Residenza Sanitaria Assistenziale

Residenza La Tua Casa

CARTA DEI SERVIZI

RSA e RSA Aperta



Il Focolare srl
Località Stefano n. 1
27040 Cigognola (PV)

tel. 0385-257511 fax 0385-54693

e-mail: info@rsalatuacasa.it
sito: www.rsalatuacasa.it

Elaborazione grafica e composizione testi a cura della Direzione Amministrativa di IL FOCOLARE Soc. Coop. Soc. onlus.
Riproduzione riservata

Indice

CHI SIAMO ... 5
I principi ispiratori ... 5
Codice Etico ... 5
L’ente gestore: “Il Focolare srl” ... 6
LA RESIDENZA ... 7
La storia della Residenza ed i suoi fini istituzionali ... 7
Ubicazione ... 8
Gli ambienti di vita collettiva e privata ... 8
Visite guidate ai potenziali utenti e loro familiari ... 9
RSA - L’ACCOGLIMENTO ... 9
Modalità di accesso e lista di attesa ... 9
Procedure per l’ingresso ... 10
L’ingresso ... 11
La giornata tipo ... 11
Il menù tipo ... 12
Possibilità per i Signori Parenti di pranzare in RSA ... 13
Gli orari di visita – uscita ... 13
Accesso degli animali da compagnia ... 14
RSA - I SERVIZI OFFERTI ... 14
SERVIZIO MEDICO ... 14
SERVIZIO INFERMIERISTICO ... 14
SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE ... 15
SERVIZIO DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE ... 15
SERVIZIO DI ANIMAZIONE ... 16
Attività di assistenza alternativa e complementare ... 16
L’EQUIPE E IL PROGETTO INDIVIDUALE ... 17
SERVIZIO ASSISTENZA OSPEDALE (SAO) ... 17
SERVIZI ALBERGHIERI-GENERALI ... 18
Servizio Cucina-Ristorazione ... 18
Servizio Lavanderia/Guardaroba ... 18
Servizio Pulizie ... 18
Servizio di manutenzione ... 18
Parrucchiere - Podologo/Pedicure curativo ... 19
Servizio religioso ... 19
Possibilità di utilizzare la Cappella ... 19
Servizio di Ristoro – Distribuzione bevande e snack ... 19
I trasporti ... 19
Custodia oggetti di valore ... 19
La corrispondenza ... 19
I giornali ... 19
SERVIZIO AMMINISTRATIVO ... 20
Ufficio Accettazione ... 20
Direzione Generale e Amministrativa ... 20
Ufficio Responsabile Contabilità ... 20
Ufficio Responsabile Personale - Paghe ... 20
Ufficio Responsabile Acquisti e Servizio Alberghiero ... 20
Ufficio Responsabile Servizi Domiciliari ... 20
LA RETTA DI DEGENZA ... 21
Servizi COMPRESI nella retta ... 21
Servizi NON COMPRESI nella retta ... 21
Il deposito cauzionale ... 21
Il pagamento delle Rette ... 21
Assenze e durata dei ricoveri ... 21
Le dimissioni ... 22
Il decesso ... 23
Certificazione spesa sanitaria ... 23
IL SERVIZIO “RSA APERTA” ... 23
Destinatari e requisiti per l’accesso alla valutazione ... 23
Presentazione della richiesta e verifica dei requisiti di accesso ... 24
Valore della misura ... 24
Sospensioni e interruzioni ... 24
Documenti ... 24
Prestazioni erogabili ... 25
Costi a carico dell’Utente ... 25
TUTELA E PARTECIPAZIONE ... 25
Norme etiche dei nostri operatori ... 25
Accesso agli atti (es. richiesta copia della cartella clinica, certificati, ecc.) ... 25
Relazioni con il Pubblico ... 26
Tutela della Privacy ... 26
Standard di qualità ... 26
Valutazione del grado di soddisfazione ... 27
Segnalazioni e suggerimenti ... 28
Elogi ... 28
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA ... 28
MODULO PER EFFETTUARE SEGNALAZIONE O SUGGERIMENTO ... 30
QUESTIONARIO SODDISFAZIONE PARENTI OSPITI ... 31
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA ... 34
ALLEGATO “A” TABELLA COSTI/RETTE DI DEGENZA ... 35
SERVIZI FACOLTATIVI ... 35

Gentile Signora/e,

la **“Carta dei Servizi”** è un documento ed un utile strumento che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Residenza persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

Nel documento abbiamo previsto una integrazione elaborata per informare l’utenza in merito alla gestione di fasi critiche dell’accoglimento e dell’assistenza in periodo emergenziale, con informazioni per la specifica gestione.

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all’interno della nostra organizzazione: La invitiamo, quindi, ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

A tale scopo sono a Sua disposizione presso la bacheca della RSA e in allegato alla Carta dei Servizi l’apposito “Modulo di segnalazioni e suggerimenti” da utilizzare quando lo ritenga opportuno, ed il modello del “Questionario di Valutazione del grado di soddisfazione” che la invitiamo a compilare annualmente, oltre ad altre utili informazioni nella sezione “Tutela e partecipazione”.

Faremo tutto il possibile per comprendere le Sue esigenze e garantirle prestazioni sanitarie-assistenziali adeguate, oltre ad un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti della Residenza, e poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto dell’identità e dignità dei nostri ospiti, vogliamo offrire loro un’esistenza serena con l’aiuto di operatori attenti ad ogni Vostra necessità.

La Direzione

CHI SIAMO

I principi ispiratori

L’attività della RSA “Residenza La tua Casa” si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi, che hanno ispirato la stesura e il recepimento del Codice Etico.

EGUAGLIANZA
Ogni ospite ha il diritto di ricevere l’assistenza, le cure mediche e riabilitative più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche.

IMPARZIALITÀ
I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. L’eguaglianza del trattamento deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e non quale uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura impegnata ad adottare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza.

CONTINUITÀ
La struttura assicura la continuità e la regolarità dell’assistenza. In caso di interruzione o forzata sospensione del servizio per cause di forza maggiore, la struttura stessa adotterà tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE
La struttura garantisce all’utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un’informazione corretta, chiara ed esauriente; riconosce all’utente la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La struttura promuove inoltre la collaborazione continua con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA
Il servizio offerto dalla struttura è erogato mediante l’attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L’efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori.

Inoltre, si opera garantendo la riservatezza, il rispetto della persona nelle prassi operative, si attua il lavoro di squadra e il rispetto per l’ambiente.

Codice Etico

La RSA La Tua Casa opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell’ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, adottato a marzo del 2010, con ultimo aggiornamento nel 2025.
Il Codice Etico si configura come principale strumento di implementazione dell’Etica all’interno dell’Azienda, in esso vengono enunciati i diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali che ciascun soggetto operante è tenuto ad osservare.
Nel mese di novembre 2012 è stato altresì nominato l’Organismo di Vigilanza sull’osservanza del Codice Etico e sul “Modello di organizzazione, gestione e controllo” ai sensi del D. Lgs. 231/2001.
Nel corso del 2012, anche in ossequio alle specifiche disposizioni regionali in materia di accreditamento, l’Ente Gestore si è dotato di Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 finalizzato a prevenire la commissione di reati.

L’ente gestore: “Il Focolare srl”

La gestione della RSA “Residenza La Tua Casa” è affidata a “Il Focolare s.r.l”, società che ha come unica finalità statutaria la gestione della medesima residenza. Aderente a AIOP – Associazione Italiana Ospedalità Privata.
La società è titolare dell’autorizzazione al funzionamento e del contratto di accreditamento con ATS di Pavia per la totalità dei posti letto (complessivamente 97 posti RSA), oltre alla gestione del servizio “RSA Aperta”.

“Il Focolare srl” ha affidato l’erogazione dei servizi socioassistenziali, sanitari ed alberghieri a “Il Focolare Società Cooperativa Sociale ONLUS”, società “no profit” che ha maturato pluriennale e significativa esperienza nel settore socioassistenziale e dell’assistenza alla persona anziana.

La carta d’identità della Cooperativa il focolare	✓ Costituita il 19/10/2001 ✓ Nel dicembre 2002 inizia la gestione della RSA La Tua Casa ✓ Dal 2004 eroga prestazioni di terapia fisica e riabilitazione per utenti esterni ✓ Iscritta al Registro Imprese CCIAA di Pavia ✓ Iscritta all’Albo Regionale delle Cooperative Sociali di tipo “A” ✓ Iscritta all’Albo Nazionale delle Società Cooperative nella sezione Cooperative a Mutualità Prevalente di diritto ✓ Aderente a Confcooperative – Federsolidarietà ✓ Dal 2005 Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità ✓ Dal 2011 Impresa Responsabile in Lombardia- CRS ✓ Bollini RosaArgento 2025-2026 con l’assegnazione di 3 bollini

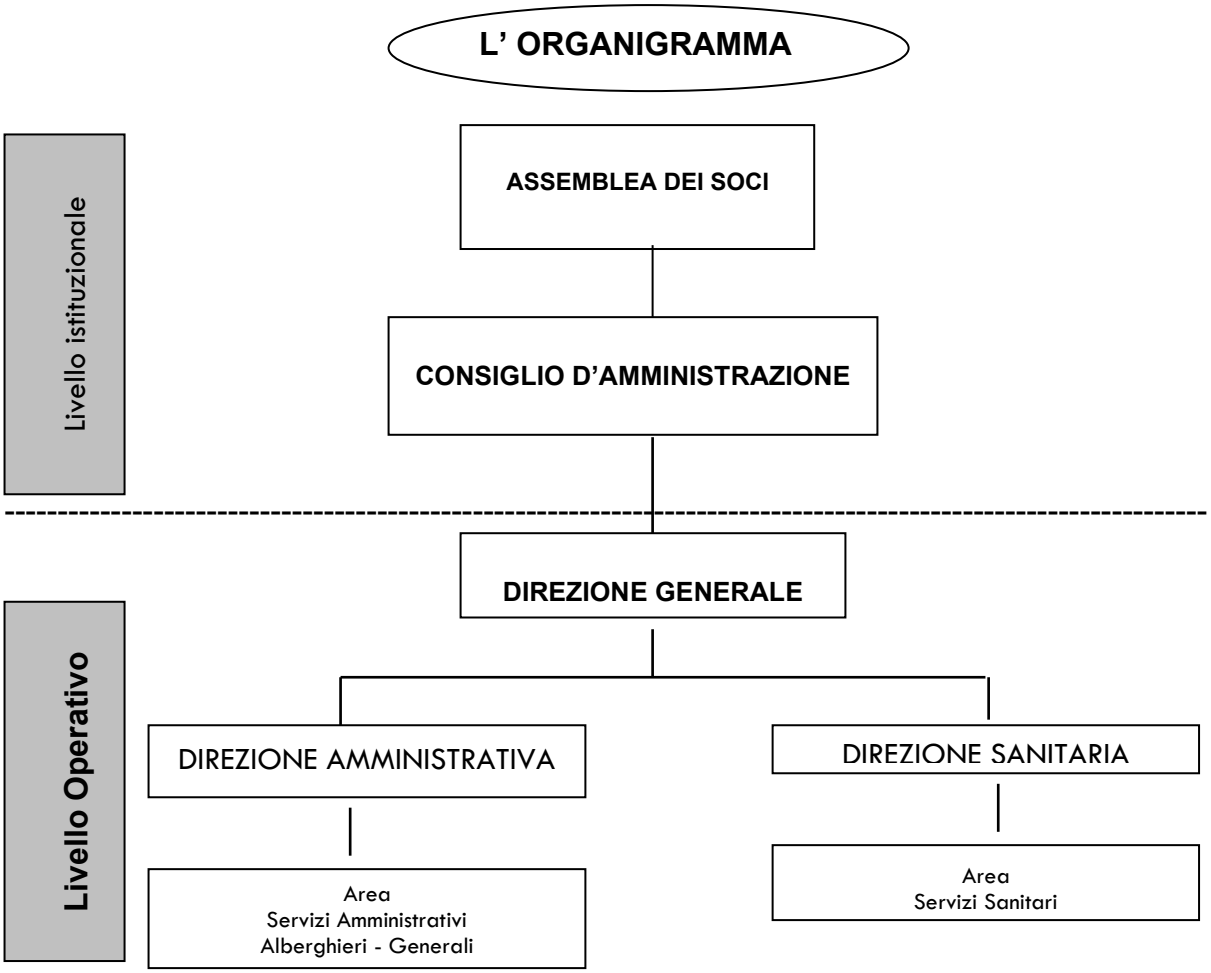
Per scelta la Cooperativa opera mediante soci lavoratori sulla base del vigente Contratto Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali, senza avvalersi quindi di personale dipendente; solo in caso di prestazioni specialistiche o altamente qualificate, provvede di volta in volta alla stipula di apposite convenzioni con enti o professionisti abilitati.

Mission e valori

La mission che sta alla base della gestione si fonda sul lavoro di soci che, proprio nella formula della Cooperativa Sociale, riescono ad esprimere il meglio, non solo sotto il profilo professionale, ma anche sotto quello umano.
SENSIBILITÀ, DISPONIBILITÀ all’ASCOLTO e alla SOCIALIZZAZIONE caratterizzano l’attività quotidiana.
“Il Focolare Società Cooperativa Sociale ONLUS” si presenta pertanto non come una generica società di servizi, ma come un ente gestore che assume in modo globale ed esclusivo la conduzione dell’intera Residenza Sanitaria Assistenziale in tutti i suoi aspetti.

L’organizzazione aziendale

Per la gestione della struttura la Cooperativa si attiene all’osservanza delle disposizioni della vigente normativa regionale in materia, con particolare riferimento alle più recenti deliberazioni assunte dalla Giunta Regionale relativamente ai requisiti per l’autorizzazione al funzionamento e per l’accreditamento delle R.S.A.
L’organico previsto è determinato non solo sulla base e nel pieno rispetto degli standard gestionali prescritti dalla legislazione regionale per i diversi profili professionali, ma soprattutto in modo da garantire agli Ospiti un’assistenza attenta e quanto più personalizzata possibile.
Le figure professionali che compongono l’equipe sociosanitaria sono: Direttore Sanitario, medici, infermieri, ausiliari addetti all’assistenza, terapisti della riabilitazione ed animatori.
L’equipe lavora in modo integrato con l’obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi generali di reparto e piani individuali per gli ospiti; si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la valutazione degli obiettivi; favorisce la collaborazione con la famiglia.
Nel gruppo della “Residenza La tua Casa” c’è una forte motivazione dovuta anche alla attivazione di una completa mutualità interna, di premi di incentivazione e di fondi pensione.
La Cooperativa, molto attenta al momento formativo, organizza corsi di formazione per i soci lavoratori e ne favorisce l’aggiornamento continuo.



La Cooperativa in ossequio alle disposizioni regionali ha provveduto a dotare chiunque operi a qualsiasi titolo nella struttura di un cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite ed ai suoi familiari, e riportante fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.
Alle figure che occupano posizioni di responsabilità nell'ambito della organizzazione è demandato il compito di vigilare sull'osservanza di tale adempimento ed accertare le relative infrazioni.

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Inoltre hanno acquisito ogni utile informazione sui rischi, sulle misure di prevenzione, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza, anche con formazione per la squadra antincendio e di primo soccorso.
Tutto il personale è sottoposto a programmi di sorveglianza sanitaria come da normativa vigente.

LA RESIDENZA

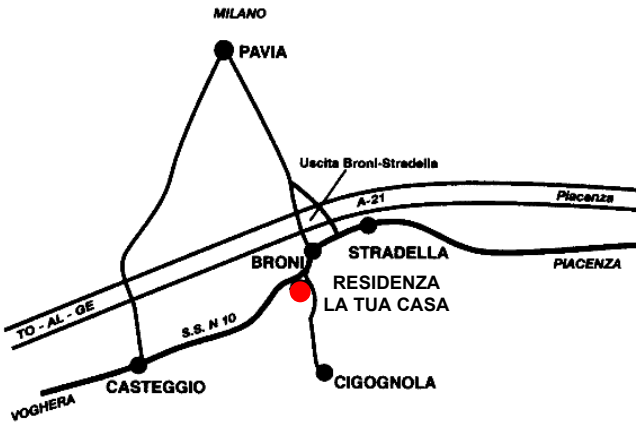
La storia della Residenza ed i suoi fini istituzionali

La RSA "La Tua Casa" è una struttura di nuova costruzione situata in Cigognola (PV), nel suggestivo scenario delle colline dell'Oltrepò ad un passo dal comune di Broni, a meno di un 'ora da Milano in un contesto climatico particolarmente favorevole per le persone anziane. Storicamente il paese ed i dintorni sono stati sede della "seconda casa" dei milanesi, proprio per il clima e per la facilità di raggiungimento della zona.
La struttura nasce per iniziativa privata da una radicale ristrutturazione di quella che un tempo fu "La tenuta del Conte Franco Cella di Rivara". I lavori hanno seguito un innovativo progetto rispettando i caratteri architettonici di un tempo, mantenendo inalterate le grandi arcate, le finestre ad arco ed i suggestivi porticati che si affacciano sul rigoglioso giardino sovrastato da una particolare torretta.
Ottenuta l'Autorizzazione al Funzionamento rilasciata dalla competente Provincia di Pavia, l'edificio adibito a Residenza Sanitaria Assistenziale è stato ufficialmente inaugurato il 30 novembre del 2002.
Successivamente, l'Amministrazione della Residenza ha inoltrato richiesta alla Regione Lombardia di accreditamento per la totalità dei posti letto, che ha ottenuto nell'agosto del 2003. Il 1° ottobre 2003 è stato stipulato il Contratto di Accreditamento con l'ATS di Pavia.

Dal 2008 la Struttura si è resa disponibile all’accoglimento di persone in Stato Vegetativo, attivando percorsi assistenziali secondo le direttive Regionali, oltre a pazienti affetti da SLA.
A partire dal 1° ottobre 2012 la RSA ha visto riconoscere il già organizzato “nucleo protetto” come Nucleo Alzheimer, per l’accoglimento della particolare tipologia di ospiti con diagnosi di Alzheimer.
La Struttura provvede a garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali delle persone ospiti, il soddisfacimento di bisogni sanitari mediante l’erogazione di prestazioni sanitarie di base e specialistico-riabilitative che, oltre a curare gli interventi morbosi, prevengono la loro insorgenza o ne ritardano l’evoluzione.
La Struttura, inoltre, garantisce il soddisfacimento di bisogni sanitari quali controlli medici, terapie, medicazioni, prestazioni riabilitative e fornisce prestazioni sanitarie tese sia a prevenire situazioni invalidanti che a riportare la persona al massimo recupero possibile o a stabilizzarne la situazione.
La Residenza funziona in modo permanente nell’arco delle 24 ore, per l’intera settimana e per l’intero anno, ed il personale sociosanitario garantisce il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli ospiti,
La capacità ricettiva globale della struttura, è di 97 posti letto, ed è organizzata in 5 nuclei di degenza.
Dal 2014, in attuazione alla DGR 2942/2014, eroga i servizi relativi alla misura “RSA Aperta”.

Ubicazione

La RSA “La tua Casa” si raggiunge facilmente con l’A21, uscita Broni-Stradella, direzione Broni-Casteggio, lasciato il comune di Broni, al primo incrocio sulla sinistra si tiene la direzione per Cigognola (SP 46).
Da Pavia e Voghera è attivo un buon servizio di autotrasporti che collega Cigognola a Broni e ad altri comuni; la fermata è a 100 metri dalla struttura.
Le stazioni ferroviarie più vicine sono a Broni e Stradella (linea Voghera-Piacenza).
Da Milano, Cigognola è raggiungibile seguendo le indicazioni per Pavia, poi tenere la direzione per Broni-Stradella, direzione Casteggio e poi seguendo le indicazioni. La struttura si trova proprio alle adiacenze della Statale n.10 Padana Inferiore.
L’Ufficio Accettazione è sempre disponibile per ulteriori indicazioni stradali per raggiungere la RSA. In caso di necessità è possibile richiedere l’organizzazione di un servizio di trasporto.



Gli ambienti di vita collettiva e privata

La struttura è organizzata su un unico piano e accoglie cinque nuclei abitativi che, per favorire la familiarizzazione da parte degli ospiti, sono chiamati “VIE” e sono tinteggiati con colori diversi, che ne permettono la facile identificazione.

L’ingresso alla Residenza avviene attraverso un’ampia hall dove si trova l’Ufficio Accettazione, per fornire le informazioni necessarie a chi accede alla struttura, ed un’ampia confortevole zona dove poter condividere i momenti di relax con gli ospiti vicino al grande camino e potendo usufruire della zona ristoro-bar. Adiacente la hall è presente l’area degli uffici amministrativi, con l’ufficio della Direzione Generale e gli Uffici Amministrativi. Dall’ufficio Accettazione si diramano il nucleo “Viale dei Ciliegi” e il nucleo “Via delle Rose”, dove al termine si trova un’area dedicata all’Unità di Terapia Fisica e Riabilitazione (palestra per cure fisiche e riabilitative e 3 box di fisiokinesiterapia) e la “sala del Gelsomino”, polifunzionale e per attività occupazionale di Animazione.

Continuando il nostro percorso giungiamo al nucleo abitativo "Via dei Girasoli", che dal 1/10/2012 è accreditato con Decreto ATS di Pavia n. 9213, come Nucleo Alzheimer: con accesso protetto tramite codice (sia in entrata che in uscita), apertura delle finestre controllata e giardino dedicato.
In posizione centrale alla Struttura troviamo la Cappella dedicata alla "Madonna del Melograno" e proseguendo si raggiungono i nuclei "Viale dei Tigli" e "Via del Fiordaliso".

In ogni nucleo è previsto un locale soggiorno-pranzo, nonché una cucinetta di piano per il confezionamento delle colazioni e per le diverse necessità di ristoro.
Sono presenti stanze singole, a due e a tre posti letto, tutte di dimensioni tali da garantire confortevoli spazi di vita privata.
Tutte le stanze di degenza, in totale 49, sono dotate di propri servizi igienici, letti snodabili con comandi elettrici ideali anche per persone allettate, campanelli per chiamata del personale, TV, telefono, comunicazione interfono.
L'impianto di riscaldamento e raffrescamento a pavimento e di climatizzazione dell'aria, per i quali sono previsti controlli come da Ist. Sup. della Sanità, sono predisposti anche per non effettuare il ricircolo dell'aria.

Ciascun ospite dispone di un capiente armadio per gli indumenti, di un comodino per riporre i piccoli oggetti personali e di alcune mensole per personalizzare il proprio ambiente di vita.
Inoltre, sono presenti nella Residenza il locale per i servizi di parrucchiere e podologo e per lo svolgimento dei servizi generali (cucina centrale, lavanderia-guardaroba).

All'esterno un'ampia area verde dominata da una grande fontana è stata studiata per essere vivibile da parte degli ospiti: spazi attrezzati ed ombreggiati, un giardino ricco di fiori con percorsi anche per le carrozzine rendono l'ambiente piacevole, sicuro ed invogliano alla vita all'aria aperta.

Visite guidate ai potenziali utenti e loro familiari

La RSA garantisce la possibilità di visitare gli ambienti di vita collettiva e privata della Struttura, con accompagnamento da parte del personale in servizio, previo appuntamento telefonico o concordato direttamente.
Nell'occasione sono fornite da parte del personale dell'Accettazione e/o dalla Direzione tutte le informazioni utili relative alle modalità di erogazione dei servizi ed alle procedure per definire l'ingresso in struttura.

Nel caso in cui l'accesso alla RSA è contingentato per ragioni di sicurezza (emergenza sanitaria in corso, possibili focolai infettivi, ecc.) non è possibile accedere per la visita dei locali. È possibile consultare il sito internet per la visione degli ambienti e le informazioni, oppure attraverso colloquio telefonico il personale dell'Accettazione e/o della Direzione è disponibile a fornire tutte le informazioni utili relative alle modalità di erogazione dei servizi ed alle procedure per definire l'ingresso in struttura.

RSA - L'ACCOGLIMENTO

Modalità di accesso e lista di attesa

La RSA è disponibile ad ospitare persone anziane di ambo i sessi, di norma totalmente non autosufficienti con i seguenti requisiti:
- Residenti in Regione Lombardia
- Medico di Base della Regione Lombardia
- Età uguale o superiore ai 65 anni (età inferiore dovrà essere valutata dal Medico)

L'Ufficio Accettazione che riceve la Domanda di Ammissione con il Questionario Medico inserisce in lista d'attesa il potenziale ospite. La gestione della lista di attesa e la conseguente ammissione in RSA è subordinata al rispetto dei seguenti criteri di precedenza:

- Residenti nel comune di Cigognola (da almeno 5 anni all'atto dell'ingresso, inteso come primo ingresso e non valido per successive dimissioni e/o ingressi della persona)
- Richieste di ricoveri di emergenza segnalati dall'ATS Territoriale, in particolare per persone in Stato Vegetativo su posti dedicati, o particolari dimissioni da Ospedali e/o segnalate da Servizi Sociali
- Data di presentazione della Domanda di Ammissione completa di Questionario Medico
- Valutazione da parte del Direttore Sanitario delle condizioni sanitarie dell'eventuale richiedente l'inserimento, rispetto alla disponibilità del posto libero.

Il Nucleo Alzheimer ha una lista di attesa dedicata che segue i criteri di precedenza sopra esposti, fermo restando l'idoneità all'ingresso nel Nucleo della persona.

I richiedenti devono periodicamente informarsi sulle disponibilità del posto e confermare o meno la disponibilità all’ingresso.
In relazione all’emergenza COVID, l’inserimento in RSA è subordinato all’esecuzione e valutazione di triage telefonico (sintomi, malattia, vaccinazioni, ecc.) ed eventuale esecuzione di test rapido come da normativa vigente. Per ospiti provenienti da altre Unità di Offerta (ospedale, cure intermedie, altra RSA, ecc.) è la Struttura dimettente che deve farsi carico dell’esecuzione di test.

Procedure per l’ingresso

La richiesta di ricovero in struttura deve essere inoltrata direttamente presso la stessa Residenza. Il ricovero avviene, di norma, il giorno stesso o successivo alla comunicazione della disponibilità di posto letto.
L’ingresso dell’Ospite in RSA dà atto al passaggio dal MMG (Medico di Medicina Generale) che lo ha in carico, all’iscrizione dell’Ospite direttamente presso la RSA, operazione in capo alla Struttura.
In caso di dimissioni dell’Ospite è compito dell’Ospite stesso e/o Suo famigliare delegato, effettuare nuovamente l’iscrizione presso il MMG.

All’atto dell’ingresso è necessario consegnare ai referenti dei servizi la documentazione di seguito elencata:
Documentazione amministrativa

- Certificato di Residenza (o autocertificazione)
- Documento di identità **valido**
- Tessera elettorale
- Codice Fiscale
- Tessera Sanitaria
- Tessere Esenzioni/Invalidità
- Verbale di Invalidità in fotocopia
- Esenzioni ticket (registrazioni a cura del parente)
- Copia del verbale di accertamento di invalidità/ accompagnamento. Copia della domanda già inoltrata per il riconoscimento dell’invalidità.
- Eventuale impegnativa comunale di assunzione di spesa

Il ricovero si intende perfezionato solo quando un familiare provvede all’espletamento delle pratiche amministrative presso la Direzione Amministrativa e nello specifico con la sottoscrizione del Contratto d’Ingresso e dell’impegnativa di pagamento.

Documentazione sanitaria

1. Questionario Medico: modulo fornito dalla RSA o format scaricabile dal sito dell’ATS di Pavia, debitamente compilato dal medico (di base o del presidio ospedaliero).
2. Tutta la documentazione medica precedente, compresi eventuali referti di esami recenti -3 mesi- (cartelle cliniche, lettere di dimissioni ospedaliere, referti di esami specialistici, certificati del medico curante). Per Ospiti che necessitano l’ingresso al Nucleo Alzheimer è necessario produrre documentazione medica che attesti la diagnosi certa di demenza e possibilmente i valori delle Scale di Mini Mental e UCLA.
3. Tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

All’ingresso, durante il momento dell’accoglimento, è bene informare il personale di reparto in merito all’uso di ausili e protesi dell’ospite (carrozzina, deambulatori o bastoni, occhiali, protesi dentarie e acustiche, ecc.).

La RSA si impegna a garantire all’ospite, nel più breve tempo possibile e secondo la disponibilità di vaccini, le vaccinazioni indicate e consigliate secondo il programma vaccinale della ATS Territoriale.

Si raccomanda di comunicare tempestivamente all’Ufficio Accettazione ogni variazione di recapito telefonico/e-mail e di residenza dei familiari di riferimento.
Chiarimenti ed informazioni ulteriori possono essere richiesti all’Ufficio Accettazione (tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 19.00) e/o alla Direzione in orario di Ufficio.

L’ingresso

Il momento dell’ingresso riveste un’importanza notevole, in quanto consiste in un fondamentale cambiamento, non solo logistico, ma anche psicologico e sociale, da parte dell’anziano: nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e ciò, spesso, fa insorgere resistenze e difficoltà. Per questo motivo l’accoglienza richiede una programmazione ed una realizzazione attenta e preparata, che segue appositi protocolli studiati e sperimentati dalla Direzione Sanitaria in collaborazione con quella Amministrativa.
A tal fine, prima dell’accoglimento, e quando le condizioni lo permettono, il personale dell’Accettazione invita i familiari e, ove questo sia possibile, il futuro ospite, ad una visita guidata della struttura, che permetta di prendere confidenza con la nuova “Casa” e con gli operatori.
Gli ingressi sono programmati e viene indicato un orario massimo entro il quale presentarsi presso la struttura.
L’Ospite è accolto dal personale Infermieristico, dalla Coordinatrice ASA e dal personale di Nucleo (OSS/ASA) che lo accompagnano non solo fisicamente, ma anche emotivamente, così che possa inserirsi serenamente e sentirsi da subito ben voluto. Mentre i parenti svolgono in amministrazione le pratiche di rito, l’Ospite viene accompagnato a conoscere la propria “abitazione”, il nucleo e, compatibilmente con gli orari, tutta la struttura.

L’attenzione primaria è quella di non lasciare mai l’Ospite solo e renderlo gradualmente cosciente della nuova situazione, evitando di farlo sentire “aggredito” ed ospedalizzato. La visita, la compilazione della cartella e tutti gli altri atti sanitari sono eseguiti con naturalezza e con calma, agevolando il dialogo, fino a che l’ospite non si senta perfettamente inserito ed a proprio agio.

I famigliari, contattati telefonicamente il giorno precedente o il giorno stesso, sono informati sulle fasi per l’ingresso in RSA, ovvero che devono:

- accompagnare al Nucleo di soggiorno il loro caro che viene preso in custodia dal personale preposto per l’accoglimento;
- incontrare il personale medico, infermieristico, fisioterapico, dell’animazione e l’amministrazione per le necessarie notizie al fine di perfezionare le pratiche di inserimento in RSA
- prendere atto delle modalità di effettuazione delle visite come da “regolamento delle visite ai parenti” in vigore

La necessità di comunanza di vita con altri ospiti impone l’adozione da parte di tutti di comportamenti corretti e rispettosi della sensibilità di ciascuno.
Per tutte le necessità l’ospite può rivolgersi al personale di Nucleo, individuato da un apposito cartellino di riconoscimento.
La Direzione Generale informa che nessun compenso in denaro o di altro genere è dovuto al personale dipendente e per nessun motivo: offerte di mance e simili mettono, anzi, in imbarazzo il personale.

La giornata tipo

Il personale della RSA si impegna a promuovere e salvaguardare ritmi di vita equilibrati e rispettosi della persona, conciliando le esigenze organizzative dell’assistenza con i tempi dedicati al riposo, ai pasti, alle attività e alle visite. Fin dal loro ingresso, gli ospiti vengono progressivamente coinvolti in tali ritmi ed è pertanto importante che conoscano, in linea generale, le attività previste e le relative fasce orarie.

La giornata dell’ospite ha inizio alle ore 6.30. In questa fase, il personale di assistenza e infermieristico provvede all’igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilizzazione, alla somministrazione della terapia, all’esecuzione di eventuali prelievi ematici e alle medicazioni previste.

Alle ore 8.30 viene distribuita la colazione; gli ospiti non autonomi sono supportati dal personale nell’assunzione degli alimenti.

Al termine della colazione hanno inizio le attività di animazione e di fisiokinesiterapia.

Nel corso della mattinata sono garantite le prestazioni di assistenza medica e infermieristica; il personale di assistenza provvede inoltre alla distribuzione e all’aiuto nell’assunzione di bevande calde o fresche.

Il pranzo viene servito alle ore 12.05, con possibilità di menù a scelta. Gli ospiti non autosufficienti sono assistiti dal personale di reparto.

Nel pomeriggio è previsto un momento dedicato al riposo, prevalentemente a letto, con la possibilità, per chi lo desidera, di trattenersi negli spazi comuni di soggiorno. Durante tale fascia oraria vengono garantite la mobilizzazione degli ospiti allettati, l’igiene intima personale, il cambio dei presidi di incontinenza.

Dalle ore 14.30 riprendono le attività di fisiokinesiterapia e animazione, svolte sia nei reparti sia negli spazi dedicati, secondo progetti animativi e riabilitativi personalizzati.

Alle ore 15.30 è previsto il momento della merenda, occasione di socializzazione negli spazi di soggiorno con una bevanda calda/fredda e uno spuntino.

La cena, con menù a scelta, viene distribuita alle ore 18.20, con eventuale anticipo dell’orario per gli ospiti che presentano particolari esigenze assistenziali. Al termine, il personale provvede alla messa a letto degli ospiti, con l’igiene intima personale e il cambio dei presidi di incontinenza per il riposo notturno e alla somministrazione della terapia serale.

Durante la notte gli ospiti sono costantemente vigilati dal personale di turno, composto da infermiera e operatori OSS/ASA. Vengono monitorate le condizioni psico-fisiche, effettuato il regolare cambio dei presidi per l’incontinenza, eseguiti i cambi di postura e di decubito secondo quanto previsto dal PAI (piano assistenziale individualizzato), nonché verificato il corretto utilizzo degli strumenti di tutela e sicurezza, inclusa la valutazione dell’eventuale impiego delle sponde al letto, nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni cliniche. In caso di necessità o urgenza, viene tempestivamente attivato il medico del Servizio privato di Continuità Assistenziale.

Anche per il Nucleo Alzheimer, “la giornata tipo” segue le medesime fasi temporali sopra descritte, con l’integrazione di interventi specifici e mirati. Le attività assistenziali sono arricchite dalla presenza di figure professionali quali fisioterapisti e animatori, che accedono al nucleo per la realizzazione di progetti dedicati e coerenti con i bisogni degli ospiti accolti.

Il menù tipo

Il menù, elaborato su base mensile e aderente ai principi della dieta mediterranea, è consultabile presso la bacheca della RSA, dove sono esposti sia il menù del giorno sia quello del giorno successivo, così da permettere agli ospiti di conoscere in anticipo le proposte. Il menù giornaliero consente la scelta tra diverse opzioni e può essere personalizzato per rispondere a particolari preferenze alimentari, a problematiche di masticazione e deglutizione o alla presenza di specifiche patologie (quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti, ecc.).
I piatti destinati agli ospiti con disturbi della deglutizione derivano dalle medesime pietanze previste per gli altri ospiti e vengono opportunamente omogeneizzati o frullati, in modo da garantirne la sicurezza e la facilità di assunzione, senza alterarne la qualità e il gusto. La RSA è responsabile in via esclusiva della somministrazione dei pasti e degli imboccamenti per gli ospiti non autonomi, assicurando che tali operazioni siano effettuate da personale qualificato, nel pieno rispetto dei protocolli assistenziali e delle norme di sicurezza. I familiari non possono imboccare gli ospiti, se non in presenza di esplicita autorizzazione medica.
È inoltre possibile, per il familiare che ne faccia richiesta al Medico di reparto, attivare il menù settimanale per l’ospite ed esprimere le preferenze alimentari per la settimana successiva, richiedendo la relativa modulistica presso l’Ufficio Accettazione.
Il menù è pubblicato giornalmente sul sito della RSA: https://www.rsalatuacasa.it/menu-del-giorno/

COLAZIONE	bevande calde*** come tè, caffè, latte, biscotti o torta preparata dai cuochi della struttura.
META’ MATTINA	acqua* e/o bevande*** per la stimolazione all’assunzione
PRANZO	
Primi piatti	3 a scelta tra pasta o riso o altro cereale, conditi o in bianco
Secondi piatti	2 a scelta tra carne e pesce o in alternativa formaggi e affettati
Contorni	verdura cruda e cotta
Dessert	frutta di stagione, frullati di frutta fresca, mousse, dessert/torte

Bevande	acqua* e bibite
MERENDA	tè, bevande***, yogurt e frullati di frutta fresca con biscotti o dolci preparati anche dai cuochi della struttura
CENA	
Primi piatti	2 a scelta tra minestra, zuppe o preparazioni varie
Secondi piatti	2 a scelta tra carne, affettati, formaggi o preparazioni varie
Contorni	verdura cruda e cotta
Dessert	frutta cotta in varie versioni, frullati di frutta fresca
Bevande	acqua* e bibite

**l’acqua sempre a disposizione degli Ospiti per qualsiasi necessità, è acqua potabile proveniente dalla rete idrica comunale e destinata al consumo umano, trattata attraverso i distributori situati presso le cucinette di nucleo per l’erogazione di:*

- *“acqua frizzante refrigerata”*
- *“acqua naturale refrigerata”*
- *“acqua naturale a temperatura ambiente”*

L’acqua, distribuita attraverso l’ausilio di brocche e/o borracce, quotidianamente igienizzate, è soggetta ad un programma di interventi atti a garantire la massima sicurezza in base alle norme igieniche previste dalla legge.

****le bevande vengono distribuite anche con l'ausilio di appositi dosatori/distributori, al fine di garantire il controllo delle porzioni, dell'apporto calorico e della consistenza, in conformità alle esigenze nutrizionali e assistenziali degli ospiti.*

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione e orari di somministrazione.

Possibilità per i Signori Parenti di pranzare in RSA

È possibile per i Signori Parenti dell’Ospite, previa prenotazione telefonica con Ufficio Accettazione (almeno con 2 giorni di anticipo), pranzare all’interno della RSA presso il Nucleo di degenza dell’Ospite. I costi sono dettagliati nell’”Allegato A”. Presso la bacheca della RSA è disponibile il “menù del giorno” e quello previsto per il giorno successivo e con essi le note in riferimento ad allergie/intolleranze alimentari e gestione allergeni con la relativa “lista allergeni” per i quali è responsabilità del Signor Parente per sé e per eventuali terze persone invitate, informarsi in merito.
L’attività può essere sospesa in particolari periodi in cui l’accesso è contingentato per ragioni di sicurezza.

Gli orari di visita – uscita

La Residenza è aperta al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 19.00, 365 giorni all’anno. Dalle ore 19.00 le visite sono ammesse previo consenso della Direzione Sanitaria o del Medico di Reparto; in caso di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte.
Le visite dei familiari sono assolutamente auspicabili ed attese.
Le uscite dell’ospite con i familiari, anche di diversi giorni, sono permesse, previa autorizzazione del Medico, in relazione alle condizioni dell’Ospite. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura.

In particolari periodi (eventuali emergenze sanitarie, epidemie, ecc.), le viste e le uscite dell’ospite sono regolamentate come da “regolamento delle visite ai parenti” disponibile nella versione sempre aggiornata sul sito www.rsalatuacasa.it, presso la sessione “documenti” e/o richiedibile all’Ufficio Accettazioni. Il rientro temporaneo al domicilio dell’ospite o presso familiare deve essere caldamente evitato al fine di contribuire alla diffusione e trasmissione di virus, salvo valutazione del Medico.
Il familiare, previa accettazione del “patto di condivisione del rischio”, e con indicazione medica favorevole può organizzare l’uscita del proprio caro ed accedere al domicilio/ effettuare uscita con i parenti.
Per uscite/rientri dell’ospite da visite ambulatoriali/day hospital/pronto soccorso è assicurata la dotazione all’ospite di tutti i dispositivi di protezione necessari, le attività di screening ed una stretta osservazione con valutazione medico clinica che si conclude con esecuzione di eventuale test rapido negativo, secondo i programmi indicati dalla normativa vigente.

Accesso degli animali da compagnia

La RSA favorisce l'accesso degli animali da compagnia, riconoscendo il loro potenziale contributo al benessere emotivo e alla socializzazione degli ospiti. L'accesso degli animali è consentito nel rispetto dello specifico Regolamento e delle norme di sicurezza ed igiene. La loro presenza deve essere preventivamente autorizzata.

RSA - I SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico è garantito dal Medico Responsabile – Direttore Sanitario e da medici con presenza attiva dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30/14.00 alle ore 18.00. La presenza medica nella giornata di sabato, dalle ore 8.30 alle ore 12.30, non è continuativamente garantita ed è subordinata alle esigenze organizzative della struttura.
È comunque assicurata la reperibilità medica nelle restanti fasce orarie e nelle ore notturne tramite un Servizio privato di Continuità Assistenziale, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 20.00 alle ore 8.00 e ininterrottamente dal sabato dalle ore 8.00 al lunedì alle ore 8.00.
Prima dell'ingresso il personale medico valuta le condizioni cliniche e psicofisiche sulla base della apposita scheda redatta dal medico curante e della documentazione eventualmente prodotta.
All'ingresso viene eseguita la visita medica del nuovo accolto, la rilevazione dei parametri vitali, l'elettrocardiogramma, l'impostazione del FASAS, ovvero del fascicolo sanitario sociale (la cartella clinica) con relativa scheda terapeutica.
In rapporto alla valutazione clinica, viene quindi impostato il percorso per la definizione del PAI: il piano di assistenza individualizzato multidimensionale, integrato dalla previsione di controlli diagnostici periodici e la programmazione di visite specialistiche, se ritenute necessarie, oltre che alle attività assistenziali infermieristiche, di riabilitazione e animazione.

I medici della Struttura, secondo il calendario esposto in bacheca, sono a disposizione dei familiari per fornire informazioni e aggiornamenti sullo stato di salute degli ospiti attraverso le seguenti modalità:

- colloquio telefonico durante gli orari di servizio, preferibilmente dalle ore 10:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00;
- colloquio in presenza, previo appuntamento da concordare telefonicamente tramite l'Ufficio Accettazione;
- colloquio tempestivo, in qualsiasi momento, in caso di aggravamento delle condizioni cliniche dell'ospite.

In situazioni di particolare emergenza o in presenza di eventi straordinari (ad esempio emergenze sanitarie con aggravamento delle condizioni dell'ospite o eventi pandemici), sarà il medico a contattare direttamente i familiari per fornire gli opportuni aggiornamenti.
Al fine di garantire una corretta organizzazione dell'attività clinica e assistenziale, si informa che, per gli aggiornamenti di routine, in assenza di comunicazioni da parte del personale medico, le condizioni dell'ospite devono intendersi sostanzialmente stabili e invariate.

Il rilascio dei certificati medici deve essere richiesto al medico di reparto, mediante apposito modulo reperibile sul sito o richiesto all'Ufficio Accettazione.
La Struttura si avvale della consulenza professionale di medici specialisti, usufruendo delle strutture del territorio di riferimento, mediante impegnativa regionale.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico, assicurato 24 ore su 24, svolge le seguenti attività:

- assistenza infermieristica agli ospiti, somministrazione della terapia prescritta per via orale, topica, intramuscolare, endovenosa; prelievi per esami bio-umorali, rilevazione parametri vitali, elettrocardiogrammi, sostituzione cateteri vescicali, medicazioni, e alimentazione enterale ad ospiti in particolari condizioni;
- gestione della documentazione infermieristica, dei protocolli assistenziali in attuazione al PAI dell'ospite
- controllo e tenuta dei farmaci per utilizzo settimanale;
- organizzazione di eventuale trasferimento momentaneo dell'ospite che comporta l'uscita dalla Residenza per ricovero, visite o esami specialistici. In caso di uscita dell'ospite per periodi di vacanza o di soggiorno presso i familiari viene garantita la dotazione di farmaci ed il relativo schema terapeutico.

Il gruppo infermieristico è composto da Infermieri, iscritti all’Albo, organizzati secondo i vigenti standard gestionali regionali.
Il locale di riferimento, sia per comunicazioni che per informazioni, è la Guardiola Infermieristica, localizzate:

- “Guardiola 1” presso il Nucleo “Viale dei Ciliegi
- “Guardiola 5” presso il Nucleo “Via del Fiordaliso”

L’Infermiere è responsabile di tutte le cure infermieristiche rivolte agli ospiti, operando sulla base del “codice deontologico”, ed è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.
Il servizio è supportato ed integrato nello svolgimento delle proprie mansioni dagli Operatori Socio Sanitari nei limiti delle specifiche competenze.

SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

Gli Operatori Socio Sanitari (OSS) e gli Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA) sono operatori qualificati, garantiscono l’assistenza di base a tutti gli ospiti della Residenza Sanitaria Assistenziale ed in particolare suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali.
Curano la corretta mobilizzazione, l’igiene dell’unità dell’ospite, i cambi della biancheria, la corretta assunzione dei pasti seguendo il piano dietetico. Si occupano, inoltre, dell’igiene personale completa che viene garantita secondo un preciso programma ed effettuata in locali idonei, con moderne attrezzature come barelle doccia, e prodotti adeguati.
Nell’ambito della struttura gli operatori di assistenza ricoprono un ruolo fondamentale; sono infatti coloro che più degli altri rimangono vicini agli ospiti, rilevano le particolari ed immediate esigenze e gli eventuali cambiamenti che sono tempestivamente comunicati agli Infermieri in servizio.
Gli operatori di assistenza svolgono la loro attività con discrezione e disponibilità, stimolando gli ospiti, se necessario, ad utilizzare tutte le loro potenzialità al fine di mantenere o riacquistare la propria autonomia.
Sono presenti nelle 24 ore, in numero adeguato in tutti i nuclei; interagiscono con il personale medico, infermieristico, le animatrici ed i terapisti della riabilitazione, il tutto per garantire all’ospite un’assistenza adeguata ai bisogni.
La RSA promuove percorsi di tirocinio e formazione in ambito socio-sanitario, in collaborazione con enti e istituzioni accreditate. I tirocinanti e il personale in formazione operano sotto la supervisione di personale qualificato, nel rispetto delle normative vigenti e della tutela della dignità, della privacy e della sicurezza degli ospiti. La loro presenza contribuisce al miglioramento della qualità assistenziale, senza mai sostituirsi al personale strutturato.

SERVIZIO DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

Il servizio si compone di un’équipe di terapisti della riabilitazione e di un terapista occupazionale, disponendo di una palestra attrezzata e di ambienti dotati di apparecchiature elettromedicali per le cure fisiche. I trattamenti sono eseguiti da Fisioterapisti specializzati.
Al momento dell’ingresso in struttura, esegue la valutazione del paziente e stende un protocollo di assistenza personalizzato secondo le indicazioni mediche; ciascun ospite è poi affidato al terapista, con il quale si instaura un rapporto continuativo, di fiducia e reciproca collaborazione.
L’attività del servizio persegue i seguenti obiettivi:

- mantenere e/o recuperare le capacità residue dell’ospite attraverso la rieducazione funzionale o neuromotoria;
- curare e riabilitare traumi articolari, muscolari;
- ridurre dolori di origine artrosica e osteoporotica, utilizzando le apparecchiature elettromedicali in dotazione (Ultrasuoniterapia, Tens, Magneto, ecc.);
- evitare complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento.

L’attività si svolge prevalentemente in palestra, mediante utilizzo di adeguate attrezzature (letto Bobath, parallela multi-terapica, cyclette, specchio quadrettato, scala standard, letto da statica, etc.) e si effettua mediante trattamento individuale. Le prestazioni sono erogate nella modalità per evitare assembramenti. In caso di ospite allettato, con necessità di trattamento riabilitativo, il fisioterapista esegue la propria prestazione direttamente al letto, su indicazione medica.
Per avere una visione globale dell’ospite (autonomia e capacità di movimento) si effettuano dei test con somministrazione di scale di valutazione a valenza internazionale.
Il terapista, inoltre, propone l’adozione, quando necessitano, di protesi ed ausili; attraverso l’inoltro della richiesta al medico prescrittore e successivamente sarà suo compito addestrare l’Ospite all’uso corretto degli stessi.
Particolari programmi di Fisioterapia sono rivolti agli Ospiti del Nucleo Alzheimer e, in collaborazione con il Terapista Occupazionale, la realizzazione di attività volte al miglioramento delle capacità motorie, con la supervisione del Medico per la validazione dei progetti.

Il servizio è aperto anche all’utenza esterna, tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

Le prestazioni erogate sono:

- Riabilitative (consulenza professionale, valutazione riabilitativa, kinesiterapia ortopedica, rieducazione neuromotoria, ginnastica medica, bendaggio funzionale)
- Fisiche (ionoforesi, ultrasuonoterapia a massaggio, magnetoterapia, elettro analgesia, elettrostimolazione muscolare)
- Massoterapiche (massoterapia distrettuale, bendaggio vascolare compressivo).

Per tutte le prestazioni elencate, ad eccezione della consulenza professionale e della valutazione riabilitativa, è necessaria la prescrizione medica.
Eventuali informazioni vengono fornite anche telefonicamente dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio si prefigge l’obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell’ospite e si impegna con tutti gli altri operatori per ridurre le eventuali difficoltà di vita in comunità. In tale prospettiva collabora all’accoglienza ed all’inserimento di ciascun ospite nella struttura.
Interviene in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiare l’ambiente ed il clima di vita nella Residenza, opera per preservare l’autonomia della persona svolgendo funzioni di accompagnamento e di aiuto alla stessa, affinché possa esprimere in libertà le sue capacità e le sue scelte.
Il Servizio di Animazione sostiene la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo le relazioni con la famiglia, gli amici e la comunità di riferimento. A tal fine organizza e promuove:

- gruppi di attività occupazionali all’interno dei nuclei e negli spazi comuni dedicati al tempo libero;
- attività manuali e laboratoriali finalizzate alla realizzazione di elaborati artistici e creativi, nonché alla partecipazione a manifestazioni ed eventi;
- attività di musicoterapia, individuali o di gruppo, volte a favorire il benessere psicofisico, la stimolazione cognitiva, la comunicazione e la socializzazione;
- interventi e progetti di pet therapy, realizzati con operatori qualificati e animali appositamente addestrati, finalizzati a promuovere il benessere emotivo, relazionale e affettivo degli ospiti;
- quando possibile, attività esterne quali gite, escursioni, passeggiate, uscite al mercato, partecipazione a iniziative presso centri socio-culturali per la terza età, incontri culturali e ricreativi;
- momenti di socializzazione quali feste di compleanno*, attività ludico-ricreative anche a tema, conversazioni guidate, feste tradizionali e altre occasioni di incontro e condivisione.

*In occasione del compleanno dell’ospite è possibile prenotare anticipatamente la Sala Biancospino e organizzare autonomamente un momento di festa con familiari e amici. Eventuali alimenti introdotti dall’esterno sono ammessi esclusivamente se confezionati. Il numero massimo di partecipanti è disciplinato dal vigente Regolamento per le visite dei familiari.

Le attività di animazione possono essere svolte nella modalità per evitare assembramenti, quando particolari condizioni lo richiedano. Il servizio è presente in struttura dal lunedì al sabato; in corrispondenza di particolari eventi anche il sabato pomeriggio e/o la domenica.
Presso la bacheca all’ingresso della RSA è pubblicato il calendario/programma mensile delle attività con feste e dei compleanni, mentre quello settimanale è esposto all’esterno della sala di Animazione.
Particolari programmi di Animazione sono rivolti agli Ospiti del Nucleo Alzheimer, con la collaborazione del Terapista Occupazionale e la supervisione del Medico per la validazione dei progetti.

Il servizio di animazione coordina e vigila sulle modalità di esecuzione delle visite dei familiari, nel rispetto del vigente *Regolamento delle visite dei parenti*, ponendo particolare attenzione alle esigenze e al benessere dell’ospite. Organizza le videochiamate tramite tablet, la cui periodicità è definita esclusivamente in base alle necessità dell’ospite, e collabora con l’Ufficio Accettazione per l’eventuale gestione di visite alla vetrata, valutate caso per caso in funzione delle condizioni psico-fisiche della persona assistita.

Attività di assistenza alternativa e complementare

La RSA promuove il benessere globale della persona attraverso l’integrazione di attività di assistenza alternativa e complementare, quali la pet-therapy e la musicoterapia, riconosciute come strumenti efficaci di supporto al benessere psico-fisico dell’ospite. Tali interventi, svolti da operatori qualificati e nel rispetto delle condizioni cliniche individuali, mirano a favorire la stimolazione cognitiva ed emotiva, il mantenimento delle capacità relazionali, la riduzione di stati di ansia e isolamento e il miglioramento della qualità della vita. Le attività sono programmate periodicamente e adattate alle esigenze, alle preferenze e alle possibilità di partecipazione di ciascun ospite, in un’ottica di cura centrata sulla persona.

L’EQUIPE E IL PROGETTO INDIVIDUALE

L’équipe sociosanitaria (composta dal Medico, Infermiere, Fisioterapista, Educatore Professionale/Animatore, Coordinatrice ASA e/o OSS/ASA) predispone il Progetto Individuale, sulla base della valutazione dei bisogni emersi, definendo le aree di intervento ed esplicitando gli obiettivi perseguibili per l’assistenza all’ospite durante la sua permanenza in RSA, con lo scopo di valutare e programmare interventi di tipo sanitario, sociale e riabilitativo al fine di migliorare la qualità di vita.
Ciò viene realizzato mediante recupero delle potenzialità latenti o non utilizzate, stimolazione alla vita sociale, integrazione nella realtà della RSA, oltre che interventi di tipo strettamente riabilitativo o sanitario, quali il recupero della migliore motilità possibile, prevenzione e terapia delle piaghe da decubito, diagnosi e terapia delle malattie acute e croniche e ogni altro intervento che persegua gli obiettivi prefissati.
Il Progetto Individuale è costituito da:

- la sintesi dei bisogni come esito della valutazione multidimensionale;
- l’individuazione dell’area di intervento;
- la descrizione degli obiettivi della presa in carico;
- l’individuazione di indicatori misurabili relativi agli obiettivi;
- la definizione dei tempi di verifica per i singoli obiettivi.

Il primo Progetto Individuale è condiviso con i famigliari entro 30 giorni, attraverso un incontro programmato già all’atto dell’ingresso. Questa attività viene garantita anche durante il periodo emergenziale attraverso l’organizzazione di un momento di contatto telefonico e/o videochiamata tra familiare ed equipe sociosanitaria.
In seguito al Progetto Individuale l’équipe predispone il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) al fine di garantire all’ospite le azioni per la migliore qualità di vita possibile all’interno della struttura, modulato a seconda delle necessità dell’ospite e degli obiettivi che la stessa equipe si è prefissata. Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell’individualità dell’ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno, e permettendo, grazie alla molteplicità di interventi, la valorizzazione di ogni momento della giornata.
Nel Piano sono esplicitate le attività da svolgere da parte dei vari servizi e la verifica dei risultati delle stesse è valutata nella riunione periodica dell’équipe multidisciplinare.
In tale sede si esaminano i risultati raggiunti che possono indicare il successo dell’applicazione del programma o l’eventuale necessità di modifica, per adeguare le attività alle nuove situazioni emerse.

AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

L’amministratore di sostegno è una figura istituita per quelle persone che, per effetto di un’infermità o di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell’impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi. Scopo di tale istituto è quello di garantire il sostegno necessario ai soggetti indicati, aiutandoli ad affrontare problemi concreti.
Sul sito del Tribunale di Pavia, è presente una sezione dedicata, in cui reperire ulteriori informazioni e prendere visione della procedura necessaria per l’inoltro della domanda, con il dettaglio della relativa documentazione da presentare.

DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO (DAT)

Le disposizioni anticipate di trattamento, comunemente definite "testamento biologico" o "biotestamento", sono regolamentate dall’art. 4 della Legge 219 del 22 dicembre 2017, entrata in vigore il 31 gennaio 2018.
In previsione di un'eventuale futura incapacità di autodeterminarsi e dopo avere acquisito adeguate informazioni mediche sulle conseguenze delle proprie scelte, la Legge prevede la possibilità per ogni persona di esprimere le proprie volontà in materia di trattamenti sanitari, nonché il consenso o il rifiuto su:

- accertamenti diagnostici;
- scelte terapeutiche;
- singoli trattamenti sanitari.

Sul sito del Comune di Cigognola, cercando “Testamento Biologico” è possibile reperire informazioni specifiche sulle modalità di richiesta.

SERVIZIO ASSISTENZA OSPEDALE (SAO)

Il Servizio Assistenza Ospedale (SAO) è una prestazione di carattere assistenziale integrativa e/o sostitutiva dei famigliari, assicurata all’Ospite della RSA ricoverato presso il vicino Presidio Ospedaliero (Ospedale di Stradella), della quale è data evidenza nel Fascicolo dell’Ospite.
Il SAO garantisce già dai primi giorni di ricovero l’erogazione di assistenza presso l’Ospedale, escluso nelle ore notturne.

Il servizio prevede accessi stabiliti dal servizio medico della RSA, di norma 2 settimanali, erogati da personale ASA/OSS per la verifica dell’igiene dell’ospite, l’aiuto per l’assunzione del pranzo e/o della cena, la gestione dei cambi della biancheria. Il personale, oltre a registrare le attività effettuate su apposita modulistica, parte integrante del Fascicolo, relaziona al Medico della RSA l’assistenza erogata e lo stato dell’Ospite, oltre ad eventuali comunicazioni inerenti al rientro in RSA.
Le informazioni relative allo stato di salute dell’Ospite sono gestite solamente e direttamente da e fra personale medico, quindi, non è possibile avere tali informazioni dal personale che effettua direttamente il servizio SAO.
Eventuale attivazione del servizio SAO oltre i termini stabiliti nel Regolamento di Accoglimento e Assistenza (al punto 4 “disciplina delle assenze degli ospiti dal reparto e oneri”), ovvero a partire dal 31° giorno e superati i 30 giorni annui, deve essere esplicitamente richiesta tramite l’Ufficio Accettazione ed è erogata secondo il programma impostato in precedenza con l’addebitato in fattura di € 25,00 al giorno oltre all’importo della retta comprensiva del Contributo Sanitario Regionale per il mantenimento del posto letto (per maggiori specifiche relative ai costi, consultare la tabella ”Allegato A”.

SERVIZI ALBERGHIERI-GENERALI

Servizio Cucina-Ristorazione

Provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti principali proponendo menù settimanali di tipo invernale ed estivo per garantire la varietà e la qualità dei cibi utilizzando prodotti di stagione, tenendo conto delle esigenze e delle richieste degli ospiti, nonché delle eventuali indicazioni mediche, al fine di assicurare un’adeguata alimentazione.
I cibi sono freschi e preparati giornalmente. La cucina è organizzata in modo da rispondere alle esigenze di una corretta gestione della catena alimentare ed alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP.
Le pulizie, la sanificazione e i controlli sulla merce vengono effettuate direttamente dal personale addetto seguendo specifiche procedure.

Servizio Lavanderia/Guardaroba

La RSA fornisce internamente servizi di lavanderia, stireria e guardaroba, con programmi e prodotti adeguati alla eventuale gestione della biancheria infetta.
È prevista l’etichettatura indelebile di tutti gli indumenti personali.
I parenti sono invitati a provvedere tempestivamente al cambio stagionale del vestiario ed alla sostituzione dei capi deteriorati. La Struttura si fa carico, temporaneamente ed in particolari circostanze, della fornitura di quanto necessario in attesa del reintegro dei capi da parte dei famigliari.
In fase di accoglimento, e ad ogni reintegro del vestiario, la consegna dei capi deve essere effettuata al personale ASA/OSS, che dopo aver registrato il reintegro, provvederà a trasmetterli al Servizio Lavanderia per la necessaria etichettatura.
Anche se i prodotti utilizzati dal servizio e le procedure adottate sono rispettose del buon mantenimento dello stato dell’abbigliamento, si evidenzia che il lavaggio industriale del vestiario può, talvolta, danneggiare i capi delicati.

Servizio Pulizie

Il servizio cura la pulizia e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi ed attrezzature), degli spazi di vita privata dell’ospite e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.

Servizio di manutenzione

La Residenza è dotata di un proprio servizio interno di manutenzione che garantisce tutti gli interventi di piccola ed ordinaria manutenzione/riparazione degli arredi ed attrezzature. Il servizio affianca le ditte esterne nella esecuzione degli interventi programmati sia relativamente alla struttura che agli impianti.
Qualsiasi segnalazione di malfunzionamento comunicata tramite l’Ufficio Accettazione, sarà tempestivamente presa in carico.

Parrucchiere - Podologo/Pedicure curativo

La Residenza offre presso i propri locali il servizio di parrucchiere attraverso una professionista, che, una volta al mese, fornisce a tutti i Signori Ospiti il servizio di taglio e piega capelli (il taglio della barba è assicurato dal personale di assistenza), in base ad un calendario stabilito.

Il Servizio Parrucchiera è a disposizione, con tariffe agevolate, per ogni ulteriore prestazione a richiesta, oltre quella ricompressa nella retta (costi: vedi allegato A).

La Residenza offre altresì presso un locale appositamente attrezzato il servizio di podologo/pedicure curativo, svolto con cadenza periodica, senza ulteriori aggravi sulla retta, secondo le segnalazioni del Medico.

Servizio religioso

Presso la Residenza viene assicurato il servizio religioso. Per quanto riguarda la religione cattolica un sacerdote garantisce l’assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione settimanale della S. Messa presso la Cappella della RSA: il calendario delle S. Messe è disponibile presso la bacheca all’ingresso della RSA.
In particolari circostanze la celebrazione della Santa Messa può essere sospesa per ragioni di sicurezza legate all’impossibilità di poter garantire un adeguato distanziamento. È comunque attivata ed assicurata l’assistenza a chiamata.
Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono richiedere l’assistenza spirituale secondo la propria fede, previa comunicazione alla Direzione.

Possibilità di utilizzare la Cappella

In situazioni ordinarie è possibile l’utilizzo della Cappella della RSA per lo svolgimento di funzioni religiose, concordando l’orario con l’Ufficio Accettazione.

Servizio di Ristoro – Distribuzione bevande e snack

All’ingresso della Residenza, nella zona della Sala del Camino sono installati distributori automatici di prodotti confezionati e di bevande calde e fredde che possono essere utilizzati dagli ospiti e dai familiari.
I distributori possono funzionare anche con ausilio di chiavette caricabili che si raccomanda di lasciare in custodia presso Ufficio Accettazione.
Si garantisce la sanificazione delle tastiere dei dispenser.

I trasporti

In caso di necessità, come per il trasferimento di ospiti allettati per l’effettuazione di visite specialistiche programmate e/o urgenti e per eventuali ricoveri in ospedale, l’Ente si avvale di autoambulanze in regime di convenzione con Associazioni ed Enti che operano sul territorio, ai quali è chiesto il piano di sanificazione degli automezzi e sono trasmesse le regole di comportamento da seguire in caso di affidamento del trasporto del nostro ospite.
L’Ufficio Accettazione è a disposizione anche per la prenotazione di ambulanze per il trasferimento a domicilio degli Ospiti dimessi dalla Struttura.
Il costo dei servizi è sempre a carico dell’Ospite.

Custodia oggetti di valore

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro. Tali beni possono essere depositati temporaneamente presso l’Ufficio Contabilità della Struttura, che ne rilascerà ricevuta, come evidenziato nel Regolamento di Accoglimento e Assistenza al punto “valori e beni personali degli ospiti”.

La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari a cura dell’Ufficio Accettazione e delle Animatrici, che si fanno carico anche di provvedere all’inoltro di quella in partenza.

I giornali

È possibile usufruire del servizio di consegna di quotidiani/riviste direttamente in Struttura attraverso un contratto di abbonamento da parte dei parenti. Gli orari di accesso e i contatti dell’Edicolante sono disponibili presso l’Ufficio Accettazione.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Si occupa della gestione complessiva di tutte le attività di competenza, concernenti la vita della Residenza.
In particolari circostanze legate a situazioni emergenziali potrebbe non essere possibile accedere al servizio: in tal caso tutte le informazioni sono rese per via telefonica o telematica.

Ufficio	Telefono	Interno	Indirizzo mail
Direzione Sanitaria - Medici	0385 257511	1	ds@rsalatuacasa.it
Accettazione		2	info@rsalatuacasa.it
Servizi domiciliari		3	adi@rsalatuacasa.it
Contabilità (fatture o pagamenti)		5	contabilita@rsalatuacasa.it
Coordinatrice ASA		7	coordinamento@rsalatuacasa.it
Direzione Generale		9	direzione@rsalatuacasa.it

Ufficio Accettazione

L’Accettazione **accoglie e informa** il pubblico che a vario titolo si rivolge alla Residenza:

- Contatta i parenti per i nuovi ingressi definendo i relativi dettagli.
- Si relaziona con i parenti per eventuali necessità riguardanti gli ospiti.
- Riceve la posta personale recapitandola agli ospiti stessi o informando i parenti.
- Raccoglie le varie segnalazioni in merito alle diverse attività; costituisce pertanto punto di riferimento per la consegna dei moduli di segnalazioni e suggerimenti.
- Assiste la Direzione Amministrativa nella predisposizione delle pratiche amministrative che riguardano gli ospiti.

L’Ufficio assicura il controllo dell’ingresso principale e di quelli secondari servendosi anche di sistemi televisivi a circuito chiuso, e il **servizio di centralino** ricevendo tutte le telefonate in ingresso, smistandole ai vari destinatari, consentendo anche le comunicazioni tra ospiti, familiari e parenti.
Dall’Ufficio vengono inoltre diramati tutti gli avvisi di servizio al personale ed ai visitatori tramite interfono.

Direzione Generale e Amministrativa

Supporta l’attività degli organi istituzionali della Cooperativa (Presidente – Consiglio di amministrazione – Assemblea dei Soci) occupandosi della gestione di tutti gli atti, deliberazioni, provvedimenti interni ed esterni, documentazione normativa.
È responsabile delle relazioni con il pubblico, della gestione dell’archivio, dell’accesso agli atti, della corrispondenza, del protocollo, della gestione dei contratti, delle convenzioni e di tutto quanto in ambito decisionale.
Sovrintende alla attività degli uffici, nonché dei servizi alberghieri e generali con il supporto dell’Ufficio Acquisti. Rilascia le dichiarazioni amministrative di ricovero.

Ufficio Responsabile Contabilità

Si occupa della programmazione economico-finanziaria, della gestione della contabilità finanziaria e generale, dell’emissione della fatturazione dei servizi, della gestione della contabilità fiscale e dichiarazione dei redditi.
Predispone le certificazioni della spesa sanitaria sostenuta per il ricovero.

Ufficio Responsabile Personale - Paghe

Si occupa della gestione delle paghe e dei relativi adempimenti contributivi e previdenziali, nonché il coordinamento e la elaborazione tecnica dei turni del personale. Supporta la Direzione Generale.

Ufficio Responsabile Acquisti e Servizio Alberghiero

L’ufficio garantisce la disponibilità di tutti gli approvvigionamenti necessari per il buon funzionamento della Residenza. Gestisce e coordina tutta l’attività di manutenzione ordinaria e straordinaria. È responsabile del Servizio Alberghiero.

Ufficio Responsabile Servizi Domiciliari

Si occupa della gestione dei Servizi Esterni e del personale impegnato nell’erogazione dei Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata e di Base.

LA RETTA DI DEGENZA

Per il mantenimento dell’ospite la Residenza richiede il pagamento di una retta di degenza. Le rette di degenza vengono determinate annualmente dal “Il Focolare srl” ed eventuali aggiornamenti sono comunicati al cliente con preavviso di almeno 10 giorni.
La specifica delle Rette di degenza è riportata nell’”ALLEGATO A”, parte integrante della presente Carta dei Servizi.
All’atto dell’ingresso, gli ospiti residenti da almeno 5 anni nel Comune di Cigognola, hanno diritto ad una riduzione della retta giornaliera applicata di € 2,50. Si precisa che l’acquisizione successiva della residenza nel Comune di Cigognola, non darà diritto ad usufruire della riduzione sopra citata.
L’accesso al Nucleo Alzheimer comporta l’applicazione della retta per il Nucleo specifico, che è comprensiva della “retta Alzheimer” più la maggiorazione per il Nucleo. L’uscita dal Nucleo Alzheimer comporta la riduzione della retta dell’importo per il Nucleo specifico.
Si evidenzia che ogni qualvolta è necessario effettuare un “periodo di isolamento” lo stesso è effettuato presso camera singola o camera doppia ma a uso singola e pertanto viene applicata la retta come da tipologia di “camera singola”.

Servizi COMPRESI nella retta

Il pagamento della retta da diritto di godere del vitto, dell'alloggio, e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dall'Ente Gestore, comprese etichettatura, lavatura e stiratura del vestiario e della biancheria personale dell'ospite e il servizio Parrucchiera e Pedicure curativo una volta al mese; inoltre consente la partecipazione a tutti i progetti e programmi terapeutico-riabilitativi e di animazione posti in essere dall'organizzazione oltre che alle Visite Mediche Specialistiche ritenute necessarie dalla Direzione Sanitaria e dai Medici della Residenza.
È infine ricompreso nella retta l’inoltro del certificato per la richiesta di invalidità/accompagnamento.

Servizi NON COMPRESI nella retta

Quanto segue resta escluso dall’ammontare della retta giornaliera corrisposta:

- le prestazioni di trasporto a mezzo ambulanza e/o altro mezzo per l'accompagnamento dell'ospite a presidi sociosanitari pubblici o privati, ancorché disposte dal personale medico della struttura. Il tariffario aggiornato è disponibile presso la bacheca della RSA;
- le forniture di protesica in genere (busti, cinti, protesi odontoiatriche, occhiali, ecc.);
- il rinnovo degli oggetti di vestiario e della biancheria personale;
- le spese personali intese per generi voluttuari come ad esempio sigarette, caramelle, ecc.;
- le eventuali spese funebri;
- l’eventuale utilizzo del telefono (la cui attivazione dovrà essere autorizzata dal medico e dal familiare che si impegna al pagamento);
- i certificati medici, richiesti in forma scritta e con specifica motivazione, (ad esclusione di quanto necessario per le pratiche di invalidità/accompagnamento), come specificato nell’**ALLEGATO A”.**

Il deposito cauzionale

All'atto del ricovero (sia a Tempo Indeterminato che a Tempo Determinato) dovrà essere versato, tramite bonifico bancario, un deposito cauzionale infruttifero a titolo di garanzia fissato in **€ 1.550,00, con causale “deposito cauzionale sig. nome cognome”**
A seguito di dimissioni o di decesso dell'ospite, entro 7 giorni dal pagamento dell'ultima fattura relativa alla degenza, si provvederà alla restituzione dell'importo versato a titolo di garanzia.

Il pagamento delle Rette

Il pagamento delle rette di degenza è posticipato e deve essere effettuato tramite bonifico bancario entro il giorno 10 del mese successivo alla retta a cui si riferisce.

Assenze e durata dei ricoveri

Per soggiorni inferiori a 120 giorni è applicato un importo “una tantum” di € 400,00, inserito nell’ultima fattura.
Si specifica che:

- **Ricovero inferiore a 30 giorni per dimissioni:** è previsto il pagamento dell’intero mese, calcolato sulla base della retta pattuita al momento della firma del contratto, unitamente all’importo **“una tantum”** previsto per soggiorni inferiori a 120 giorni.
- **Ricovero superiore a 30 giorni ma inferiore a 120 giorni per dimissioni:** è previsto il pagamento dei giorni effettivi di ricovero, calcolati sulla retta pattuita al momento della firma del contratto, unitamente all’importo **“una tantum”** previsto per soggiorni inferiori a 120 giorni, oltre all’eventuale preavviso.
- **Ricovero inferiore a 120 giorni per decesso:** è previsto il pagamento dei giorni effettivi di ricovero, calcolati sulla retta pattuita al momento della firma del contratto, unitamente all’importo **“una tantum”** previsto per soggiorni inferiori a 120 giorni.

Per soggiorni superiori a 120 giorni non è prevista l’applicazione dell’”una tantum”.
Per assenze dell’ospite dalla Struttura viene applicata la seguente disciplina:

- **per assenze temporanee dovute a rientri in famiglia:**
  - sarà applicata la retta di degenza stabilita in contratto e il mantenimento del posto letto fino ad un massimo di 30 giorni di assenza annuali per Ospite;
  - oltre il 30° giorno consecutivo, ovvero dall’31° giorno e superato il limite annuo dei 30 giorni per Ospite, la Residenza garantisce il mantenimento del posto letto solo a condizione che il Parente si impegni al pagamento della retta intera maggiorata del Contributo Sanitario Regionale, che è desumibile dalla corrente scheda SOSIA presente nel Fascicolo Socio Sanitario (importo determinato e stabilito dalle vigenti Delibere della Giunta della Regione Lombardia)
- **per assenza in seguito a ricovero ospedaliero:**
  - sarà applicata la retta di degenza stabilita in contratto e il mantenimento del posto letto fino ad un massimo di 30 giorni annui di assenza per Ospite, garantendo quando possibile il Servizio SAO, dettagliato al paragrafo “servizio di assistenza ospedale (SAO)”, presso l’Ospedale di ricovero;
  - oltre il 30° giorno, ovvero dall’31° giorno e comunque superato il limite annuo dei 30 giorni per Ospite, la Residenza garantisce il mantenimento del posto letto solo a condizione che il Parente si impegni al pagamento della retta intera maggiorata del Contributo Sanitario Regionale, che è desumibile dalla corrente scheda SOSIA presente nel Fascicolo Socio Sanitario (importo determinato e stabilito dalle vigenti Delibere della Giunta della Regione Lombardia). Al fine anche del mantenimento quando possibile del Servizio SAO oltre i termini sopra evidenziati, lo stesso dovrà essere espressamente richiesto a fronte di un riconoscimento economico del servizio, come evidenziato al punto 11 del “Regolamento di Accoglimento e Assistenza” e nella tabella “Allegato A”. La non accettazione di quanto al presente punto dovrà essere manifestata entro il 1° (primo) giorno di ricovero ospedaliero, in forma scritta e trasmessa alla Direzione della RSA e renderà la stessa liberà di poter occupare il posto letto dal giorno stesso, senza garanzia di poter riprendere l’ospite una volta dimesso dall’Ospedale.
- **per prenotazione del posto letto:** la Residenza si riserva la facoltà di autorizzare la prenotazione del posto letto in seguito ad ingresso dell’Ospite per un massimo di n. 2 giorni. La tariffa giornaliera per la prenotazione del posto letto è evidenziata nella tabella dell’ALLEGATO A. La prenotazione dovrà essere effettuata in forma scritta e trasmessa alla RSA. Eventuali diverse richieste dovranno essere prese direttamente con la Direzione della RSA.

In caso di insorgenza di malattia infettiva, in periodo di emergenze pandemiche, ci si atterrà alle disposizioni regionali o nazionali in fine di salvaguardare l’ospite e la comunità in cui è inserito (RSA). Restano valide le condizioni relative alla gestione dei ricoveri.

Le dimissioni

In caso di dimissioni, il Direttore Sanitario o il Medico della Struttura stila una relazione completa, che viene consegnata in busta chiusa all’interessato, dove sono identificati i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati di eventuali indagini di laboratorio e/o strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Ad integrazione di detta relazione, si allegano quelle infermieristica, del fisioterapista e dell’animatrice.
Al momento della dimissione viene restituita tutta la documentazione personale portata dall’Ospite al momento dell’accoglimento.
Le eventuali dimissioni al domicilio dell’ospite infetto e/o non supportate dal parere del medico devono essere valutate e recepite con particolare attenzione, prevedendo una valutazione che, secondo la normativa vigente, indaghi diversi ambiti:

- igiene e sanità pubblica;
- criteri clinico/assistenziali;
- criteri di spostamento;
- criteri di libero arbitrio.

Solo l'ospite guarito e/o con le condizioni di salute che lo consentono, previa indicazione medica favorevole, può accedere al domicilio senza ulteriori precauzioni.

Il decesso

In caso di decesso la RSA si fa carico di comporre e trasferire la salma presso la propria Camera Mortuaria, in situazioni ordinarie aperta per l'accesso al pubblico dalle ore 8,30 alle ore 19,00; la disponibilità in altri orari deve essere concordata preventivamente con l'Ufficio Accettazione. L'accesso alla Camera Mortuaria della RSA è regolamentato secondo le disposizioni e normative vigenti indicate presso il locale.

Il trasferimento della salma all'interno della Struttura dove è avvenuto il decesso viene effettuato unicamente da personale che a nessun titolo può essere collegato ad un esercente l'attività funebre. (Legge Regionale n.6/2004, art. 35, comma 2).
I Parenti devono provvedere, liberamente e nel più breve tempo possibile, nella scelta dell'Agenzia Funebre, incaricandola ad espletare il servizio e le conseguenti pratiche.
Il conferimento dell'incarico per il disbrigo delle pratiche amministrative, la vendita di casse ed articoli funebri e ogni altra attività connessa al funerale, si svolge unicamente nella sede autorizzata o, eccezionalmente, su richiesta degli interessati, presso altro luogo, purché non all'interno di strutture sanitarie di ricovero e cura pubbliche e private, e locali di osservazione. (Legge Regionale n.22/2003, art. 8, comma 4)
Il conferimento di incarico o la negoziazione di affari inerenti all'attività funebre avviene nella sede indicata nell'atto autorizzativi o, su preventiva richiesta scritta dell'interessato, in altro luogo. Le medesime attività sono vietate all'interno di strutture sanitarie, obitori, servizi mortuari sanitari. (Legge Regionale n.6/2004, art. 31, comma 2).
"I famigliari o gli altri aventi titolo del deceduto possono concordare con il Direttore Sanitario l'esecuzione del riscontro diagnostico (autopsia*), sia nel caso di decesso ospedaliero che in altro luogo, e possono disporre la presenza di un medico di loro fiducia." Legge Gelli – art. 4.*

In caso di decesso di persona infetta la RSA si organizza a trasportare la salma immediatamente subito dopo il decesso presso la camera mortuaria e senza effettuare alcuna operazione di composizione della salma, come da disposizioni vigenti.

Certificazione spesa sanitaria

"IL FOCOLARE srl" ai sensi delle normative in vigore si impegna a rilasciare apposita certificazione relativa alla scomposizione delle spese per il servizio alberghiero dalle spese mediche di assistenza specifica diretta fiscalmente deducibili, entro il 31/03.
La necessità del superamento della precedente normativa di cui a DGR n. 26316 del 21/03/1997 e sulla base delle disposizioni emanate dalla Agenzia delle Entrate n.7 del 4/4/2017, Regione Lombardia ha emanato con la Deliberazione XI/1298 del 25/02/2019 "determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria" un provvedimento che fissa una percentuale forfettaria unica regionale per la definizione dell'entità delle spese mediche e di assistenza specifica che è possibile portare in detrazione/deduzione dalla dichiarazione dei redditi, percentuale da applicare alla retta di ricovero degli ospiti delle unità di offerta socio sanitarie.

IL SERVIZIO "RSA APERTA"

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di:

- persone affette da demenza certificata;
- anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza.

Attraverso interventi qualificati, si intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in Struttura.
La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assicurate, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.) e che può essere attivata in caso di paziente in uscita dal servizio ADI, o in dimissione da Cure intermedie, con la possibilità anche di brevi ricoveri temporanei.

Destinatari e requisiti per l'accesso alla valutazione

La misura si rivolge a:

- Persone con demenza: presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD;
- Anziani non autosufficienti: età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%, che riportano un punteggio alla scala di Barthel modificata compreso tra 0 – 24, indipendentemente dal livello di stress del caregiver.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell’arco della giornata e della settimana.

Presentazione della richiesta e verifica dei requisiti di accesso

Il cittadino interessato alla misura presenta la richiesta direttamente alla RSA, con modello disponibile presso l’Ufficio Accettazione o scaricabile direttamente dal sito di ATS Pavia (https://www.ats-pavia.it/rsa-aperta). La RSA ha il compito di effettuare la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità, entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda che deve essere completa di tutta la documentazione richiesta.
In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, la RSA effettua:

- La valutazione multidimensionale al domicilio della persona, entro i successivi 10 giorni lavorativi, con Medico Geriatra e Infermiera/Assistente Sociale, anche assicurando i necessari raccordi territoriali (MMG, Comune, ecc.), che prevede:
  - l’anamnesi clinica;
  - la rilevazione delle condizioni socio-ambientali, comprese le risorse attivabili (familiari e non);
  - la rilevazione degli eventuali interventi sanitari, sociosanitari e sociali già in atto, anche finalizzata a escludere eventuali incompatibilità con l’erogazione della misura;
  - la somministrazione di scale validate.
- In caso di esito positivo della valutazione, si procede alla stesura del Progetto Individuale deve indicare la data prevista per l’attivazione degli interventi che, di norma, deve avvenire entro i successivi 30 giorni.

È dalla data di erogazione della prima prestazione che decorre il computo delle risorse economiche previste per lo specifico budget a disposizione della persona.

Valore della misura

Per ogni persona eleggibile alla misura è previsto uno specifico budget stabilito annualmente dalla D.G.R. delle regole di sistema di Regione Lombardia. Il budget a disposizione della persona è definito in relazione al periodo di presa in carico calcolato in giorni (es. il budget per utente preso in carico il 4 agosto è calcolato su 150 giorni rispetto ai 365 totali annuali). Per gli utenti presi in carico per l’intero anno, in ogni trimestre deve essere previsto l’impiego massimo corrispondente a un quarto del budget annuale; l’importo trimestrale può tuttavia essere ripartito in modo diversificato in coerenza con gli obiettivi di cura. Per periodi di presa in carico inferiori all’anno, i singoli budget devono essere rapportati al periodo di presa in carico e garantire un’equa distribuzione tra i diversi trimestri. All’interno del budget è ricompresa la quota da destinare alla valutazione.
La RSA informa il richiedente riguardo al budget a sua disposizione previsto per l’anno in corso.

Sospensioni e interruzioni

Le interruzioni della misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, ma devono essere documentate nel Fascicolo. Qualora la motivazione dell’interruzione sia però legata a un ricovero ospedaliero, indipendentemente dalla durata della degenza, andrà sempre considerata la necessità di una rivalutazione del PI. Interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico, mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico.
La presa in carico presso altre unità d’offerta sociosanitarie prevede la chiusura del progetto.

Documenti

Per ogni utente beneficiario della misura è predisposto un Fascicolo Socio-Sanitario Assistenziale (FASAS) semplificato, contenente:

- domanda per RSA Aperta con relativi allegati
- valutazione multidimensionale (VMD),
- scale di valutazione
- Progetto Individuale (PI) e Piano di Assistenza Individuale (PAI)
- diario per la registrazione degli interventi.

Il FASAS è conservato e archiviato secondo le norme di legge.
Si garantisce la registrazione degli accessi del personale dedicato all’erogazione delle prestazioni previste con la misura, al fine di consentire la verifica del rispetto dello specifico standard. Per ogni persona

beneficiaria è individuata all'interno dell'équipe la figura del care manager, ovvero l'operatore di assistenza di riferimento, che sarà indicato nel FASAS.

Prestazioni erogabili

Al fine di rispondere in maniera specifica ai bisogni differenziati dei due target di popolazione, destinatari della misura, e qualificare le prestazioni erogabili attraverso la stessa, sono state previste due diverse aree di interventi rivolte a persone affette da demenza certificata e ad anziani di età pari o superiore ai 75 anni non autosufficienti.
Di seguito un elenco delle diverse tipologie di professionisti, le cui prestazione (ore/accessi) sono definite da Regione Lombardia, erogate proporzionalmente al budget annuo assegnato alla persona e secondo quanto emerso dalla valutazione multidimensionale effettuata al domicilio. Il costo al domicilio è determinato come da vigenti normative di Regione Lombardia.

figura professionale	costo al domicilio	figura professionale	costo al domicilio	costo in RSA
ASA	€ 33,00	Istruttore Att. Motorie	€ 33,00	
Infermiere	€ 33,00	Nutrizionista	€ 50,00	
Educatore	€ 33,00	OSS	€ 33,00	
Fisioterapista	€ 33,00	Medico	€ 54,00	€ 41,00
Assistente Sociale	€ 33,00	Psicologo	€ 48,00	€ 35,00
Valutazione Multidimensionale effettuata al domicilio da medico geriatra e infermiere/assistente sociale			€ 120,00	

Costi a carico dell'Utente

Attraverso la DGR n. 7769/2018 Regione Lombardia ha definito che l'Unità di Offerta-RSA chiederà all'utente per gli eventuali giorni di ricovero temporaneo la parte alberghiera:

Specifiche Costo per una giornata di ricovero residenziale temporaneo in RSA	Deliberazione 7769/2018 – allegato C1	**Costo quota alberghiera a carico ospite**	Totale costo giornata
Costo assunto per accesso per una giornata (H24) di ricovero residenziale temporaneo in RSA	€ 50,00	**€ 67,00**	€ 117,00
Costo assunto per accesso per una giornata (fino a H12) di ricovero semi-residenziale temporaneo in RSA	€ 29,00	**€ 60,00**	€ 89,00

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Norme etiche dei nostri operatori

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la Famiglia/Ospite/Utente e l'operatore, sottolineiamo come **nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all'operatore**, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui opererà.
Il personale è tenuto ad attenersi alle regole del Codice Etico adottato da "Il Focolare".

Accesso agli atti (es. richiesta copia della cartella clinica, certificati, ecc.)

È possibile sempre e comunque avere copia della sola documentazione sanitaria (referti di esami, lettere di dimissioni, visite specialistiche, ecc.) da parte degli aventi diritto con richiesta scritta e motivata alla Direzione Sanitaria (modulo reperibile sul sito o richiedibile all'Ufficio Accettazione o richiesta inoltrata con mail). Il rilascio della documentazione richiesta, di norma entro 7 giorni dalla istanza, è soggetto all'autorizzazione della Direzione Sanitaria.
Per ottenere il rilascio di copia della "cartella clinica" (fascicolo socio sanitario) o di qualsiasi altro documento relativo alla "condizione sanitaria" (relazioni mediche) è necessario trasmettere formale richiesta con motivazione, attraverso la compilazione di specifico modulo reperibile sul sito o richiedibile all'Ufficio Accettazione, da presentare alla Direzione Generale a cura dei familiari (interessati aventi diritto) o, quando le condizioni lo consentano, dall'Ospite stesso, il tutto in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal "codice in materia di protezione dei dati personali" o normativa vigente.
Il rilascio della "cartella clinica" potrà avvenire solamente a chiusura del percorso assistenziale (dimissioni/decesso) previo pagamento di quanto dettagliato all'"Allegato A", con possibilità di preventivo, garantendo il rilascio entro 5 gg dalla presentazione della reversale di pagamento.

Nel corso del ricovero non è possibile fornire copie del “fascicolo sociosanitario”, ma è possibile la consultazione unitamente al Medico della RSA.
Quanto sopra sarà gestito con modalità al fine del rispetto delle disposizioni in materia di accesso, regolate dalle normative vigenti.

Relazioni con il Pubblico

La Direzione Generale è a disposizione degli utenti e dei loro familiari per promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, garantendo informazione, ascolto e tutela. A tal fine raccoglie suggerimenti, osservazioni, segnalazioni e reclami, assicurandone la presa in carico e la gestione secondo le procedure previste.
L’Ufficio è aperto al pubblico tutti i giorni dalle ore 11:00 alle ore 12:00. In caso di particolari esigenze, è possibile concordare un appuntamento in orari diversi contattando telefonicamente la Struttura.
La Responsabile della RSA, Sig.ra Paola Lombardi, è disponibile a ricevere i familiari degli ospiti previo appuntamento, da concordare tramite l’Ufficio Accettazione.
Il Medico Responsabile e Direttore Sanitario, Dott. Ambrogio BOTTONI, nonché i Medici di reparto, ricevono i familiari secondo gli orari e le modalità indicate nella sezione “servizio medico” (pagina 14).
La RSA si caratterizza come una struttura aperta e orientata al dialogo con le famiglie; pertanto, compatibilmente con le esigenze organizzative e gli impegni istituzionali del personale, è possibile concordare ulteriori colloqui con i professionisti sanitari anche in orari differenti da quelli ordinariamente previsti.

Tutela della Privacy

La RSA garantisce il trattamento dei dati personali e dei dati relativi alla salute degli Ospiti nel pieno rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all’identità personale, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003, così come modificato dal D.Lgs. 101/2018. Il trattamento dei dati avviene per finalità di cura, assistenza, tutela della salute, gestione amministrativa e per l’adempimento di obblighi di legge.
All’atto della Domanda di Ammissione viene fornita all’Ospite e/o al familiare/tutore una informativa completa sul trattamento dei dati personali, sulle finalità, sulle modalità di trattamento e sui diritti riconosciuti dalla normativa vigente.
Il personale sanitario e gli operatori coinvolti nell’assistenza, all’ingresso in struttura o al primo accesso domiciliare, forniscono le necessarie informazioni e acquisiscono, ove previsto, le autorizzazioni e le dichiarazioni necessarie per l’erogazione delle cure e dei servizi assistenziali. Tutti gli operatori della RSA, identificabili tramite cartellino di riconoscimento, sono tenuti al segreto professionale e alla massima riservatezza in relazione alle informazioni riguardanti le condizioni di salute e la vita privata degli Ospiti. Le informazioni sanitarie vengono fornite esclusivamente all’Ospite o alle persone da lui espressamente indicate al momento dell’ingresso, nel rispetto della normativa vigente.
La ripresa e l’eventuale diffusione di immagini (foto o video) dell’Ospite da parte di familiari o visitatori avviene sotto la loro esclusiva responsabilità, nel rispetto della normativa sulla privacy e della dignità della persona, nonché di quanto eventualmente previsto da specifiche liberatorie.
È vietata qualsiasi forma di ripresa audio-video, con qualunque mezzo (telecamere, telefoni cellulari, sistemi di videosorveglianza, ecc.), che coinvolga altri Ospiti, il personale o gli ambienti della RSA, nonché il domicilio dell’utente nel caso di servizi domiciliari, salvo specifiche autorizzazioni previste dalla legge.
La RSA ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), contattabile all’indirizzo: dpo@rsalatuacasa.it , al quale è possibile rivolgersi per l’esercizio dei diritti previsti dal GDPR.

Standard di qualità

La RSA “Residenza La Tua Casa” offre assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia degli interventi in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.
Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell’ospite; a tal fine la RSA concentra la propria attenzione sui seguenti progetti:

- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare l’integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l’equipe
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio

Coerentemente ai progetti di costante miglioramento della qualità, tutti i profili professionali operanti all’interno della Struttura sono, annualmente, coinvolti in processi formativi tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico ed assistenziale, a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari ed a favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi.

La Direzione Generale, infine, è impegnata nell'individuare alcuni elementi di riferimento utili alla valutazione degli aspetti della qualità attinenti alla informazione, alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza e al comfort alberghiero.
I diversi aspetti qualitativi rappresentano elementi ritenuti rilevanti e che saranno oggetto di costante controllo (attraverso indicatori verificabili, indagini di gradimento, segnalazioni e reclami oltre che ad elogi) e periodicamente aggiornati ed integrati dai Responsabili dei diversi Servizi in collaborazione con il Responsabile della Qualità.
In quest'ottica IL FOCOLARE dal 2005 opera attraverso il Sistema di Gestione della Qualità con Certificazione di Qualità conforme alla norma ISO 9001:2000. Dal 2010 ha ottemperato al passaggio alla ISO 9001:2008 e nel marzo 2019 ha adeguato il sistema gestionale alla ISO 9001:2015.

Area: soddisfazione dell'utenza

standard	***indicatori***	***Modalità di rilevazione***
Rilevazione dell'indice di gradimento dei servizi a - parenti - ospiti - utenti domicilio	Tasso di ritorno dei Q Rapporto giudizi positivi/negativi	Distribuzione questionari Elaborazione dei risultati Diffusione dei risultati
Gli ospiti e i loro parenti sono invitati a segnalare eventuali disservizi	n. reclami/n. ospiti	Reclami presentati
Registrazione degli elogi ricevuti: a cura del personale	n. elogi/n. ospiti	Elogi ricevuti

Area: servizi socioassistenziali e sanitari

standard	***indicatori***	***Modalità di rilevazione***
Tasso di occupazione della RSA	Giornate di degenza/potenziali giornate	Modelli di Rendicontazione trasmessi ATS di Pavia
Standard del personale di assistenza	Misurazione minuti di assistenza settimanali erogati	Pubblicazione mensile dell'effettivo standard
Presenza di personale infermieristico H24 - tutti i giorni	Misurazione semestrale	n. di ore giornaliere di presenza di infermieri
Presenza del medico in RSA	Misurazione semestrale	n. di ore giornaliere di presenza del medico su 6 gg settimanali
Tempestività di attivazione delle cure al domicilio	Tempi di attivazione del servizio	n. di giorni tra comunicazione di attivazione e primo accesso

Valutazione del grado di soddisfazione

Almeno una volta all'anno è svolta l'attività di valutazione del grado di soddisfazione al fine di monitorare e migliorare i servizi offerti:

- "Questionario per la Valutazione del grado di soddisfazione", somministrato almeno una volta all'anno in modalità telematica (oppure consegnando copia cartacea attraverso l'Ufficio Accettazione) indirizzata ai Signori Parenti degli Ospiti
- "Questionario per la Valutazione del servizio di assistenza domiciliare integrata", somministrato almeno una volta all'anno in modalità telematica (oppure consegnando copia cartacea attraverso gli operatori)
- "Questionario per la Valutazione della Condivisione del PI" consegnato/inviato telematicamente al termine della riunione dell'equipe in occasione della socializzazione del primo Progetto Individuale, formulato dall'equipe assistenziale, composta dal medico, fisioterapista, infermiere, servizio animazione e Coord. ASA, convocata entro 30 giorni dall'ingresso. Il questionario è utile per comprendere se il momento, al quale hanno partecipato, è stato loro di aiuto e per avere riscontro in merito all'andamento del soggiorno presso la RSA.

I risultati acquisiti dalle varie indagini vengono elaborati e socializzati prima con il personale, e successivamente agli Ospiti/Utenti al domicilio e ai Parenti, inviando copia dei risultati via mail e, se possibile, attraverso un incontro pubblico.

Segnalazioni e suggerimenti

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.
Segnalazioni e suggerimenti sono molto utili per individuare i problemi ed implementare gli interventi di miglioramento necessari.
Le segnalazioni devono essere presentate per iscritto al Responsabile della Direzione Generale direttamente, inviando una mail o un fax.
Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.
La RSA ha standardizzato una procedura per la gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso e predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.
Lo strumento di tutela e partecipazione, ovvero il "Modulo segnalazioni e suggerimenti", è sempre a disposizione e reperibile presso la bacheca della RSA, o nella documentazione consegnata al domicilio, in allegato alla presente Carta dei Servizi.

Elogi

Presso l'Ufficio Accettazione è disponibile il "registro degli elogi" nel quale i referenti dei servizi possono registrare le manifestazioni di soddisfazione, le espressioni di gradimento, gli elogi, gli encomi, ecc., ricevuti, anche in forma indiretta, dal cliente (ospiti, parenti di ospiti, utenti servizi ADI, ecc.), al fine di integrare, a fine anno, la valutazione del grado di soddisfazione e della qualità percepita.

Riconoscimenti

Si segnala che Il Focolare Soc. Coop. Soc. onlus, ha partecipato annualmente al programma per il riconoscimento di **"Imprese Responsabili Lombardia",** che contempla l'applicazione da parte dell'azienda di buone prassi, riconoscimento conferito da Unioncamere Lombardia. L'ultima edizione del 2019 attesta che Il Focolare soc. coop. soc. onlus ha sviluppato buone prassi di responsabilità sociale negli ambiti: progetti di sostenibilità ambientale -qualità del lavoro e relazioni con il personale – governo e gestione responsabile dell'azienda.
La RSA fa parte del circuito dei **Bollini RosaArgento** dal 2023. La **Fondazione ONDA – Osservatorio Nazionale sulla salute della donna e di genere** ha conferito alla struttura il **riconoscimento di 3 BOLLINI** per il periodo 2025-2026, attestando il possesso dei requisiti indispensabili per garantire un'assistenza di elevata qualità, centrata sulle esigenze individuali degli ospiti e attenta alla loro sicurezza e benessere.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001)

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 le proprie modalità di condotta, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	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 e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'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 permettevano 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 famigliari, 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 integrare 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 ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia od 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.

MODULO PER EFFETTUARE SEGNALAZIONE O SUGGERIMENTO

La informiamo della possibilità di formulare eventuali segnalazioni e suggerimenti o reclami a seguito di disservizi o comportamenti, inerenti il servizio erogato.
Ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e comunichiamo che la segnalazione sarà molto utile per capire i problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari e conseguentemente poter migliorare i servizi che offriamo. Comunichiamo fin da ora che la segnalazione sarà presa in considerazione e risponderemo in un massimo di tempo di 15 giorni dal ricevimento della stessa.
Avvisiamo che non saranno presi in considerazione eventuali reclami trasmessi in forma anonima.

Il/la sottoscritto/a

Residente a (prov.) in via n.

Recapito Telefonico

in qualità di (*grado di parentela con Ospite/Utente*)

dell'Ospite/Utente Sig./ra | □accolto/a presso RSA____ □al domicilio

desidera evidenziare alla Direzione (esprimere l'oggetto della segnalazione):

_____
_____
_____
_____
_____

inoltre, desidera comunicare che (esprimere eventuali suggerimenti):

_____
_____
_____
_____

Ai sensi della Legge 196/03 Codice della Privacy e Reg. EU 679/2016, autorizza "Il Focolare " - Gestore del servizio: □ *R.S.A.* □ RSA Aperta *al trattamento dei dati personali di cui sopra.*

Data	*Firma*

Il presente modulo potrà essere inoltrato all'Ente erogatore con le seguenti modalità:

- Consegnandolo direttamente al servizio accettazione che lo protocollerà e trasmetterà alla Direzione
- Consegnandolo in busta chiusa all'operatore che effettua il servizio al domicilio ed avvisando i Referenti degli Uffici Amministrativi al n. tel. 0385-257511
- Email all'indirizzo: direzione@rsalatuacasa.it
- Fax al numero 0385/54693
- Posta ordinaria al seguente indirizzo: RSA La Tua Casa - Località Stefano, 1 - 27040 Cigognola PV

RSA Residenza La Tua Casa
IL FOCOLARE srl – L'Amministratore Unico

Spazio riservato all'Ufficio Accettazione
N. protocollo _____ *del*_____

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE PARENTI OSPITI

Questionario di soddisfazione rispetto ai servizi offerti dalla RSA "Residenza La Tua Casa"
ed alla qualità percepita delle cure

Si chiede di indicare l'anno di ingresso dell'Ospite nella RSA

- Anno in corso
- Biennio precedente
- Da 3 a 7 anni fa
- Più di 7 anni fa

QUESITI SOLO SE SI E’ RISPOSTO “ANNO IN CORSO” ALLA DOMANDA PRECEDENTE

Come valuta il percorso di accompagnamento all’ingresso: presentazione delle figure professionali e delle loro competenze, inserimento in RSA, ...?

- Molto Soddisfacente
- Abbastanza Soddisfacente
- Migliorabile
- Non Soddisfacente

Le aspettative prima dell’ingresso dell’Ospite in questa RSA hanno poi generato il riconoscimento di un servizio di assistenza…

- Molto Soddisfacente
- Abbastanza Soddisfacente
- Migliorabile
- Non Soddisfacente

Altri suggerimenti o commenti - Rispetto alle fasi di ingresso in Struttura-

_____

_____

Valutazione del Personale in termini di professionalità, cortesia e sollecitudine Si chiede di indicare il grado di soddisfazione verso il personale dei servizi	**Molto Soddisfacente**	**Abbastanza Soddisfacente**	**Migliorabile**	**Non Soddisfacente**
Ufficio Accettazione				
Uffici Amministrativi				
Medici				
Fisioterapisti				
Serv. Animazione				
Infermieri				
OSS/ASA				
Addetti alle pulizie				
Addetti alla lavanderia				
Manutentore				
Parrucchiera e pedicure				

Per le risposte "non soddisfacenti" o "migliorabili", si chiede un breve commento

_____

_____

_____

Ha partecipato alla condivisione di un PI (progetto individuale) nell’anno in corso?
sì □ no □

QUESITI SOLO SE SI E’ RISPOSTO “SI’” ALLA DOMANDA PRECEDENTE

Condivisione del Progetto Individuale
Conoscere il PI del Suo famigliare? sì □ no □
Conoscere gli operatori dell’equipe? sì □ no □
Conoscere il lavoro dell’equipe? sì □ no □

Valutazione del lavoro d’equipe
L'equipe assistenziale (medico, infermiere, fisioterapista, animazione, OSS/ASA) ha il compito di redigere e rivedere periodicamente il Progetto Individuale dell'Ospite e dei relativi PAI (piani di assistenza).

Si chiede di indicare il grado di soddisfazione rispetto ai componenti dell'equipe per ogni aspetto considerato	**Molto Soddisfacente**	**Abbastanza Soddisfacente**	**Migliorabile**	**Non Soddisfacente**
Organizzazione				
Comunicazione				
Attività intraprese				
Gentilezza				

Come valuta i rapporti interpersonali che l’ospite è riuscito ad instaurare con le altre persone accolte nella RSA
- Molto Soddisfacenti
- Abbastanza Soddisfacenti
- Migliorabili
- Non Soddisfacenti

Per le risposte "non soddisfacenti" o "migliorabili", ha suggerimenti/commenti?

_____

_____

Gestione delle Comunicazioni (mail, sito, telefonate): come valuta l'attività del personale amministrativo (direzione e ufficio accettazione)
- Molto Soddisfacente
- Abbastanza Soddisfacente
- Migliorabile
- Non Soddisfacente

Rispetto della Privacy: come valuta che l'organizzazione abbia gestito le informazioni personali e sensibili
- Molto Soddisfacente
- Abbastanza Soddisfacente
- Migliorabile
- Non Soddisfacente

Consiglierebbe questa RSA?
- si, già fatto
- sì, senza alcun dubbio
- non lo so
- no

GESTIONE CORRELATA ALL'EMERGENZA (es: COVID-1, ecc.)

Come valuta l'organizzazione della RSA nella gestione delle ondate pandemiche?
- Molto Soddisfacente, adottando tutte le misure
- Abbastanza Soddisfacente, ma avrebbe potuto fare meglio
- Migliorabile

- Non Soddisfacente

Come valuta la capacità del personale di assistenza di gestire le richieste e le comunicazioni?

- Molto Soddisfacente
- Abbastanza Soddisfacente
- Migliorabile
- Non Soddisfacente

Come valuta la capacità del Servizio di Animazione di gestire le attività relazionali alternative alle visite dei parenti (videochiamate, colloqui telefonici, visite alla vetrata, ecc)?

- Molto Soddisfacente
- Abbastanza Soddisfacente
- Migliorabile
- Non Soddisfacente

Confermerebbe oggi la decisione dell'ingresso del suo caro in questa RSA?

- si, senza alcun dubbio
- si, ma non mi aspettavo così tante restrizioni
- no, avrei gestito in autonomia (a casa con badante, ecc)
- non so

Altri suggerimenti o commenti - Nella gestione dell'emergenza (es: COVID-1, ecc.)

_____

_____

SUGGERIMENTI E COMMENTI GENERALI SULLA GESTIONE DELLA RSA

Evidenzia ulteriori ambiti in cui suggerirebbe di apportare miglioramenti?

- nessun ambito
- menù
- ambienti dedicati alle visite
- modalità di comunicazione (mail, sito, bacheca, ecc)

Ulteriori suggerimenti?

_____

_____

_____

_____

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Gentile Utente, Le chiediamo cortesemente di esprimere la Sua opinione in merito al nostro Servizio.

Tempestività nell'attivazione delle cure:

Ha ricevuto la nostra telefonata per comunicare l'attivazione del servizio:

a	In tempi brevi, il giorno stesso della visita degli addetti dell’ATS
b	In tempi brevi, il giorno dopo della visita degli addetti dell’ATS
c	Dopo alcuni giorni rispetto alla visita degli addetti ATS

Pianificazione dell’assistenza

L'operatore di riferimento (infermiere/fisioterapista) le ha illustrato il programma di assistenza?

a	Sì, spiegandomi i possibili obiettivi
b	Sì, ma senza illustrarmi i possibili obiettivi
c	Non mi è stato presentato nulla

Copertura assistenziale

Le condizioni sanitarie sono cambiate (aggravamento/peggioramento) e il nostro operatore:

a	Ha prontamente informato il medico della situazione
b	Ha delegato alla famiglia di informare il medico
c	Non ha provveduto a prendere in carico la situazione…

Il medico è intervenuto?

	si
	no

Educazione sanitaria e continuità delle cure

Il nostro personale è riuscito ad instaurare con l'utente/la famiglia una buona relazione?

a	si e ha contribuito a migliorare le condizioni sanitarie
b	si, ma non ha contribuito a migliorare le condizioni sanitarie, ma è stata di aiuto
c	no, non sono state date indicazioni …

Grado di soddisfazione

Rispetto all’assistenza erogata, Lei si ritiene:

a	Molto soddisfatto, perché è stato un valido aiuto e ho trovato conforto
b	Abbastanza soddisfatto
c	Per nulla soddisfatto, perché non è stato un valido aiuto e non ho trovato conforto

Capacità relazionali e comunicative dell'operatore:

a	Molto soddisfatto, perché è stato sempre molto disponibile, gentile e capace di interagire un valido aiuto e ho trovato conforto
b	Abbastanza soddisfatto perché non sempre cordiale e disponibile
c	Per nulla soddisfatto, perché non è stato sempre disponibile al dialogo

Consiglierebbe il nostro Ente per l'assistenza al domicilio?

	si
	si, già fatto!
	no, perché non soddisfatto

PER EVENTUALI SEGNALAZIONI e SUGGERIMENTI

Le ricordiamo che nella Carta dei Servizi, che Le è stata consegnata all'attivazione del servizio, trova il modulo per segnalarci eventuali disservizi oppure i Suoi suggerimenti. La ringraziamo per la Sua disponibilità nella compilazione del presente modulo e La ringraziamo per la preferenza accordataci.

Per qualsiasi ulteriore necessità, non esiti a contattarci. Per noi sarà un piacere aiutarLa!

IL FOCOLARE S.C.S.ONLUS- TELEFONO: 0385-257511

ALLEGATO "A" TABELLA COSTI/RETTE DI DEGENZA

Tipologia prestazioni per ospiti NON residenti nel comune di Cigognola	Sistemazione in camera a 2 o 3 letti	Sistemazione in camera singola	In caso di ASSENZA dalla RSA (rientro in famiglia, ricovero ospedaliero) VERRÀ ADDEBITATO IN FATTURA:
Ospiti ordinari per ricoveri a tempo indeterminato Retta giornaliera totale a carico dell'Ospite, "tutto compreso"	**€ 67,00**	**€ 77,40** (67,00+10,40)	Fino ad un massimo di 30 giorni nell'anno: **GIORNI ASSENZA X RETTA APPLICATA DA CONTRATTO per mantenimento posto letto compreso EROGAZIONE SAO** **ATTENZIONE:** **Dal 31° giorno per mantenimento posto letto: RETTA APPLICATA IN CONTRATTO + CONTR. REG. secondo cl. SOSIA in vigore escluso SAO per attivazione vedi REGOLAMENTO**
Ospiti Alzheimer per ricoveri nel Nucleo Alzheimer a tempo indeterminato Retta giornaliera totale a carico dell'Ospite nel nucleo Alzheimer, "tutto compreso"	**€ 70,00** (69,60+0,40)	**€ 80,40** (70,00+10,40)	
Ospiti con diagnosi Alzheimer/disturbi comportamentali per ricoveri su posti ordinari Retta giornaliera totale a carico dell'Ospite, "tutto compreso"	**€ 69,60**	**€ 80,00** (69,60+10,40)	
Una Tantum" quota applicata solamente ai ricoveri di durata inferiore a 120 giorni (per causa dimissioni/decesso). Importo inserito nell'ultima fattura.			**€ 400,00**

Tipologia prestazioni per OSPITI RESIDENTI nel comune di Cigognola da almeno 5 anni all'atto dell'ingresso.	Sistemazione in camera a 2 o 3 letti	Sistemazione in camera singola	In caso di ASSENZA dalla RSA (rientro in famiglia, ricovero ospedaliero) VERRÀ ADDEBITATO IN FATTURA:
Ospiti ordinari per ricoveri a tempo indeterminato Retta giornaliera totale a carico dell'Ospite, "tutto compreso"	**€ 64,50** (67,00-2,50)	**€ 74,90** (77,40-2,50)	Fino ad un massimo di 30 giorni nell'anno: **GIORNI ASSENZA X RETTA APPLICATA DA CONTRATTO per mantenimento posto letto compreso EROGAZIONE SAO** **ATTENZIONE:** **Dal 31° giorno per mantenimento posto letto: RETTA APPLICATA IN CONTRATTO + CONTR. REG. secondo cl. SOSIA in vigore escluso SAO per attivazione vedi REGOLAMENTO**
Ospiti Alzheimer per ricoveri nel Nucleo Alzheimer a tempo indeterminato Retta giornaliera totale a carico dell'Ospite nel nucleo Alzheimer, "tutto compreso"	**€ 67,50** (70,00-2,50)	**€ 77,90** (80,40-2,50)	
Ospiti con diagnosi Alzheimer/disturbi comportamentali per ricoveri su posti ordinari Retta giornaliera totale a carico dell'Ospite, "tutto compreso"	**€ 67,10** (69,60-2,50)	**€ 77,50** (80,00-2,50)	
"Una Tantum" quota applicata solamente ai ricoveri di durata inferiore a 120 giorni (per causa dimissioni/decesso). Importo inserito nell'ultima fattura.			**€ 400,00**

SERVIZI FACOLTATIVI

Prenotazione posto letto in attesa di ingresso **€ 80,00 al giorno + iva al 22%** (al massimo 2 giorni)	**€ 97,60**
Servizio parrucchiera: a prestazione, oltre a quella già compresa nella retta. € 13,00 + iva 22%	**€ 15,86**
Telefono in camera solamente per ricevere le telefonate dall'esterno	**Nessun costo**
Telefono in camera con attivazione linea in uscita. Canone mensile **€ 25,00 + iva al 22%**	**€ 30,50**
Pranzo, limitato ad 1 o 2 parenti per ospite, previa disponibilità e prenotazione da concordare con Ufficio Accettazione almeno 2 giorni prima. **€ 16,50+ iva 22%**	**€ 20,13**
Utilizzo locale Cappella per celebrazione funzione religiosa, escluso Sacerdote. **€ 80,00 + iva 22%**	**€ 97,60**
Emissione Certificati Medici, come da richiesta motivata inoltrata in forma scritta al Medico di Reparto (escluso per uso INPS). **€ 30,00 + iva 22%**	**€ 36,60**
Copia della cartella clinica in formato cartaceo: il rilascio avviene per blocchi di 40 pagine (o eventuali multipli inferiori), con possibilità di richiedere un preventivo prima della stampa. La copia viene consegnata entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della reversale di pagamento. **€ 40,00 per ogni 40 pagine + iva 22%**	**A seconda del numero di pagine**
Copia della cartella clinica in formato elettronico: il rilascio avviene su apposito supporto informatico. La copia viene consegnata entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della reversale di pagamento. **€ 50,00 + iva 22%**	**€ 61,00**

Ogni eventuale variazione dell'aliquota IVA sarà recepita come da disposizioni di Legge.