



R.S.A. DON FELICE COZZI

CARTA DEI SERVIZI



Anno 2012

SOMMMARIO

SOMmmario.....	2
1. MISSIONE Ed OBIETTIVI DELLA R.S.A. “DON FELICE COZZI”.....	4
2. LA STRUTTURA.....	5
3. LA GESTIONE.....	6
4. PRESTAZIONI OFFERTE.....	7
5. L’ALIMENTAZIONE E L’IDRATAZIONE.....	8
6. LE RISORSE UMANE.....	12
7. LO STAFF DIREZIONALE DELLA STRUTTURA.....	12
7.1 IL RESPONSABILE OPERATIVO GESTIONALE.....	13
7.2 IL RESPONSABILE SANITARIO.....	13
7.3 IL REFERENTE DELLE ATTIVITÀ INFERMIERISTICHE E D AUSILIARIE.....	14
7.4 IL GRUPPO ASA TUTOR.....	15
8. PROCEDURA PER L’INSERIMENTO IN R.S.A.....	15
8.1 MODALITÀ D’INSERIMENTO.....	16
8.2. LA RETTA.....	17
8.3 L’ACCOGLIENZA.....	18
9. PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO.....	19
10. IL PROGETTO DI ANIMAZIONE.....	19
11. LA FISIOTERAPIA.....	20
12. ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI.....	21
13. USCITA DEGLI OSPITI DALLA R.S.A.....	22
14. DIMISSIONI DALLA STRUTTURA.....	23
15. INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEGLI OSPITI.....	23

16. ALTRE INFORMAZIONI	24
17. IL GRADIMENTO DEL SERVIZIO E I RECLAMI	25
18. INDICAZIONI PER RAGGIUNGERE LA RSA DON FELICE COZZI	26
ALLEGATO A) TARIFFE IN VIGORE DAL 01/09/20011	28
ALLEGATO B) ESEMPIO DI QUESTIONARIO DI INDAGINE SUL SERVIZIO RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE DON FELICE COZZI RIVOLTO AGLI UTENTI DEL SERVIZIO	29
ALLEGATO C) MODULO SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI	32
ALLEGATO D) CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	33
INTRODUZIONE	33
LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI	35
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI.....	36
ALLEGATO E) GIORNATA TIPO PRESSO LA R.S.A“DON FELICE COZZI”	38

1. MISSIONE ED OBIETTIVI DELLA R.S.A. “DON FELICE COZZI”

Gestita dal Comune di Corbetta, la R.S.A. “Don Felice Cozzi” costituisce una risposta dell’Amministrazione Comunale al bisogno di accoglienza residenziale di persone anziane non curabili a domicilio in quanto bisognose di un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera. In generale la struttura è rivolta ad un servizio di ospitalità a lungo termine.

E’ una R.S.A. che accoglie, per libera scelta dei richiedenti, persone anziane di ambo i sessi, in condizioni di parziale e totale non autosufficienza. Attualmente la struttura dispone di 44 posti letto; uno di questi posti letto è destinato a ricoveri di sollievo o di pronto intervento, in convenzione con l’ASL della Provincia di Milano n.1.

La struttura è stata adeguata agli standard regionali ed ha ottenuto l’autorizzazione definitiva al funzionamento nel 2006.

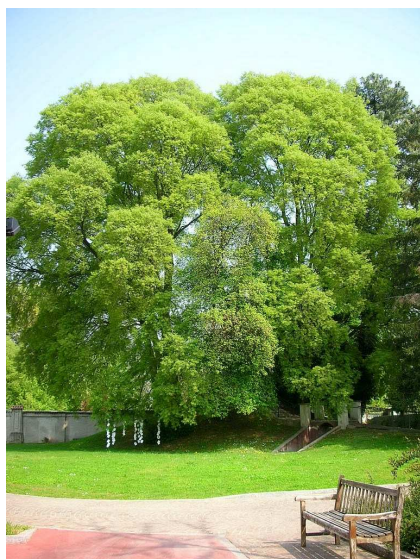
La R.S.A. cerca di interpretare al meglio la domanda di cura ed assistenza emergente dagli ospiti e dai loro familiari, assumendo come principi ispiratori: la considerazione degli anziani come persone portatrici di valori indipendentemente dalle condizioni di salute e la responsabilizzazione della famiglia come insostituibile risorsa per il buon esito del progetto di assistenza dell’ospite. L’anziano è posto al centro di ogni azione, per garantirgli le più confortevoli condizioni di vita e per aiutarlo ad essere protagonista del proprio benessere.

La R.S.A. è un ambiente familiare dove operatori qualificati si prendono cura degli ospiti, in un clima di rispetto della loro dignità e di accoglienza della loro individualità, per tutte le necessità della vita quotidiana.

E' una struttura aperta al territorio in quanto promuove la partecipazione delle famiglie a momenti di comunità (festività tradizionali, ricorrenze, gite, ecc.); favorisce la presenza del volontariato organizzato o individuale; stimola le associazioni presenti sul territorio a dare il proprio specifico contributo all'animazione della struttura.

2. LA STRUTTURA

L'edificio adibito a R.S.A. è il risultato di diverse e successive fasi di ristrutturazioni ed adeguamenti tesi al recupero della struttura ed al miglioramento del suo utilizzo da parte dei degenti.



L'edificio, di proprietà comunale, è sito nel centro di Corbetta, in ambito urbano a destinazione prevalentemente residenziale; nelle sue vicinanze si trovano delle attività commerciali ed in sua adiacenza un vasto parco storico consente passeggiate nel verde; la struttura è pertanto pienamente inserita nella vita attiva della cittadina in modo da favorire la continuità dei rapporti familiari e sociali.

La struttura è stata in parte realizzata all'interno di un edificio storico, facente parte del parco della ex Villa

Ferrario, e pertanto sottoposto a vincolo della Soprintendenza per i beni ambientali e architettonici di Milano.

La struttura comprende due piani fuori terra (rialzato e primo), un piano seminterrato e un piano sottotetto; in adiacenza agli edifici si trovano il cortile ed il giardino.

Le camere da letto e i locali adibiti alle attività collettive trovano posto al piano rialzato e primo, e ospitano un totale di 44 degenti; al piano seminterrato sono collocati i locali tecnici per la produzione dell'acqua sanitaria e la collocazione dei quadri elettrici, nonché depositi e ripostigli, mentre al piano sottotetto si trovano gli

spogliatoi del personale, i relativi servizi igienici e locali destinati a magazzino.

Al piano rialzato si trova il Nucleo Rosso, che può ospitare 16 degenti distribuiti in otto stanze. Al primo piano si trovano due nuclei: il Nucleo Blu nell'ala vecchia, che ospita 8 degenti collocati in quattro stanze; Il Nucleo Giallo nell'ala nuova con 20 posti letto suddivisi in dieci camere.

Al piano rialzato si trovano la palestra per la riabilitazione e la cappella per l'assistenza religiosa.

3. LA GESTIONE

L'Ente gestore della R.S.A. è il Comune di Corbetta. Tuttavia, il Progetto Gestionale è affidato dal Comune ad un'impresa selezionata tramite gara d'appalto.

All'interno del Progetto gestionale, il Comune cura direttamente: l'individuazione delle figure mediche, la fornitura dei farmaci e parafarmaci, la fornitura derrate, servizi di lavanderia, servizi di parrucchiere, servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura.

Le seguenti prestazioni sono assicurate invece dall'impresa appaltatrice: infermieristiche, ausiliarie, di animazione, logistica, pulizie dei locali, cucina, fornitura di materiale di pulizia, attività amministrative connesse alla gestione del personale ed alla emissione delle fatture.

Il Comune mette a disposizione proprio personale per la realizzazione del Progetto Gestionale (personale asa, fisioterapista, cuoco). Per queste ragioni, esiste un forte coordinamento tra l'impresa appaltatrice ed il Comune.

Al Comune spetta la decisione in ordine all'accettazione delle domande, agli inserimenti ed alle tariffe applicate.

Le responsabilità spettanti all'Amministrazione Comunale sono curate dal Settore Servizi Sociali del Comune.

4. PRESTAZIONI OFFERTE

Il Progetto Gestionale della struttura si traduce in una serie di prestazioni garantite all'utenza:

- progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- assistenza sanitaria(medica ed infermieristica);
- assistenza medico-specialistica, garantita attraverso le strutture ospedaliere del territorio;
- igiene e cura della persona;
- medicinali, presidi per l'incontinenza;
- riabilitazione psico-fisica;
- interventi educativi ed animativi, con uscite, gite ed attività sul territorio;
- segretariato sociale;
- vitto e alloggio;
- parrucchiere per il servizio di taglio e barba (le altre prestazioni sono a carico dell'ospite);
- assistenza religiosa - S. Messa: ogni Domenica alle ore 10,00.

Le prestazioni sopra elencate sono comprese nella retta mensile stabilita dal Comune di Corbetta.

Restano a carico dell'ospite l'acquisto di vestiario e biancheria personale ed il lavaggio di indumenti. Tutti gli ospiti sono vestiti quotidianamente con il proprio abbigliamento personale.

Al di fuori dei servizi sopra indicati, la RSA potrà offrire i seguenti servizi aggiuntivi, non compresi nella retta mensile

- servizio di lavanderia della biancheria e degli indumenti personali;
- servizio di manicure, pedicure di podologo per determinate prestazioni

specialistiche.

Tali servizi saranno attivati solo in presenza di un numero di richieste sufficienti a sostenere l'eventuale incarico od appalto da parte della struttura amministrativa.

Il corrispettivo dei servizi aggiuntivi attivati è determinato dalla Giunta Comunale e prevede, in linea di massima, l'integrale copertura dei costi sostenuti.

Il servizio di trasporto per effettuare visite richieste dal Responsabile Sanitario presso Ospedali, ASL, ecc., di norma è garantito dalla RSA, utilizzando i mezzi idonei e disponibili. Tale servizio è compreso nella retta.

Il trasporto in autoambulanza per visite, dimissioni ospedaliere o altro è a carico dell'ospite e dei suoi familiari e non è, quindi, compreso nella retta.

5. L'ALIMENTAZIONE E L'IDRATAZIONE

Grande attenzione viene prestata all'alimentazione ed all'idratazione, ritenute fondamentali per garantire un adeguato apporto di elementi nutritivi.

Il menù viene elaborato dal medico della struttura in collaborazione con il referente della cucina.

La struttura dei menù è variabile e non esiste un menù tipo puntualmente definito e ripetuto nel tempo.

Per soddisfare le esigenze nutrizionali e i gusti personali degli ospiti, lo staff che si occupa dell'alimentazione ha pensato di privilegiare la stesura di quattro menù stagionali, a loro volta declinati in quattro menù settimanali.

All'inizio di ogni stagione viene definito il menù dettagliato di ciascuna delle quattro settimane, nel rispetto delle grammature che garantiscono il fabbisogno degli ospiti.

I menù stagionali, perciò, possono anche variare di anno in anno, subendo modifiche dettate dalla tipologia d'ospiti o dal contributo offerto dalla scienza dell'alimentazione.

Come detto, e' previsto un menù stagionale (che predilige la scelta di frutta e verdura di stagione), suddiviso in quattro menù settimanali.

Gli standard considerati per stabilire i menù sono i seguenti:

PRIMA COLAZIONE:

Latte intero, caffè d'orzo o thè;

Biscotti frollini o fette biscottate. Alla domenica una brioche confezionata.

PRANZO:

Primo piatto con pasta o riso, anche frullati se necessario. Ogni giorno è previsto un piatto in brodo e passato di verdura;

Secondo piatto di carne (quattro volte alla settimana) o pesce (una volta alla settimana) , anche frullati o macinati se necessario. Una volta a settimana è previsto un piatto a base di uova;

Contorno con verdure di stagione e purea di verdure;

Frutta fresca di stagione mista mondata, tagliata a piccoli pezzi ed anche frullata se necessario;

Pane;

Vino e acqua gasata e naturale;

Dessert e caffè d'orzo (nelle festività ed alla domenica)

MERENDA:

Varia a seconda della stagione seguendo uno schema settimanale.

Thè con biscotti o fette biscottate (ogni giorno);

Yogurt;

Latte caldo;

Cioccolata calda;

Frutta fresca tagliata in piccoli pezzi, o frullata se necessario.

CENA:

Primo piatto in brodo. Ogni giorno viene preparata anche pastina in brodo e passato di verdura;

Secondo piatto a base di formaggio (due volte alla settimana), pesce (una volta alla settimana), carne bianca (una volta alla settimana), trancio di pizza “margherita” (una volta alla settimana), affettati (due volte alla settimana);

Contorno con verdure di stagione e purea di verdure;

Frutta cotta anche frullata, yogurt (una volta alla settimana), budino (una volta alla settimana);

Pane;

Vino e acqua;

Camomilla (ore 21.00).

Nelle festività è previsto un menù speciale con antipasti, un dessert (dolce fatto in casa) e caffè d'orzo.

A metà mattina è prevista la somministrazione di bevande che variano a seconda della stagione per assicurare una adeguata idratazione agli ospiti:

Thè caldo o freddo;

Succhi di frutta

Sono state elaborate delle diete personalizzate per ospiti con particolari esigenze legate alle patologie in corso nel rispetto, per quanto possibile, dei gusti personali.

Il menù stagionale viene esposto in prossimità delle sale da pranzo, così come le eventuali variazioni giornaliere ed i menù delle festività.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

Reparto	Colazione	Idratazione	Pranzo	Merenda	Cena
Rosso	dal lunedì al venerdì ore 7.30 sabato e domenica ore 8.00	ore 10.30	dal lunedì al venerdì ore 12.00 sabato e domenica ore 11.45	ore 15.00	Ogni giorno ore 17.45 (inverno) Ogni giorno ore 18.15 (estate)
Giallo	dal lunedì al venerdì ore 7.30 sabato e domenica ore 8.00	ore 10.30	dal lunedì al venerdì ore 12.25 sabato e domenica ore 12.10	ore 15.00	Ogni giorno ore 18.00 (inverno) Ogni giorno ore 18.30 (estate)

Blu	dal lunedì al venerdì ore 7.30 sabato e domenica ore 8.00	ore 10.30	dal lunedì al venerdì ore 12.15 sabato e domenica ore 12.00	ore 15.00	Ogni giorno 18.15 (inverno) Ogni giorno 18.45 (estate)
-----	--	-----------	--	-----------	--

6. LE RISORSE UMANE



Il fabbisogno di personale per profilo professionale e per consistenza numerica è assicurato nel pieno rispetto degli standard gestionali fissati dalla Regione Lombardia (901 minuti per ospite).

L'organico complessivo comprende sia personale dipendente del Comune di Corbetta sia personale appartenente all'impresa appaltatrice responsabile del Progetto Gestionale.

Gli standard migliorativi fissati dalla struttura sono:

- presenza dell'infermiere professionale nel turno notturno per tutto l'anno;
- oltre 1.000 minuti di assistenza per ospite (ad esempio, la media del mese di luglio 2008 ammonta a 1151 minuti di assistenza)

Oltre alle figure professionali previste dagli standard regionali (medici, infermieri professionali, asa, tecnici della riabilitazione etc.), la dotazione prevede altre figure professionali che svolgono funzioni generali o di supporto non vincolato a parametri standardizzati (operatori amministrativi, addetti al servizio di cucina, pulizia, guardaroba, manutenzioni).

E' assicurata, inoltre, l'assistenza spirituale di rito cattolico, quando questa viene richiesta.

Ogni operatore della struttura è dotato di cartellino di riconoscimento. Il cartellino riporta la fotografia, abbinata a nome, cognome e qualifica dell'operatore.

7. LO STAFF DIREZIONALE DELLA STRUTTURA.

Per garantire un adeguato sviluppo del Progetto Gestionale, è costituito un gruppo di

lavoro in Staff Direzionale della struttura.

Lo Staff assume le decisioni operative più importanti quali: organizzazione di eventi; modifica e aggiornamento dei protocolli, delle procedure e dei piani di lavoro; spostamento degli ospiti etc.. Le decisioni più importanti sono concordate con il Responsabile del Settore Servizi Sociali del Comune di Corbetta.

Lo Staff è composto dal Responsabile Operativo Gestionale, dal Responsabile Sanitario, dalla fisioterapista, dalla referente della attività di animazione, un infermiere professionale. All'occorrenza vi partecipa il Responsabile del Settore Servizi Sociali del Comune o suo delegato. Quando vengono trattati problemi o temi concernenti l'alimentazione, partecipa allo staff anche un cuoco.

Di seguito illustriamo le principali figure di riferimento della struttura.

7.1 IL RESPONSABILE OPERATIVO GESTIONALE.

La Responsabilità del Progetto Gestionale della struttura è affidata al Responsabile Operativo Gestionale appartenente all'impresa appaltatrice.

Il Responsabile Operativo Gestionale (ROG) assicura tutte le funzioni di coordinamento (predisposizione turni di lavoro, organizzazione generale delle attività etc.) e vigila sul buon andamento del servizio. Ogni giorno riferisce ai referenti dell'Amministrazione Comunale sull'andamento delle attività.

Gli ospiti e i parenti possono rivolgersi al ROG per qualunque chiarimento o segnalazione in ordine alle prestazioni ed ai servizi.

7.2 IL RESPONSABILE SANITARIO

La struttura dispone di un medico Responsabile Sanitario cui competono ad esempio: visite mediche sugli ospiti, impostazione o revisione delle terapie mediche, richieste di esami e visite specialistiche, prescrizione dei mezzi di contenzione, ordini presso la farmacia, con supervisione delle schede di carico e scarico dei

farmaci e dei parafarmaci, controllo del registro farmaci stupefacenti.

Il Responsabile sanitario partecipa alle riunioni di equipe per la definizione dei PAI.

Il Responsabile sanitario riceve su appuntamento.

Al Responsabile Sanitario è affiancato ulteriore personale medico: 2 medici; 1 fisiatra (assicurato dall'impresa appaltatrice).

7.3 IL REFERENTE DELLE ATTIVITÀ INFERMIERISTICHE E D AUSILIARIE

Il Progetto Gestionale prevede una figura di Referente per le attività infermieristiche ed ausiliarie al fine di garantire il migliore coordinamento delle attività assistenziali.

Alla figura di Referente spettano:

- Organizzazione, pianificazione e supervisione dei lavori quotidiani da effettuare da A.S.A. e I.P., nei tre reparti (nel rispetto dei piani di lavoro);
- Controllo e applicazione dei protocolli infermieristici (medicazioni, consegne infermieristiche, A.S.A., etc.);
- Gestione farmacia interna (carico e scarico dei farmaci) e segnalazione di carenze tramite compilazione di un foglio di inventario;
- Gestione magazzino presidi sanitari (guanti, manopole, sapone liquido, presidi assorbenti) e segnalazione di carenze tramite compilazione di un foglio di inventario;
- Programmazione di pulizia, sanificazione e riordino delle unità di degenza;
- Partecipazione alla stesura e aggiornamenti dei protocolli;
- Supervisione e organizzazione delle visite e degli esami programmati per gli ospiti della struttura, con particolare cura all'organizzazione dei trasporti e all'accompagnamento;
- Controllo e approvvigionamento della modulistica utilizzata da A.S.A. e I.P..

In mancanza della figura di Referente, i compiti sono svolti dal Responsabile

Operativo Gestionale.

7.4 IL GRUPPO ASA TUTOR

Consapevoli dell'importanza della partecipazione di tutte le figure professionali alla progettazione personalizzata degli interventi, la RSA Don Felice Cozzi ha istituito il c.d. Gruppo ASA Tutor.

Il Gruppo ASA Tutor, formato da tre Asa, svolge le funzioni di tutor per ogni ospite assegnato al gruppo (mediamente 5 ospiti per gruppo). Compito del Gruppo è garantire un punto di riferimento per gli ospiti ed i loro parenti. Il Gruppo compila un diario per ogni ospite assegnato. Nel diario vengono appuntate le principali informazioni, cambiamenti e comportamenti (positivi e negativi) riguardanti gli ospiti, per permettere anche un miglior scambio di informazioni tra gli operatori.

Una componente del gruppo partecipa a turno alle riunioni di stesura del Piano di Assistenza Individualizzato.

8. PROCEDURA PER L'INSERIMENTO IN R.S.A.

Come detto, spetta al Comune la gestione delle domande di ingresso.

La procedura di ricovero si sviluppa secondo questo *iter*.

1. La richiesta va presentata direttamente presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune, ovvero presso l'Ufficio Protocollo del Comune, sulla base del modello approvato dal Comune di Corbetta.

La domanda può essere presentata dall'interessato, da chi lo rappresenta legalmente od anche da un terzo (nella maggior parte dei casi un parente), purché l'interessato che lo rappresenta legalmente manifesti il proprio consenso almeno all'atto della visita domiciliare.

2. La condizione dell'aspirante ospite viene valutata da parte del Medico della RSA e dell'Assistente Sociale della struttura, i quali:

- verificano che l'interessato possa essere ospitato presso la struttura, in relazione alla sua condizione sanitaria.
- Classificano il soggetto in modo da permettere una immediata valutazione del carico sanitario ed assistenziale necessario (bassa, media, alta gravità)

3. All'esito della valutazione, gli elementi raccolti vengono validati e l'ospite viene inserito nell'apposita lista d'attesa. La lista di ammissione viene ordinata per gravità, per residenza e quindi per ordine cronologico.

4. Periodicamente la lista di ammissione viene aggiornata, verificando l'esistenza in vita degli aspiranti ospiti o il permanere dell'interesse al ricovero.

Chi desidera essere ospite della R.S.A. o far ospitare un proprio parente può visitare la struttura, previo appuntamento con il Responsabile Operativo Gestionale o con l'Assistente Sociale.

Poiché la struttura non è dotata di nuclei protetti, non possono essere accolti ospiti affetti da patologie di demenza o Alzheimer che possano rappresentare pericolo per sé o per gli altri ospiti.

8.1 MODALITÀ D'INSERIMENTO

Quando si presenta la disponibilità del posto, l'Assistente Sociale e il Medico, in accordo con il ROG, scorrono la graduatoria e contattano la famiglia del primo aspirante ospite per verificare l'interesse all'inserimento e concordare la data dello stesso.

Prima dell'ammissione in struttura, l'aspirante ospite o chi lo rappresenta legalmente o, eventualmente il terzo richiedente, devono sottoscrivere il contratto di servizio, nel quale sono indicati i servizi offerti ed il corrispettivo richiesto per le prestazioni offerte.

Deve essere versato un deposito cauzionale pari ad una mensilità, calcolato sulla base del corrispettivo giornaliero determinato. Deve, infine, provvedere a prestare una garanzia di altro soggetto per il pagamento dei corrispettivi (la forma è quella della fideiussione, ma sono ammesse anche forme di garanzia idonee allo scopo).

L'importo della garanzia è fissato dalla Giunta Comunale.

Il Regolamento della Residenza prevede che, al ricorrere di determinate condizioni, si possano ottenere l'esenzione o la riduzione del deposito e della garanzia richiesta.

Prima dell'accoglienza l'anziano ed i suoi familiari sono contattati dal Responsabile Operativo Gestionale, al fine di conoscere i servizi offerti e per concordare un percorso personalizzato di inserimento.

L'Assistente Sociale: informa l'ospite ed i familiari sulle condizioni contrattuali dei servizi offerti; consegna la Carta dei Servizi della R.S.A. all'ospite e al familiare; consegna l'elenco dei documenti, del vestiario degli effetti personali che l'ospite deve avere al momento dell'ingresso; provvede a raccogliere la firma del contratto di servizio; informa circa il rilascio della dichiarazione annuale attestante la retta pagata (dichiarazione necessaria per fruire delle agevolazioni fiscali previste dalla legge).

8.2. LA RETTA

L'importo della retta mensile è stabilita dal Comune di Corbetta in rapporto al costo delle prestazioni rese, al netto dei contributi regionali e comprende tutto quanto elencato nel paragrafo "PRESTAZIONI OFFERTE" (Allegato "A").

L'importo della retta dovrà essere corrisposto nel termine indicato dalla fattura predisposta dal Comune di Corbetta ed inviata all'indirizzo indicato dall'ospite o dal parente.

È possibile il pagamento tramite domiciliazione bancaria.

In caso di assenza temporanea motivata dell'ospite (ricovero ospedaliero, permanenza presso parenti ecc.) per un periodo minimo di 16 giorni consecutivi verrà

applicata la riduzione del 10% della retta giornaliera sui giorni d'assenza.

In caso di decesso dell'ospite, la retta da pagare sarà conteggiata rispetto ai giorni di effettivo utilizzo della struttura.

N.B.: Gli ospiti provenienti da altri Comuni, che ottengano successivamente la residenza presso il Comune di Corbetta, non possono ugualmente essere considerati residenti ai fini della definizione della retta in quanto, la stessa, è definita in base al Comune di provenienza dell'ospite (ossia il Comune di residenza al momento della domanda).

Quando vengono inseriti ospiti non residenti nel Comune di Corbetta, la struttura trasmette al Comune di residenza la comunicazione prevista dall'art. 6, legge n. 328/2000.

8.3 L'ACCOGLIENZA

All'atto dell'entrata nella vita di comunità, l'ospite viene accolto dal Responsabile Operativo Gestionale dal medico, dall'Assistente Sociale e da alcuni operatori (infermiere professionale, asa, animatrice, fisioterapista).

Il momento dell'ingresso è curato almeno sotto due diversi profili: assunzione di informazioni sugli stili di vita e sulla storia dell'ospite, verifica delle condizioni sanitarie.

All'ospite verrà assegnato un Gruppo ASA Tutor per la durata della sua permanenza nella struttura. Il Gruppo ASA Tutor, composto da tre Asa, partecipa alle riunioni per la stesura del Piano di Assistenza Individualizzato.

All'ospite viene assegnato un posto letto nel piano e nell'ala ritenuta più idonea al grado di autonomia residua ed alla intensità di vigilanza necessaria, nonché in rispetto del sesso di appartenenza. Questa prima assegnazione potrà, in ragione di cambiamenti delle condizioni dell'ospite o di necessità di avvicendamento di posti letto, essere modificata nel corso della permanenza. Tali cambiamenti saranno decisi

dallo Staff Direzionale e gestiti dagli operatori con ogni cautela e rispetto dei delicati equilibri di orientamento ed ambientamento tipici della persona anziana.

9. PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO

Il Piano di Assistenza Individualizzato è lo strumento con cui vengono definiti e registrati per ciascun ospite: i bisogni, la condizione socio-assistenziale, gli interventi in atto, gli obiettivi prossimi da raggiungere (rapportati alle condizioni ed alle possibilità dell'ospite).

I principali elementi valutati nel corso delle riunioni per la stesura dei PAI sono: diario dell'ospite; valutazioni mediche e infermieristiche (ad es. andamento terapia, etc.), partecipazione alle attività di animazione e di fisioterapia.

Alla costruzione del PAI concorrono diverse figure professionali: medico, infermiere, asa tutor, fisioterapista, animatrice.

Un primo PAI, anche se provvisorio, viene steso entro sette giorni dall'ingresso. Il PAI è aggiornato ogni sei mesi. Il PAI viene predisposto dall'equipe con la partecipazione e/o la condivisione della persona e/o della sua famiglia. A tal fine, l'Assistente Sociale invita la persona e/o i parenti a partecipare alla riunione in cui viene predisposto/aggiornato il PAI.

10. IL PROGETTO DI ANIMAZIONE

Le finalità generali dell'animazione sono il miglioramento della qualità di vita degli ospiti della R.S.A attraverso l'impiego costruttivo del tempo; il recupero, l'esercizio e la promozione delle possibilità psicofisiche; la socializzazione all'interno della casa; la creazione di un ambiente stimolante, interessante, piacevole, accogliente e divertente.

L'attività di animazione viene svolta dal lunedì al sabato da persone qualificate ed

esperte.

I metodi e le tecniche utilizzate sono le seguenti:

- Conoscere direttamente e personalmente ogni ospite. Ascoltare e dialogare con gli ospiti in modo empatico, semplice, spontaneo, allegro.
- Spettacoli all'interno della casa o nel giardino (realizzati dall'animatrice, dagli operatori, dai volontari o da invitati).
- Feste all'interno della casa in occasione di ricorrenze e date notevoli (mensilmente feste dei compleanni degli ospiti, S.Valentino, festa della donna, Pasqua, festa della liberazione, festa della repubblica, ferragosto, Tutti i Santi, Natale, S. Stefano, ultimo dell'anno,...)
- Giochi e tornei (tombola, torneo di carte, grandi giochi di gruppo)
- Inviti e incontri fuori e dentro la casa tra ospiti e gruppi di persone (bambini, adolescenti, adulti, altri anziani) per momenti di condivisione, piccole attività, giochi e divertimenti.
- Uscite brevi (mercati, campagne, paesi limitrofi, ...)
- Lavori e sperimentazioni in piccoli gruppi (laboratori grafici, creativi, giardinaggio,...)
- Lavori e sperimentazioni a tu per tu con l'animatrice ("coccole e bellezza", 4 chiacchiere)
- Interventi di musicoterapia per il benessere della persona supportati da esperti
- Pet-therapy.

11. LA FISIOTERAPIA

Una funzione determinante è svolta in RSA dalle attività riabilitative che non si limitano all'erogazione di prestazioni attinenti allo specifico deficit funzionale ma vengono definite con il supporto di un programma di terapia occupazionale nel quale l'obiettivo della riduzione o, se possibile, della risoluzione del deficit funzionale, si

persegue introducendo un sistema di comportamenti “educati” nella vita quotidiana del paziente.

Anche la corretta utilizzazione degli aiuti esterni, siano essi ausili o protesi, indirizzata all’acquisizione di un miglior grado di autonomia fisica, rientra tra gli scopi della rieducazione funzionale in riabilitazione geriatrica.

Tale attività viene svolta tutte le mattine, dal lunedì al venerdì, inoltre una volta alla settimana vengono svolte visite specialistiche fisiatriche.

12. ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI

Una delle caratteristiche della R.S.A. è quella di non porre limiti all’orario di visita agli ospiti, per favorire la partecipazione di parenti e conoscenti alla vita della struttura.

L’unica limitazione riguarda la fascia oraria serale, notturna e le prime ore mattutine per garantire la tranquillità durante il riposo notturno degli ospiti e l’igiene e la vestizione mattutina. Per questo si raccomanda ai visitatori di esonerarsi dalle visite nella fascia oraria che parte dalle ore 20.00 fino alle ore 8.00.

Durante la visita, per rispettare le necessità organizzative e l’ordinato svolgimento del lavoro in struttura, si invitano i visitatori a svolgere conversazioni presso gli appositi locali soggiorno. Questo per impedire che soste prolungate presso le stanze di degenza o presso i locali di servizio possano arrecare pregiudizio allo svolgimento delle attività assistenziali e disturbo agli altri ospiti.

Nel caso di persone in gravi condizioni sanitarie è consentita la presenza in R.S.A. di un parente anche al di fuori degli orari di visita.

Eventuali necessità ulteriori potranno essere presentate al Responsabile Operativo Gestionale che, salvo problematiche particolari, predisporrà la relativa autorizzazione.

Ogni visitatore è tenuto ad un comportamento consono allo stile di vita della R.S.A. ed alla tranquillità degli ospiti, nonché ad informarsi presso gli operatori di eventuali prescrizioni particolari cui sono assoggettati i singoli ospiti a tutela della loro salute ed incolumità.

I visitatori ed i parenti, in particolare, non dovranno recare intralcio all'attività degli operatori durante la somministrazione dei pasti e delle terapie.

E' rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.

Nella struttura è fatto divieto di utilizzare i telefoni cellulari per evitare possibili interferenze con gli apparecchi elettromedicali e per non recare disturbo agli ospiti.

13. USCITA DEGLI OSPITI DALLA R.S.A.

Gli ospiti, salvo diversa prescrizione medica, possono uscire dalla R.S.A. fra le ore 09.00 e le ore 20.00, informando il personale presente in struttura e firmando l'apposito modulo di uscita.

Qualora l'uscita sia richiesta da familiari o conoscenti questi dovranno firmare l'apposito modulo recante data ed orari dell'uscita.

In entrambi i casi la temporanea uscita comporta la totale responsabilità dell'ospite o dell'accompagnatore.

Quando l'ospite partecipa ad uscite organizzate sotto la responsabilità della struttura (gite, visite etc.) non è prevista la firma del modulo di uscita.

14. DIMISSIONI DALLA STRUTTURA

L'ospite o chi ne fa le veci può sempre decidere la sua dimissione della struttura.

Come anticipato, gli ospiti affetti da demenza o Alzheimer non vengono accolti in struttura quando possono costituire un pericolo per sé o per gli altri ospiti.

Può accadere che un ospite già inserito incorra in queste condizioni. In tal caso lo Staff Direzionale illustra ai familiari i problemi emersi e concorda le modalità di dimissione, assicurando la propria collaborazione nel reperimento della struttura più idonea ad accogliere l'ospite.

In caso di decesso dell'ospite la R.S.A. mette a disposizione la camera ardente dell'istituto. Il protocollo prevede che spetti ai familiari la scelta dell'impresa di pompe funebri, così come le incombenze e quanto altro dovuto per la cerimonia e la tumulazione. Sarà comunque l'impresa deputata ad occuparsi della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente.

15. INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEGLI OSPITI

I familiari e le persone indicate dall'ospite possono ottenere informazioni sullo stato di salute rivolgendosi al Responsabile Sanitario, che riceve su appuntamento.

La R.S.A. assicura la regolare tenuta dei fascicoli sanitari e sociali che potranno essere oggetto di consultazione e di richiesta a termini di legge. La R.S.A. assicura altresì il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero.

In caso di significativi cambiamenti delle condizioni generali dell'ospite e di necessità di ricoveri ospedalieri urgenti, sarà cura degli operatori sanitari e del Responsabile Operativo Gestionale informare esaurientemente i congiunti.

Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'ospite, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Al momento della presentazione della domanda, viene richiesto all'ospite il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della R.S.A.

16. ALTRE INFORMAZIONI

Nelle stanze è consentito l'uso degli apparecchi televisivi. L'uso di questi apparecchi deve essere appropriato e non deve arrecare disturbo eccessivo, specialmente nelle ore destinate al riposo diurno e notturno.

Per disposizione di legge (legge 16 Gennaio 2003 n° 3 art. 51) e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura.

Ogni stanza è dotata di climatizzatori atti ad assicurare un appropriato microclima nelle diverse stagioni. L'uso di tali apparecchi non è però consentito ai parenti ed agli ospiti. La gestione dei dispositivi è affidata al personale in turno, secondo le indicazioni impartite dallo Staff Direzionale.

17. IL GRADIMENTO DEL SERVIZIO E I RECLAMI

Ogni anno viene consegnato agli ospiti ed ai familiari un questionario perché possano esprimere il loro gradimento sul servizio reso (Allegato “B”).

Di norma il questionario può essere restituito al Comune o depositato in un apposito raccoglitore presso la R.S.A. L’ufficio Servizi Sociali del Comune provvederà alla raccolta dei questionari inoltrati che verranno utilizzati per formulare proposte e suggerimenti all’Amministrazione Comunale.

I risultati del questionario verranno esposti all’Albo Pretorio e presso la RSA.

Eventuali richieste di chiarimenti o lamentele per disservizi possono essere segnalate al Responsabile Operativo Gestionale oppure direttamente al Comune tramite il modulo (Allegato “C”), disponibile presso la R.S.A, presso gli Uffici Comunali (Ufficio Servizi Sociali e Ufficio Relazioni al Pubblico).

L’Ufficio Servizi Sociali, qualora il reclamo non trovi immediata soluzione, ha a disposizione 30 giorni dalla data di ricevimento dell’istanza per rispondere agli interessati.

Gli esposti anonimi non saranno presi in considerazione.

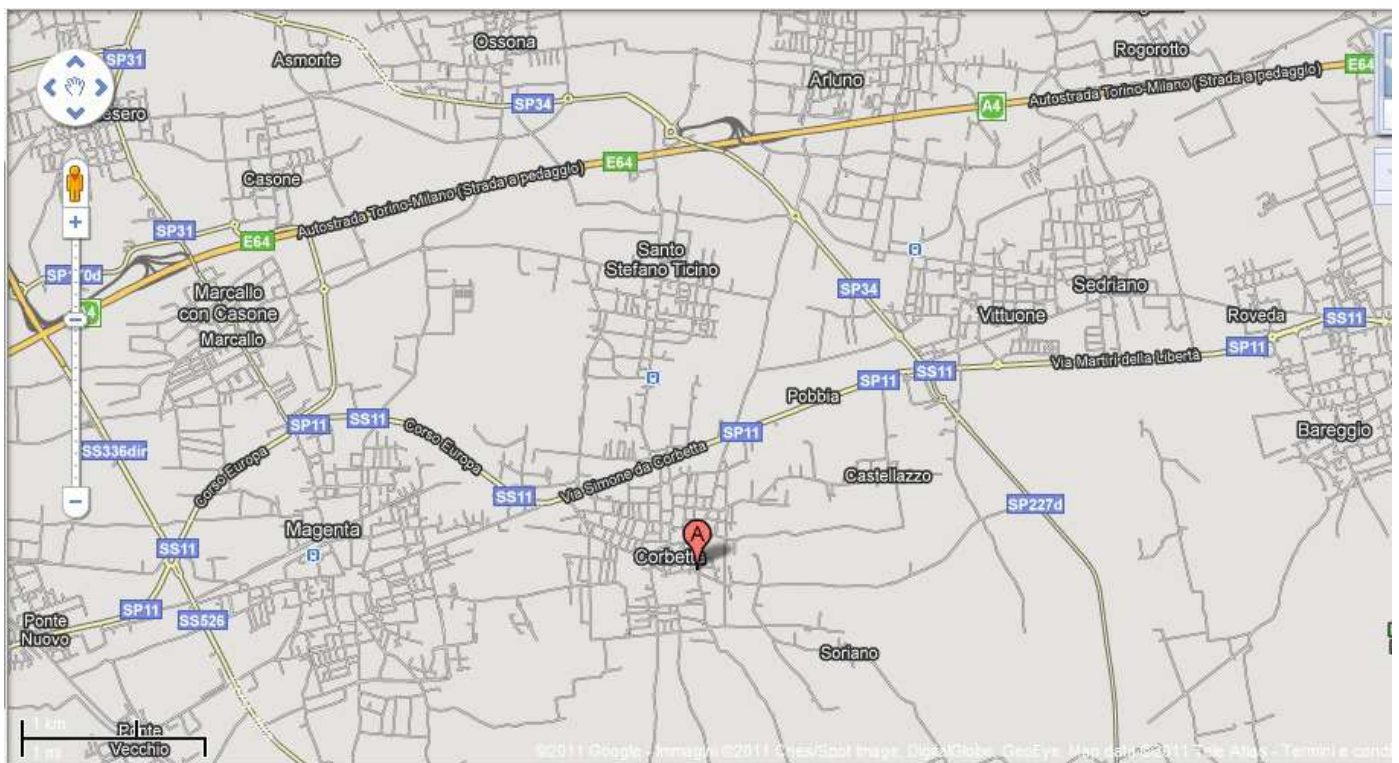
18. INDICAZIONI PER RAGGIUNGERE LA RSA DON FELICE COZZI

Corbetta è raggiungibile:

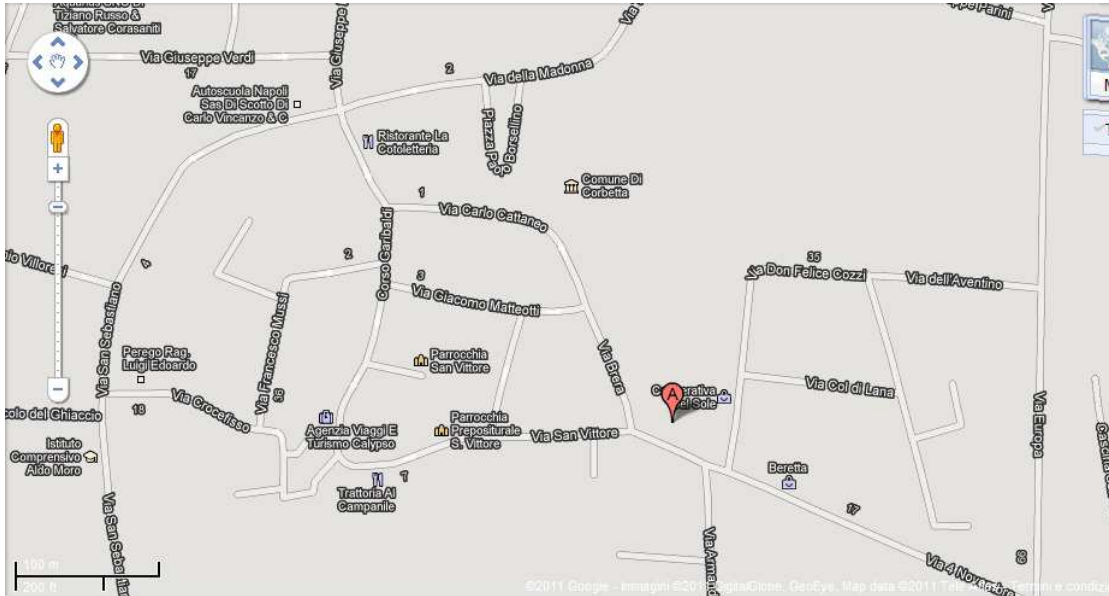
in auto: percorrendo la statale n. 11 in direzione Milano, provenendo da Novara, ovvero in direzione Novara, provenendo da Milano. Oppure percorrendo l'autostrada A4 Torino – Venezia, uscita Arluno.

in treno: stazione S. Stefano-Corbetta; linea ferroviaria Milano-Torino.

con i mezzi pubblici: linea ATM Milano – Magenta; partenza da Milano Molino Dorino.



**La R.S.A. “Don Felice Cozzi” è situata
in via Brera, n. 35.**



Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi ai seguenti numeri:

COMUNE DI CORBETTA (MI) – Ufficio Servizi Sociali – Via Roma, 17 (piano
terra)

tel. 02/9772339 fax 02/97485110

e-mail: settore.servsoc@comune.corbetta.mi.it

sito internet: www.comune.corbetta.mi.it

RESIDENZA SANITARIO-ASSISTENZIALE “Don Felice Cozzi” – Via Brera, 35

Tel. 02/9772143 oppure 02/9777758 Fax 02/9772767

e-mail: servizio.rsa@comune.corbetta.mi.it

ALLEGATO A) TARIFFE IN VIGORE DAL 01/01/2012

RESIDENTI nel Comune di Corbetta:

Inseriti **prima del 01/03/2008** : € 42,00

Inseriti **dal 01/03/2008**: € 44,00

NON RESIDENTI nati a Corbetta e/o con parenti fino al 2° grado di parentela residenti a Corbetta: € 59,00

NON RESIDENTI (altri): € 62,00

(cfr. Deliberazione di Giunta Comunale nr. 155 del 07/12/2011).

POSTO DI SOLLIEVO: € 56,00

Posto letto femminile gestito direttamente dalla ASL MI1 (Servizio Fragilità anziani) competente per territorio. Il ricovero di sollievo non prevede il deposito cauzionale.

DEPOSITO CAUZIONALE

Il deposito cauzionale è pari ad una mensilità calcolata sulla base della retta giornaliera applicata. Dal 01/10/2010 e sino a tutto il 2012 l'Amministrazione Comunale ha stabilito che il deposito cauzionale è fruttifero.

L'importo massimo della garanzia fideiussoria è pari a € 8.000,00 (tenendo conto dei corrispettivi dovuti per la fruizione del servizio per un tempo medio di permanenza in struttura).

SERVIZIO LAVANDERIA: € 25,00 al mese

A decorrere dal 01 marzo 2011 il costo per i servizi di lavanderia è in misura fissa mensile e indipendente dal peso della biancheria da lavare. L'Ospite e/o i familiari possono scegliere se fruire o meno di questo servizio.

Ultimo riferimento: Deliberazione di Giunta Comunale n. 155 del 07/12/2011

ALLEGATO B) ESEMPIO DI QUESTIONARIO DI INDAGINE SUL SERVIZIO RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE DON FELICE COZZI RIVOLTO AGLI UTENTI DEL SERVIZIO



Città di Corbetta

QUESTIONARIO DI INDAGINE Residenza Sanitaria Assistenziale “Don Felice Cozzi”

Gentile ospite,

Le chiediamo di voler dedicare qualche minuto del suo tempo per compilare questo semplice questionario che potrà, in forma anonima, inserire nell'apposita urna presso la Casa di Riposo.

Il Suo gentile contributo sarà un prezioso aiuto per migliorare i servizi offerti.

- 1) Da quanto tempo è ospite della struttura?
[1] meno di 6 mesi [2] da 6 mesi a 1 anno [3] da oltre 1 anno
- 2) E' a conoscenza del regolamento della RSA “Don Felice Cozzi”?
[1] SI [2] NO
- 3) Prima dell'accoglienza ha potuto visitare la struttura?
[1] SI [2] NO
- 4) In relazione agli aspetti organizzativi, quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?
- | | PER NIENTE | POCO | ABBASTANZA | MOLTO | MOLTISSIMO |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| . pasto: - gradimento | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
| - quantità | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
| - orari | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
| . accoglienza e informazioni | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
| . rapporto costo/servizio | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
- 5) Dove ha dichiarato di non essere soddisfatto può dirci perchè?

- 6) In relazione al personale, quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?
- a) *personale medico*
- | | PER NIENTE | POCO | ABBASTANZA | MOLTO | MOLTISSIMO |
|---------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| . cortesia | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
| . competenza | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
| . disponibilità | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
| . capacità di interazione | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
| . rapporto di fiducia | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
- b) *personale infermieristico*
- | | PER NIENTE | POCO | ABBASTANZA | MOLTO | MOLTISSIMO |
|---------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| . cortesia | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
| . competenza | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
| . disponibilità | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
| . capacità di interazione | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |
| . rapporto di fiducia | [1] <input type="checkbox"/> | [2] <input type="checkbox"/> | [3] <input type="checkbox"/> | [4] <input type="checkbox"/> | [5] <input type="checkbox"/> |

c) *personale fisioterapico*

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO
. cortesia	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. competenza	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. disponibilità	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. capacità di interazione	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. rapporto di fiducia	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>

d) *personale ausiliario socio assistenziale (A.S.A.)*

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO
. cortesia	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. competenza	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. disponibilità	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. capacità di interazione	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. rapporto di fiducia	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>

e) *personale di animazione*

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO
. cortesia	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. competenza	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. disponibilità	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. capacità di interazione	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. rapporto di fiducia	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>

f) *assistente sociale*

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO
. cortesia	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. competenza	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. disponibilità	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. capacità di interazione	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. rapporto di fiducia	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>

7) Dove ha dichiarato di non essere soddisfatto può dirci perchè?

8) In relazione alla struttura, quanto si ritiene soddisfatto rispetto alla pulizia degli ambienti?

<i>Ambienti interni</i>					<i>Ambienti esterni</i>				
PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO
[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>

9) In relazione ai seguenti aspetti può esprimere la relativa valutazione?

	<i>Quanto è importante</i>					<i>Quanto si ritiene soddisfatto</i>				
	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO
. assistenza medica	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. ass. infermieristica	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. assistenza di base	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. fisioterapia	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. attività animazione	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. pasto	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>

10) Dove ha dichiarato di non essere soddisfatto può dirci perchè?

11) Per quanto riguarda le attività di animazione, in particolare quanto ritiene utili le iniziative promosse nel periodo estivo all'esterno della struttura? (*pranzi negli agriturismi, gite sul Naviglio, ecc.*)

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO MOLTISSIMO
[1] [2] [3] [4] [5]

12) In relazione all'ospitalità e ai comfort, quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO
. gradevolezza degli ambienti (<i>letti, camere, spazi comuni</i>)	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. presenza di spazi collettivi di socializzazione (<i>bar, giardino</i>)	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. facilità di accesso agli ambienti (<i>uso ascensori, scivoli, corrimani</i>)	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO
. servizio lavanderia	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>
. servizio parrucchiere	[1] <input type="checkbox"/>	[2] <input type="checkbox"/>	[3] <input type="checkbox"/>	[4] <input type="checkbox"/>	[5] <input type="checkbox"/>

13) Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto dal Servizio Residenziale "Don Felice Cozzi"?

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO MOLTISSIMO
[1] [2] [3] [4] [5]

14) Rispetto allo scorso anno ritiene che il servizio offerto complessivamente dalla Casa di Riposo sia

PEGGIORATO RIMASTO UGUALE MIGLIORATO
[1] [2] [3]

15) Ha qualche intervento migliorativo da proporre?

DATI STATISTICI:

Età _____ Sesso M F

- Grazie per la collaborazione -

ALLEGATO C) MODULO SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI



CITTÀ DI CORBETTA
Prov. di Milano

Affari Generali
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Tel. 02/972.04.242 – Fax 02/977.04.29

Timbro Protocollo

Riservato all'Ufficio	
Resp - Galeazzi Giuseppina	Termine: 30 giorni
Proced. n.:	Proroga:

SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il/La sottoscritto/a:

Cognome e Nome		Comune di residenza		Prov.	CAP
Piazza/Via		N. civico	Recapito telefonico		Altro recapito

SOTTOPONE all'attenzione dell'Amministrazione comunale quanto segue:

segnalazione suggerimento reclamo

sui servizi erogati dagli uffici comunali:

Ufficio _____

Orario al pubblico: sufficiente insufficiente
 oppure _____

Qualità del servizio: ottima soddisfacente scarsa
 perché _____

Tempo per ottenimento del servizio: rapido soddisfacente lungo
 perché _____

Personale contattato: disponibile sì no
 cortese sì no
 preparato professionalmente sì no
 oppure _____

Data _____ Firma _____

La presentazione del reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti, né sospende i termini degli stessi.

ALLEGATO D) CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

INTRODUZIONE

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

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

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

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

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

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

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta

collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

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

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

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

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

il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI.

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

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio

nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

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

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

ALLEGATO E) GIORNATA TIPO PRESSO LA R.S.A "DON FELICE COZZI"

Dalle ore 07:00 viene garantita l'alzata a cura del personale A.S.A. che provvede all'igiene intima e personale dell'ospite, con vestizione e preparazione alla colazione.

Dalle ore 07:30 alle ore 09:00 dispensa della colazione a cura di tutto il personale in servizio, somministrazione terapia farmacologia ed esecuzione di indagini diagnostiche.

Dalle ore 09:00 alle ore 12:00 gli ospiti vengono fatti accomodare o accompagnati a partecipare alle seguenti attività:

- bagni programmati
- attività di animazione sociale secondo il programma settimanale
- trattamenti riabilitativi e trattamenti sanitari di tipo infermieristico
- controlli e visite sanitarie anche all'esterno

Dalle ore 12:00 pranzo

Dalle ore 13:00 alle ore 14:30 riposino pomeridiano

Dalle ore 14:30

- attività di animazione di gruppo e uscite programmate
- controlli sanitari programmati
- dispensa bevande
- somministrazione terapie farmacologiche

Dalle ore 17:45 / 18:00 cena

Dalle ore 19:00 alle ore 21:00 trasferimento nelle camere per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario; eventuali terapie farmacologiche. Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati dal personale ausiliario di turno, il quale provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza e al cambio posture.



Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi ai seguenti numeri:

COMUNE DI CORBETTA (MI) – Ufficio Servizi Sociali – Via Roma, 17 (piano
terra)

tel. 02/9772339 fax 02/97485110

e-mail: settore.servsoc@comune.corbetta.mi.it

sito internet: www.comune.corbetta.mi.it

RESIDENZA SANITARIO-ASSISTENZIALE “Don Felice Cozzi” – Via Brera, 35

Tel. 02/9772143 oppure 02/9777758 Fax 02/9772767

e-mail: servizio.rsa@comune.corbetta.mi.it