

# **Carta dei Servizi**

## **della**

# **Residenza Sanitaria Assistenziale**

Fondazione  
Casa Famiglia San Giuseppe – Onlus  
Vimercate



Marzo 2023

## 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.	17
Relazioni con il pubblico.....	Pag.	19
Le rette .....	Pag.	20
Facsimile del questionario sulla qualità dei servizi .....	Pag.	22

*Nei riquadri con bordo arrotondato ed a 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.	18
La Carta dei Diritti dell'Anziano .....	Pag.	21

*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.	17
Il Difensore Civico Regionale .....	Pag.	19

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 famigliari 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  
 cfsg@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 2023 - 2025

Presidente: Riva Carla

Vicepresidente: Baio Emanuela

Consiglieri: Balconi Attilio (designato dal Sindaco di Vimercate), Bellora Don Mirko (Parroco Prevosto della Comunità Pastorale Beata Vergine del Rosario), Carzaniga Tiziana, Inzaghi Giuseppe (in qualità di discendente della Fondatrice), Mezzena Agnese, Parma Renato, Zanetto Federica.

#### Struttura operativa

Direttore: *Stefano Cipolla*  
Medico responsabile: *Patrizia Pagliari*  
Coordinatore Socio Sanitario: *Natali Gomez Durand*  
Capo Ufficio amministrativo: *Luca Ronchi*  
Responsabile comunicazione: *Gabriella Schizzo*

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 l'angolo ristoro. 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, la Direzione e gli uffici amministrativi, 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 vetrata collega l'edificio nuovo con quello storico e con la "Rotonda", ambiente per incontri e momenti di preghiera e di animazione collettiva.

### 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 Protetto);
- 4 in solvenza autorizzati e destinati esclusivamente a ricoveri di sollievo/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. È 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 gli 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.

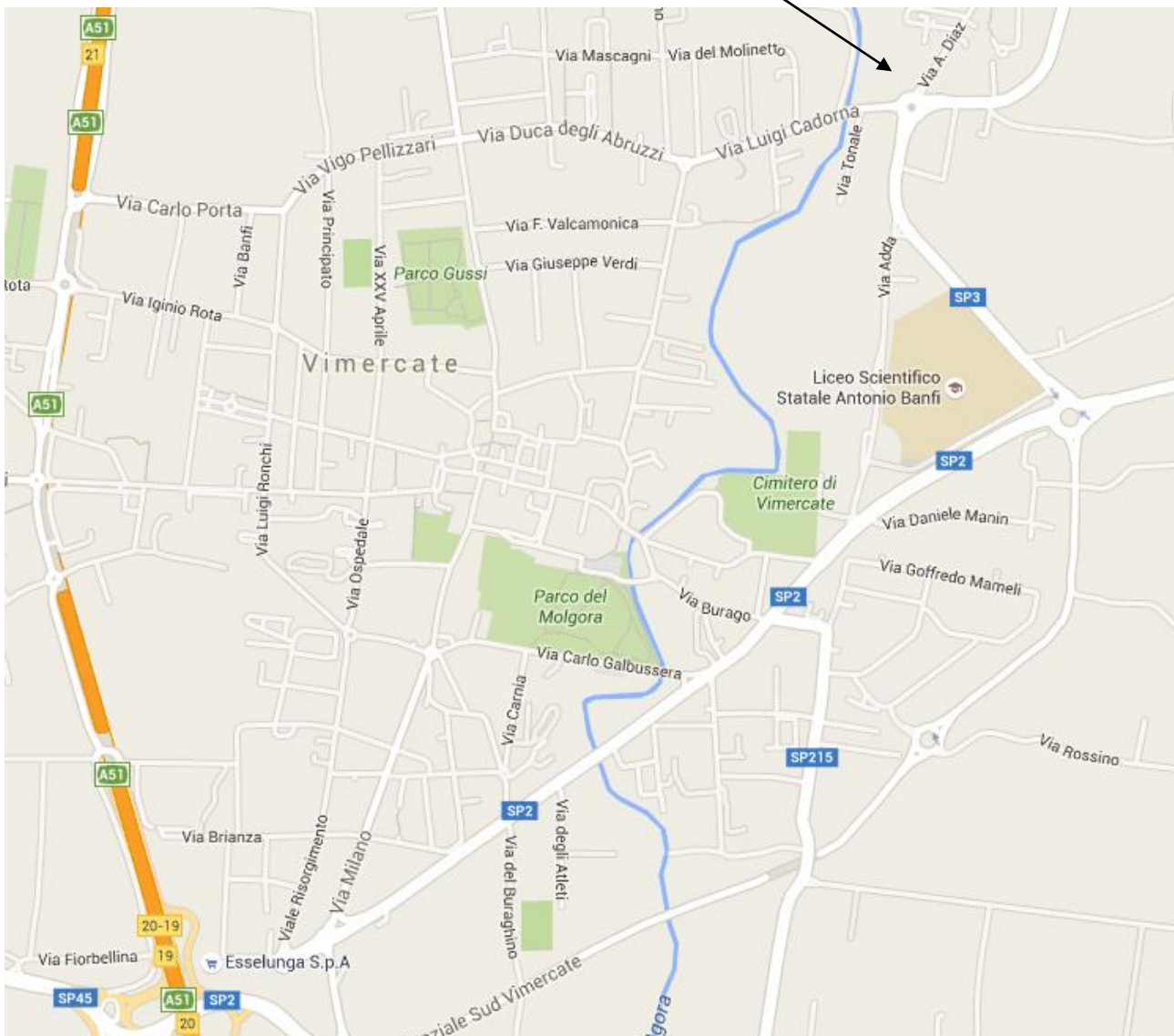
### Mezzi pubblici

- 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.

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 giovedì dalle ore 9.00 alle ore 16.30; il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.30;
- il sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00.

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 preventiva.

Nel caso di disponibilità di posti la Presidenza si mette in comunicazione telefonica con il primo richiedente della lista compatibile con il posto vacante (vedi pag. 8). Successivamente l'ufficio amministrativo dedicato contatterà il familiare per la gestione di tutta la pratica amministrativa (contratto, elenco dotazione biancheria, carte dei servizi, regolamento interno da sottoscrivere, informativa sull'Amministratore di sostegno, etc.). La documentazione amministrativa deve essere compilata e consegnata almeno entro il giorno precedente l'ingresso.

**La retta decorre dal giorno di inizio del ricovero.**

Il giorno stabilito per l'inserimento, la persona interessata, accompagnata dai familiari, si presenterà presso la reception dove sarà accolta dal personale amministrativo. I documenti sanitari sono da consegnare all'ingresso al medico in turno. La referente di nucleo la accompagneranno nel proprio nucleo abitativo. Successivamente il medico effettuerà la visita di ingresso. L'animatrice/educatrice e la referente di nucleo informeranno sull'organizzazione della vita nella Casa, sull'ubicazione dei servizi e la presenteranno agli operatori di riferimento ed agli altri ospiti del Nucleo.

### Una scelta consapevole

Con la presente informativa vogliamo sensibilizzare ed informare circa la figura dell'**Amministratore di Sostegno**, forse ancora poco conosciuta ma che sta sempre più diffondendosi a favore delle persone in difficoltà.

La scelta di accedere ad un Centro semi residenziale, così come il consenso informato alle cure e la condivisione delle scelte socio educative dei progetti individualizzati, richiedono una consapevolezza dell'interessato 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 ai familiari che volessero richiedere la nomina di un Amministratore di Sostegno per i propri cari.

Si tratta di una persona nominata con decreto dal Giudice Tutelare introdotta con Legge n. 6 del 9 gennaio 2004 finalizzata a tutelare le persone che, per effetto di una menomazione fisica oppure psichica, si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche parzialmente o in via temporanea, ai propri interessi: anziani, disabili fisici o psichici, malati gravi, persone colpite da ictus, ecc.

La domanda per la nomina dell'Amministratore di Sostegno, da produrre su apposito modulo, va presentata, senza l'assistenza di un legale, direttamente al Giudice Tutelare, depositando l'istanza presso l'apposita cancelleria Volontaria Giurisdizione del Tribunale territorialmente competente allegando relativa marca da bollo il cui valore può essere richiesto alla sezione di cancelleria prima indicata. Possono presentare la domanda principalmente il coniuge o la persona stabilmente convivente, i parenti entro il 4° grado, il beneficiario personalmente.

Vista l'importanza del tema della tutela delle persone in stato di difficoltà a provvedere ai propri interessi, Vi invitiamo a prendere in considerazione tale figura.

Per qualsiasi informazione in merito, per un aiuto circa la procedura da attivare per la richiesta di nomina, per la raccolta della documentazione necessaria da allegare al ricorso così come per un sostegno nella compilazione di tale documentazione, ci si può rivolgere all'Ufficio Pubblica Tutela e Protezione Giuridica dell'ATS Brianza (Telefono 039/2384073).

## **I ricoveri temporanei**

La Casa dispone di 4 posti letti in solvenza autorizzati e destinati esclusivamente a ricoveri di sollievo/temporanei della durata massima di 60 giorni.

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

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

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

Il potenziale utente è tenuto a versare, a titolo di acconto, un importo pari a 3 giorni di ricovero (per ricoveri temporanei di 30 giorni) e un importo pari a 5 giorni di ricovero (per ricoveri temporanei di 60 giorni) al fine di confermare la prenotazione del posto. L'acconto verrà poi detratta dalla retta di degenza, o incamerata in caso di disdetta, o restituito in caso di decesso.

Poiché i ricoveri temporanei vengono effettuati su posti in solvenza autorizzati, si ricorda che i farmaci 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. Per quanto concerne i presidi assorbenti, qualora l'utente ne necessiti, si potrà scegliere se fornirli in proprio oppure verranno forniti dalla Struttura al costo forfettario di € 2,00 al giorno.

Per il servizio lavanderia si può scegliere se provvedere in proprio o usufruire della lavanderia convenzionata con la Struttura al costo di € 2,00 al giorno.

Escluso quanto evidenziato al 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 20.



## 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 al parere medico ed alla eventuale disponibilità di posti all'interno del Nucleo Protetto, in caso di indicazione a tale reparto.

### **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 dovesse necessitare 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 con relativa relazione sanitaria significante l'aggravamento redatto dal proprio medico.

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.

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 alle altre.

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 verrà esposto il menù del giorno, o a letto se le condizioni del residente sono compromesse.

Alle 9.00 viene celebrata la S. Messa in Rotonda.

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 ed il servizio fisioterapico. 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 ed all'igiene dei residenti durante tutto l'arco della giornata.

A metà mattina, ma comunque durante tutto l'arco della giornata, vengono distribuite bevande.

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

### 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

### 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.

Nel primo pomeriggio gli ospiti possono riposare nelle proprie camere.

A metà pomeriggio viene distribuita una piccola merenda.

La cena viene servita dalle 18.00 secondo il menù previsto.

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

La TV nei soggiorni resta a disposizione per chi ama assistere ai programmi in compagnia.

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

L'orario di riposo notturno è scelto liberamente dal residente a cui viene offerta una bibita calda prima di coricarsi.

## Il Nucleo Protetto

La Casa dispone di un nucleo protetto per accogliere persone anziane affette da demenza con gravi disturbi cognitivi e 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 adulte, generalmente anziane, 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 miglior benessere globale possibile, 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 cognitivo, psicologico, affettivo, 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, terapeuta della riabilitazione, OSS, ASA, a cui si aggiungono animatori, educatori e psicologi. L'equipe può inoltre essere integrata in caso di necessità da medici specialisti (neurologo, fisiatra, psichiatra).

Tutti gli operatori sono individuabili tramite cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome 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 1400 minuti settimanali di assistenza per residente.

## LA DIMISSIONE DEL RESIDENTE

La dimissione di un residente dalla Casa, per rientro al domicilio o per trasferimento in altra struttura di ricovero o diurna, è concordata con i famigliari che devono comunicarla all'ente in forma scritta almeno 10 giorni prima della data determinata (le indicazioni sulle modalità sono specificate nel contratto di ricovero). Al momento della dimissione verrà consegnata al residente la relazione clinica e la scheda infermieristica in busta chiusa. Se il motivo primario del ricovero è riabilitativo, alla dimissione viene consegnata anche la scheda fisioterapica.

In caso di decesso del residente, il medico ne constata la morte, avverte i famigliari e prepara la documentazione da consegnare al servizio di pompe funebri scelto dai parenti per l'inumazione. Il personale socio-sanitario si occupa della composizione della salma da trasferire 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 alla Struttura, a rilasciarne dichiarazione con modulistica ritirabile dalla referente di nucleo. 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**

È 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 animatrici, di educatrici e di psicologhe che compongono l'equipe psico animativa ed educativa.

È 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 nel rispetto delle norme HACCP e dei regolamenti ATS, tenendo anche conto delle preferenze alimentari espresse dai residenti. È 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, comunque, viene adattato in base alle caratteristiche fisiche e psichiche dell'ospite. Durante l'arco della giornata vengono distribuite piccole merende: tè, caffè, camomilla, yogurt, gelati.

### La lavanderia

La Casa ha appaltato il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, tovaglie, coprimacchia) e degli indumenti personali degli ospiti. 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.

### Le pulizie

La pulizia di tutti gli ambienti è affidata al personale interno. Secondo calendario annuale si procede alla sanificazione ambientale della Struttura.

### Il servizio manutenzione

All'interno della Casa è presente un servizio di manutenzione 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 16.30 dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 17.30 al venerdì e dalle ore 9.00 alle ore 14.00 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, compreso 1 taglio/piega al mese. 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 all'Ufficio Relazioni con il Pubblico all'indirizzo [urp@casa-famiglia-sangiuseppe.it](mailto:urp@casa-famiglia-sangiuseppe.it).  
**Si invitano i residenti ed i loro famigliari AD ASTENERSI dall'offrire ai singoli operatori riconoscimenti quali mance, regali, etc. che il personale è tenuto a rifiutare per obbligo contrattuale.**

## Esempio di menù invernale

	<b>COLAZIONE</b>	<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<b>LUNEDÌ</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	MINISTRONE DI FARRO POLLO AL FORNO PATATE – CAVOLINI DI BRUX FRUTTA - CAFFE'	VELLUTATA DI ASPARAGI PANCETTA COPPATA-MORTADELLA SPINACI FRUTTA FRESCA/COTTA
<b>MARTEDÌ</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	OSSOBUCO DI VITELLO AI FUNGHI POLENTA E ZOLA-CAVOLFIORE FRUTTA - CAFFE'	SEMOLINO BASTONCINO DI PESCE ZUCCHINE FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>MERCOLEDÌ</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	RISOTTO ALLA ZUCCA BOLLITO IN SALSA VERDE FINOCCHI-INSALATA RUSSA FRUTTA-CAFFE'	RAVIOLI IN BRODO UOVA AL TEGAMINO CAROTE FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>GIOVEDÌ</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	PASTA INTEGRALE IN SALSA AURORA COTOLETTE ZUCCHINE-PISELLI FRUTTA-CAFFE'	VELLUTATA DI PATATE E PORRI CAPRESE FAGIOLINI FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>VENERDÌ</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	RISOTTO GAMBERI E RUCOLA FILETTO DI MERLUZZO INSALATA-MIX DI VERDURE FRUTTA-CAFFE'	VELLUTATA DI FUNGHI PIZZA BROCCOLI FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>SABATO</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	PASTA AL POMODORO E BASILICO FRITTATA CON ZUCCHINE FAGIOLINI-BARBABIETOLE FRUTTA - CAFFE'	RISO E PREZZEMOLO MORTADELLA CAVOLFIORI FRUTTA COTTA/FRESCA
<b>DOMENICA</b>	THE CAFFE LATTE MARMELLATA FETTE BISCOTTATE SUCCHI FRUTTA	TAGLIATELLE ALLA SELVAGGINA ARROSTO DI COPPA DI MAIALE POLENTA-SPINACI FRUTTA DOLCE CAFFE'	PASSATO DI VERDURA BRESAOLA RUC.GRANA-P.COTTO CAROTE FRUTTA COTTA/FRESCA

### 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. Salve le limitazioni imposte dalla pandemia di Covid 19 ed ancora in corso di validità, le celebrazioni religiose sono partecipate anche da famigliari ed abitanti del quartiere.

### 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.

### Il servizio di parrucchiere e il servizio podologico curativo

Nella retta è compreso 1 taglio/piega al mese. Sono esclusi tutti gli altri servizi effettuati da parrucchiere esterne (comunque richiedibili, a pagamento, che verranno addebitati in fattura). La referente del servizio è un'operatrice dedicata contattabile via mail all'indirizzo servizi@casa-famiglia-sangiuseppe.it per ogni informazione e prenotazione. In caso di bisogno rilevato dall'equipe sanitaria, il residente può usufruire del servizio podologico curativo affidato a professionisti esterni ed effettuato, come il servizio parrucchiere, in locali interni della struttura. Il costo viene addebitato in fattura.

### 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.

### 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, i famigliari possono portare dall'esterno televisori personali che verranno posizionati nella camera desiderata, 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, concerti, documentari è programmata periodicamente dal servizio di animazione. La sala può essere fruita dagli ospiti in altri momenti e per altre evenienze.

### Aree ristoro

Al piano terra delle singole strutture sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, gelati, snack ad uso esclusivo dei residenti.

### 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.

### L'orario di visita

L'ingresso a familiari e visitatori è libero. In casi eccezionali ed in base a disposizioni di legge, l'accesso può essere limitato per esigenze di salute pubblica. Dalle 20.00 alle 8.00 l'accesso è consentito solo al personale, munito di badge o codice di accesso, e ai familiari previo accordo delle modalità con il medico responsabile. **Allo stato attuale è consentito l'accesso esclusivamente muniti di mascherina chirurgica o FFP2.**

Nei casi di necessità è attiva nella Casa un'apposita stanza per gli incontri che garantisce le visite in sicurezza (Stanza "Abbracciami Ancora").

La Casa favorisce la presenza di familiari e conoscenti dei residenti. 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.

Inoltre, onde evitare la creazione di assembramenti (atti a facilitare la diffusione di eventuali virus), i visitatori sono invitati a NON permanere nei soggiorni di degenza e nelle stanze degli ospiti, utilizzando invece per la visita gli ampi spazi disponibili al piano terra dei due edifici.

È consentita la permanenza di un familiare, in caso di necessità e su richiesta, anche durante le ore notturne. I familiari 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, anche se – in condizioni di ritorno alla normale vita dopo il periodo emergenziale pandemico – si invita a valutare sempre il rischio legato all'uscita all'esterno comparato al beneficio/necessità dell'uscita.

Se il residente desidera allontanarsi dal nucleo, solo o con altri, deve avvisare la referente di nucleo e, previo parere medico favorevole, 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 familiari. 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 protocollata e viene avvisato il parente, telefonicamente o via mail con presa visione, per il ritiro della stessa.

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

I residenti ed i loro familiari 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 familiare con periodicità semestrale. Per ottenere il rilascio di copie del Fascicolo Socio Sanitario occorre che il residente o il tutore 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 - verranno addebitate in 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**

La struttura si fa carico di provvedere al rinnovo dei documenti di identità in scadenza di tutti gli ospiti. La Casa predispone tutta la documentazione necessaria in accordo con il Comune di Vimercate.

Il servizio ha un costo relativo al rimborso spese che verrà addebitato in fattura.

**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 sanitari non d'emergenza**

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 679 e s.m.i. e D.Lgs. 101/2018 e s.m.i.)**

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 Dott. Andrea Giorgi.

Il legale rappresentante del titolare del trattamento è la Presidente del Consiglio di Amministrazione *pro tempore* Dott.ssa Carla Riva. Il Responsabile interno nominato dal titolare del trattamento è il Direttore Dott. Stefano Cipolla.

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 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.Lgs. 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 famigliari 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 famigliari, 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

Per informazioni di carattere generale ci si può rivolgere alla portineria che fornirà tutte le risposte necessarie.

### **Gli apprezzamenti, le segnalazioni, i reclami**

Al fine di perseguire il miglioramento dei servizi, la Fondazione ha attivo un servizio dedicato a cui i famigliari possono rivolgersi per segnalazioni, commenti o esporre quesiti. È possibile scrivere al seguente indirizzo mail interno:

urp@casa-famiglia-sangiuseppe.it

L'ufficio accoglie le segnalazioni e provvede a fornire risposta nei tempi necessari coinvolgendo, se necessario, gli altri servizi della struttura. Il famigliare riceverà risposta scritta via mail in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti.

### **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, famigliari, 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**

È possibile da parte di potenziali utenti richiedere una visita alla Casa scrivendo all'indirizzo mail dell'URP. Verrà fissato un appuntamento con le animatrici/educatrici per visitare la struttura.

### **Il Difensore Civico Regionale**

Il difensore civico regionale 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 regionale, si possono chiedere informazioni contattando

#### **Spazio Città**

Via Papa Giovanni XXIII, Vimercate 20871 (MB)

spaziocitta@comune.vimercate.mi.it

Tel. 0396659220 – 800 012503 - Fax 0396659308

Aperto:

Lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: 8.00-19.00

Giovedì: 8.00-21.00 – Sabato: 8.30-12.30

## 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.**

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il 5° giorno del mese cui si riferisce tramite bonifico bancario, oppure tramite RID al costo di € 1,50 che verrà inserito in fattura mensile, da effettuarsi sul seguente conto corrente intestato a Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe - Onlus:

**BANCO BPM**

**IBAN: IT 18 R 05034 20408 0000 0001 0865**

**Indicare sempre nella causale del versamento  
il mese di riferimento ed il nome del residente**

(non della persona che versa)

*Quota giornaliera ospiti nuclei ordinari*

**85,20**

*Quota giornaliera ospiti nucleo protetto*

**88,20**

*Quota giornaliera ospiti in ricovero temporaneo*

**91,70**

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

Qualora l'Ospite e il Terzo intendano recedere dal presente contratto, dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta via mail a [cfsq@casa-famiglia-sangiuseppe.it](mailto:cfsq@casa-famiglia-sangiuseppe.it) almeno 10 (dieci) giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto di detto termine comporterà il pagamento dei dieci giorni di mancato preavviso.

L'Ente, a sua volta, ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Ospite in caso di:

- forme morbose e psichiche incompatibili con il tipo di assistenza offerta dalla Casa e pregiudizievoli per il buon andamento della comunità;
- mancato pagamento della retta di degenza con addebito delle eventuali spese sostenute dallo stesso per l'accompagnamento del residente al domicilio dell'Ospite;
- Condotte, da parte dell'Ospite, di atteggiamenti e comportamenti incompatibili con l'Offerta dell'Ente e delle regole per il buon andamento della comunità;
- Condotte, da parte dei familiari dell'Ospite, di atteggiamenti e comportamenti incompatibili, nei confronti di operatori e personale tutto, con l'Offerta dell'Ente e delle regole per il buon andamento della comunità.

Nei previsti casi di recesso da parte dell'Ente, la somma rilasciata a titolo cauzionale verrà trattenu-

ta.

## **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 sufficiente 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     si     abbastanza     poco     no     non so

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

molto     si     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 famigliare 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: \_\_\_\_\_

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

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

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

Firma

\_\_\_\_\_