Cooperativa Sociale Quadrifoglio

RESIDENZA *"I GELSI"* LAZZATE

CARTA DEI SERVIZI
REGOLAMENTO DI OSPITALITA'

Residenza Sanitaria Assistenziale "I Gelsi"

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus

Telefono 02/96729208 Fax 02/96728338 E-MAIL lazzate@coopquadrifoglio.com

Largo Caduti di Nassiriya,3 - 20824 - Lazzate (MB)

Sommario

Carta dei servizi 3
Autorizzazione ed accreditamento 3
Finalità ed obiettivi della RSA 4
Giornata tipo 5
Da quando opera la RSA "I Gelsi"? 6
Dove ci troviamo? 7
Come si accede alla nostra struttura? 8
L'accoglienza, presa in carico e dimissioni degli Ospiti 9
Quando sono aperti i nostri uffici? 10
Spazi comuni e locali di servizio della RSA "I Gelsi" 10
Le camere 11
L'orario di visita ed uscite 12
Le rette 12
Figure di riferimento nella RSA 13
Personale in R.S.A 13
I SERVIZI EROGATI NELLA NOSTRA RSA 14
Il Servizio Medico 14
Il Servizio Infermieristico 14
Il Servizio di Fisioterapia 14
Il Servizio Assistenziale 14
Il Servizio di Animazione 14
Gradimento dei Servizi 15
Questionario di valutazione della soddisfazione dei servizi 16
Questionario di valutazione della soddisfazione dei servizi 17
Tutela e verifica 18
Rilascio documenti 22
Segnalazioni soddisfazioni / lamentele 23
Modulo segnalazioni soddisfazioni/lamentele ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
Tutela diritti dell'Ospite 25
Assicurazione 25
I Nostri Menù 26
Nomina dell'amministratore di sostegno 29
Carta dei diritti della persona anziana 31
Listino prezzi servizi extra retta 32
Galleria fotografica 33
REGOLAMENTO DI OSPITALITÀ 35

Carta dei servizi

Gent.ma Signora, Gent.mo Signore,

Questo libretto informativo ha lo scopo di farLe conoscere dettagliatamente la nostra Residenza per Anziani “I Gelsi”.
Alla fine della consultazione Lei avrà tutte le informazioni necessarie per un’approfondita valutazione dei servizi offerti al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative degli Ospiti e dei loro familiari.
Le Sue considerazioni ed i Suoi eventuali suggerimenti ci saranno utili per poter meglio realizzare nuove iniziative finalizzate ad offrire ai nostri ospiti una vita serena nella loro “nuova casa”.

La Direzione

Autorizzazione ed accreditamento

Autorizzazione permanente al funzionamento:
Disposizione N° 75/2004 del 02/04/2004 Prot. N° 11358/2004 del 20/01/2004
Raccolta generale N° 3328/2014 del 02/04/2004 Fascicolo N°491/2004

Accreditamento;
Deliberazione N° VII/18706 del 13/09/2004
Deliberazione N° IX/330 del 28/07/2010

Finalità ed obiettivi della RSA

Arriva un giorno nella vita di molte persone in cui la casa nella quale hanno vissuto da sempre non basta più. Insorgono nuove necessità: bisogni di ausili particolari, di spazi diversi, di assistenza continua e di un aiuto professionale che i familiari, nonostante l'amore e la buona volontà, non sono più in grado di dare. E' questo un momento particolarmente delicato. La constatazione di questa inadeguatezza sia da parte della persona interessata che di chi le è più vicino e la conseguente necessità di individuare soluzioni alternative lontane dalla propria casa e dalla propria famiglia provocano comunque crisi e sofferenza.

Pensando a questo abbiamo voluto allestire una struttura che fosse "casa". Non un albergo o una clinica ma una casa dove, all'occorrenza, e questo è il vero indirizzo ispiratore dell'iniziativa, noi stessi avremmo potuto/voluto alloggiare le persone che ci sono più care. Una casa certo un po' speciale dove ci sono medici e infermieri, fisioterapisti e animatori, assistenti e cuochi; tutti comunque a servizio esclusivo dei sessantadue padroni di casa. Abbiamo voluto e realizzato una casa aperta, gioiosa, integrata nel tessuto sociale nel quale è inserita, che fosse punto di riferimento e incontro. Una casa dove chi vi abita si sentisse sicuro e speciale e dove ogni singolo giorno fosse degno di essere vissuto.

La casa si trova a Lazzate, una bella cittadina della Brianza, ed è stata allestita nell'ambito di una convenzione con il Comune. La struttura dispone di 62 posti letto autorizzati ed accreditati distribuiti su due piani con 2 nuclei abitativi da 15 posti letto al piano terra e 2 nuclei abitativi da 16 posti letto al primo piano.
Ogni nucleo ha servizi esclusivi e assistenti dedicati affinché possa diventare una sorta di "famiglia allargata". Le camere sono doppie o singole, tutte con servizi comunicanti. Gli spazi comuni sono molto ampi, luminosi ed accoglienti. Gli Ospiti sono seguiti nell'arco delle 24 ore da operatori specializzati che li aiutano nelle loro necessità quotidiane, ponendo particolare attenzione all'ascolto e al dialogo.

I medici specialisti e non che si alternano in struttura, coadiuvati dagli infermieri, predispongono ed attuano un programma sanitario personalizzato per ciascun Ospite, curando le patologie già evidenti e disponendo terapie di prevenzione. Il fisiatra e i fisioterapisti redigono i programmi di riabilitazione che vengono attuati attraverso una intensa attività di fisioterapia singola e di gruppo. Gli educatori e gli operatori programmano giornalmente attività indirizzate a far emergere ed esercitare le capacità pratiche e psicologiche dei residenti e a rendere varie, interessanti e motivanti le loro giornate. Vogliamo infine che la struttura sia un vivace punto di ritrovo per parenti ed amici e che la sua vita sia integrata con quella del paese, della parrocchia e delle numerose associazioni locali.

Giornata tipo

- La sveglia è programmata dalle ore 7.00 alle ore 9.30; gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre.
- Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
- Dalle ore 8.30 alle 9.30 viene distribuita la colazione, che di norma è servita nelle sale da pranzo; tuttavia è possibile, per gli Ospiti che ne hanno necessità, la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
- Dalle ore 7.00 alle ore 9.30 circa le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la vestizione e la cura della persona e la colazione.
- Dalle ore 8.30 circa vengono effettuati i piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro, le attività di animazione, socializzazione e dialogo.
- Dalle ore 11.30 preparazione per il pranzo.
- Dalle 12.00 viene servito il pranzo.
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.30 circa, gli Ospiti che lo desiderano possono riposare, a letto o in poltrona.
- Alle ore 14.30 inizia l'alzata degli Ospiti e termina alle ore 15.30.
- Dalle ore 15.30 alle 18.00 nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì, gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione e ludico motorie. Negli altri giorni viene incentivata l'attività di aggregazione e socializzazione.
- Alle ore 16.00 viene distribuita la merenda.
- Dalle ore 18.00 preparazione e distribuzione della cena.
- Dalle ore 19.00 inizia la preparazione per la notte. Per chi lo desidera è possibile intrattenersi per momenti di svago – TV e prepararsi per la notte successivamente.

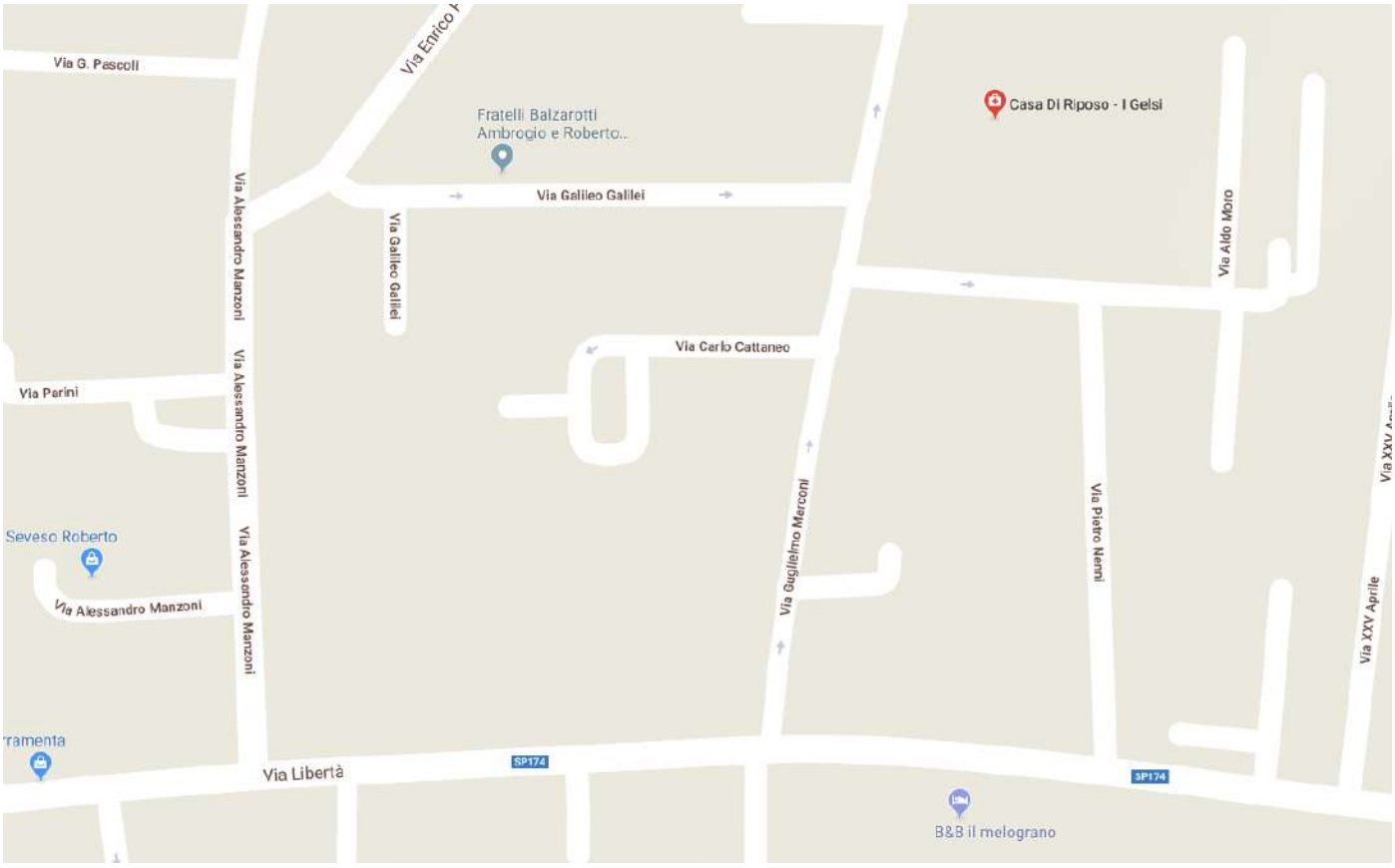
N.B. In linea con le normative vigenti post emergenza Covid 19, i parenti /ADS/affini, visitatori e fornitori sono aggiornati, informati e formati sulle nuove indicazioni per l'accesso in RSA.

Da quando opera la RSA “I Gelsi”?

La Residenza per Anziani “I Gelsi” ha accolto al suo interno i primi Ospiti il giorno 1° marzo 2004.
La RSA è stata accreditata per 60 posti letto in data 13 settembre 2004 con D.G.R. n° 18706, e per ulteriori 2 posti letto con D.G.R. n° 10674 del 02 dicembre 2009 e D.G.R. n° 330 del 28 luglio 2010. Tutti i posti letto sono a contratto.

Dove ci troviamo?

Siamo a Lazzate, provincia di Monza e Brianza, proprio a pochi km da Saronno, sulla direttrice Milano - Meda, in posizione molto tranquilla, a circa 700/800 metri dal centro del paese. La struttura è raggiungibile attraverso l'autolinea Z160 (Lentate s/S. Camnago [FNM / FS] - Lazzate - Misinto – Saronno). L'indirizzo preciso è Largo Caduti di Nassiriya 3, in fondo alla via Marconi, che si diparte dalla strada di collegamento Lazzate – Lentate sul Seveso. (SP 174)



Come si accede alla nostra struttura?

La nostra residenza è autorizzata ad accogliere persone anziane ultra sessantacinquenni non autosufficienti e non dispone di nuclei protetti per l'accoglienza di ospiti con demenze degenerative (es. Alzheimer). L'aspirante Ospite, od un suo familiare, fissa un appuntamento con il responsabile dell'ufficio relazione con il pubblico (U.R.P) per un colloquio conoscitivo e ritira la documentazione necessaria alla programmazione dell'ingresso: Carta dei Servizi, modulo di consenso al trattamento dei dati personali, domanda unica di inserimento in R.S.A. da compilare in ogni parte (la compilazione da pagina 6 a pagina 9 è di competenza del medico curante o eventualmente del medico ospedaliero in caso di ricovero). La sopra citata domanda può anche essere scaricata dal sito dell'ATS Brianza (www.ats-brianza.it) nella sezione lista d'attesa o inoltrata su richiesta via mail dall' U.R.P. della R.S.A.
Una volta ricevuta la domanda debitamente compilata, la stessa viene consegnata al Responsabile medico che ne stabilisce l'idoneità all'inserimento in lista di attesa sulla base degli indicatori di dipendenza funzionale, delle comorbilità e della fragilità sociale segnalati ed inoltre viene valutata la compatibilità del soggetto richiedente con le garanzie di adeguata assistenza da parte dell'RSA.

Per la valutazione si dovranno considerare, oltre alle peculiarità individuali dei richiedenti, alcuni parametri generali:

- Sesso: in base alla disponibilità di posto libero in stanza singola o doppia, considerando il sesso del secondo occupante
- Rispetto del case-mix di nucleo: al fine di garantire una costante ed adeguata erogazione delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali a tutti gli ospiti, è necessario che il carico assistenziale degli ospiti residenti in ogni nucleo sia bilanciato nel complesso
- Compatibilità del soggetto richiedente con l'utenza di nucleo già presente e con le caratteristiche strutturali della RSA (che non possiede un nucleo protetto ed ha accesso diretto alla pubblica via) per cui sono tendenzialmente da escludere in fase di valutazione:
  - Soggetti affetti da patologie di carattere infettivo che richiedano isolamento
  - Soggetti affetti da disturbi della sfera comportamentale noti per determinare episodi di aggressività fisica, che possano rappresentare un rischio per gli altri degenti o per il personale
  - Soggetti affetti da patologia psichiatrica o declino cognitivo di grado superiore al moderato che siano in grado di deambulare in assenza di ausilio, dei quali sia nota la tendenza al wandering o un importante grado di disorientamento spazio-temporale, poiché sono da considerarsi soggetti ad alto rischio di fuga
  - Soggetti con ventilazione assistita o CPAP, per mancanza della strumentazione idonea a garantire la ventilazione
- Parametro sociale: condizioni socio-economiche disagiate o particolarmente rischiose in considerazione dello stato di salute del richiedente, possono richiedere una velocizzazione delle procedure di valutazione della domanda e del ricovero
- Data di presentazione della domanda

Qualora la richiesta non sia idonea l'U.R.P. comunicherà l'esito negativo all'interessato.
In base alla convenzione stipulata con il Comune di Lazzate, vengono riservati ai residenti n. 25 posti letto accreditati di cui n. 12 potranno fruire di retta agevolata.

L'accoglienza, presa in carico e dimissioni degli Ospiti

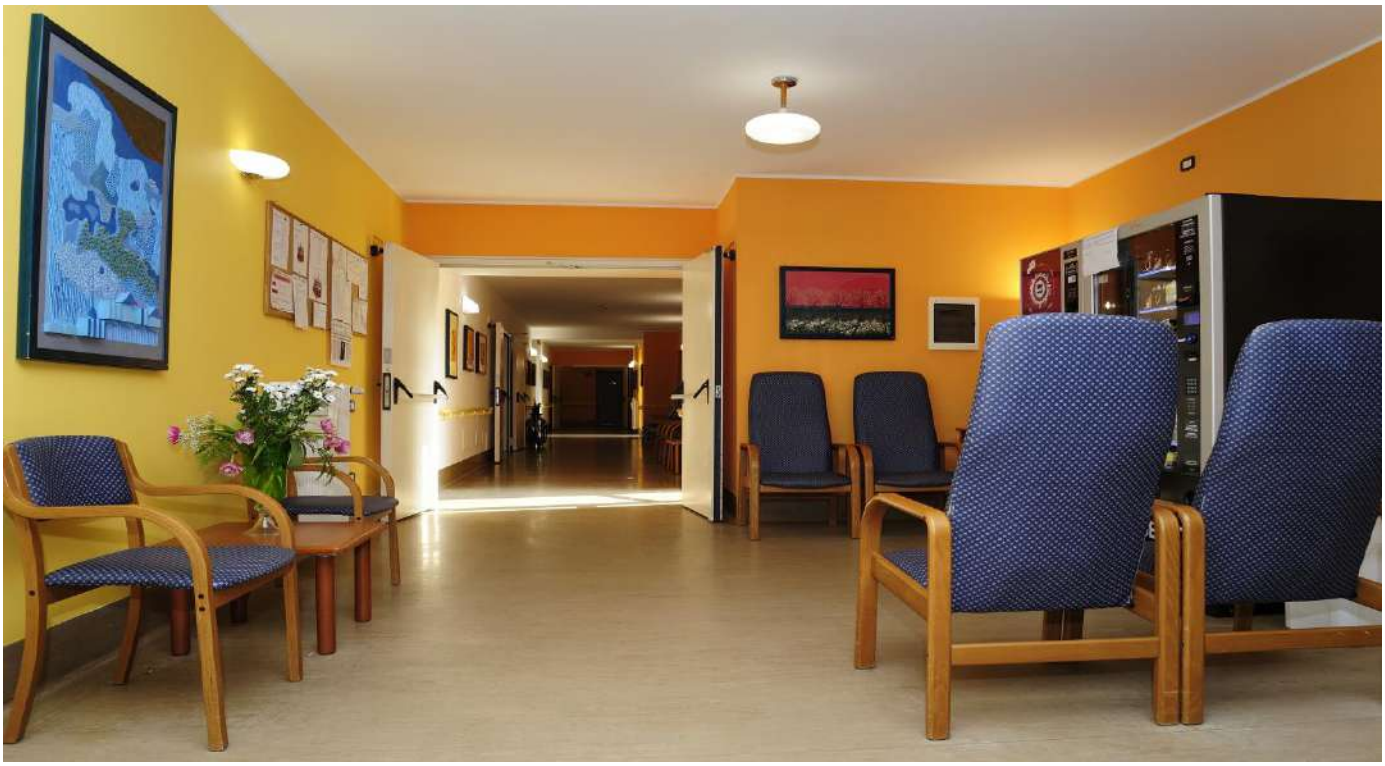
L'ingresso di un nuovo Ospite avviene, di norma, attorno alle ore 10.00 del mattino: in quel momento il Responsabile della RSA, il medico di turno, il Coordinatore del Servizio Infermieristico, il Responsabile del Servizio A.S.A e il Coordinatore del Servizio di Fisioterapia sono a disposizione dell'Ospite e dei suoi parenti per raccogliere le informazioni di base necessarie a favorire un rapido inserimento della persona anziana in quella che, da quel momento in poi, sarà la sua nuova casa.
L'animatore stenderà la scheda sociale con la collaborazione dei parenti.
Sarà cura del medico di turno raccogliere dall'ospite e parenti tutte le informazioni sanitarie necessarie ad una coscienziosa assistenza.
In caso di dimissioni dell'Ospite dalla nostra Struttura, esse saranno concordate con il Responsabile Medico e la Direzione Amministrativa nel rispetto delle norme contrattuali. All'uscita dalla Struttura, al fine di garantire la continuità assistenziale all'ospite verrà rilasciata una relazione di dimissione riportante lo stato di salute, i trattamenti effettuati, la necessità di trattamenti successivi ed altre informazioni utili.

Quando sono aperti i nostri uffici?

L'orario dell'Ufficio Amministrativo/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 17.30. Potranno essere disposte, nel corso di particolari adempimenti amministrativi, delle temporanee chiusure dell'Uff. Amm.vo, il cui personale sarà sempre comunque a disposizione dell'utenza per reali ed effettive urgenze.
Il personale amministrativo ed addetto alle relazioni con il pubblico è a disposizione per tutte le informazioni relative all'accesso nella Residenza, in particolare alla sistemazione logistica degli ospiti, agli orari operativi della RSA, alla dislocazione degli uffici, al controllo degli ingressi in struttura durante gli orari di apertura dell'ufficio.

Spazi comuni e locali di servizio della RSA "I Gelsi"

La nostra Residenza dispone di una palestra all'interno della quale viene erogato il servizio fisioterapico individuale e di gruppo e dove vengono svolte attività ludiche e ginniche, una piccola cappella al piano superiore, un salone dedicato al servizio di animazione e terapia occupazionale, un locale riservato al parrucchiere e ad attività di pedicure (una volta a settimana), una lavanderia ed una stireria. Inoltre è a disposizione degli Ospiti una zona bar con distributori automatici di bevande e snack ed un ampio giardino esterno attrezzato e variamente piantumato dove è stato realizzato un orto "a percorso", che viene curato dai nostri
Ospiti.



Le camere

La RSA "I Gelsi" dispone di 28 camere doppie e 6 camere singole disposte su due piani in 4 nuclei contraddistinti da quattro diversi colori. In ogni camera è presente una presa tv ed un piano porta televisore su cui è possibile sistemare l'apparecchio. Tutte le camere dispongono di servizi igienici comunicanti, completi di doccia e di elementi di sicurezza. In ognuno dei quattro nuclei è presente anche un bagno assistito completamente attrezzato.
A fianco di ogni letto è posizionato un campanello per le emergenze oltre ai bocchettoni delle prese dell'impianto centralizzato dell'ossigeno.
E'possibile personalizzare la camera con oggetti di piccole dimensioni che non contrastino

con la funzionalità e/o il giudizio del compagno di camera. Consigliamo di consegnare in Direzione gli oggetti di valore ed il denaro in prevenzione di furti o smarrimento.

L'orario di visita ed uscite

L'orario di visita è libero nelle ore diurne e regolamentato dalle 20.00 alle 8.00. Tuttavia si suggerisce l'accesso alle aree di visita ed ai nuclei di residenza degli ospiti preferibilmente dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30, nel rispetto delle attività socio-assistenziali organizzate a favore degli ospiti.
L'Ospite può uscire dalla Residenza accompagnato dai familiari o da persone conosciute, previa autorizzazione mediante compilazione e firma dell'apposito modulo presente ai piani.

Le rette

Il soggiorno presso la RSA "I Gelsi", con decorrenza dal 01/03/2023, comporta una retta giornaliera pari ad euro 82,00 IVA compresa, al netto della quota a carico del Fondo Sanitario Regionale.
Come da Convenzione stipulata con il Comune di Lazzate, per i residenti da almeno 5 anni alla data di ingresso verrà applicata una retta giornaliera agevolata per un totale pari a 12 posti letto.
Alla sottoscrizione del contratto di ingresso, l'Ospite è tenuto a versare, la retta del mese in corso, corrispondente al periodo intercorrente tra la data di ingresso e la fine del mese stesso e un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità di 30 giorni che, salvo conguagli di spettanze dovute e non pagate, verrà restituito in seguito alla dimissione o decesso. In caso di dimissioni, la disdetta scritta dell'Ospite dovrà essere indirizzata alla Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus con preavviso di almeno 30 giorni. La mancata osservanza, totale o parziale, del preavviso comporta il pagamento dei giorni non fruiti fino alla scadenza naturale del preavviso medesimo.
Il pagamento delle rette mensili avviene anticipatamente entro i primi 5 giorni del mese.
In caso di mancato pagamento della retta entro il termine sopra indicato, l'ospite e/o il terzo obbligato è tenuto a corrispondere gli interessi di mora per ritardato pagamento ai sensi dell'art. 5 D.L. n. 231/2002 come modificato dall'art. 1 lett. E, c.1 del D.L. 192/2012.
L'importo dovuto a titolo di retta dovrà essere corrisposto integralmente anche nel caso in cui l'Ospite dovesse assentarsi per rientri temporanei in famiglia o per ricoveri ospedalieri.
Qualora l'assenza non ospedaliera si dovesse protrarre oltre i 15 giorni consecutivi in un anno, l'Ospite perderà il diritto al mantenimento del posto letto.

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in RSA, così come determinata nel contratto, e termina con il dimissionamento o il decesso dell'Ospite. Dal computo complessivo viene escluso il giorno di uscita e/o decesso qualora l'evento si verifichi antecedentemente alle ore 9,00.

E' possibile, per sopravvenuti impedimenti e su richiesta, posticipare l'effettivo ricovero fino a 7 giorni dalla data d'ingresso prevista contrattualmente, fatto salvo l'obbligo di pagamento della retta giornaliera per il periodo compreso tra la data fissata per l'ingresso e quella di effettivo ricovero.
Oltre il settimo giorno, il contratto è da intendersi a tutti gli effetti risolto.
Tutti i servizi erogati nella Struttura sono compresi nella retta ad eccezione dei seguenti: lavaggio indumenti ospiti, parrucchiere e pedicure, trasferimenti non di emergenza (es. per visite di controllo ospedaliere), i listini attualmente in vigore si trovano in appendice a questo fascicolo.
La R.SA. si riserva la facoltà di aumentare annualmente la retta sulla base dell'incremento ISTAT dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie riferito al mese di ottobre dell'anno precedente e/o dei maggiori oneri derivanti dagli intervenuti aumenti contrattuali del personale e/o dagli adeguamenti a nuove normative nazionali e regionali.
Dette variazioni verranno comunicate all'ospite e/o al terzo obbligato per iscritto, dando allo stesso la facoltà di recedere dal contratto di ingresso.
La Cooperativa Sociale Quadrifoglio provvederà a rilasciare le certificazioni ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997

Figure di riferimento nella RSA

- ***Direttore di struttura***, Responsabile URP e Referente per i Rapporti con gli Uffici di Protezione Giuridica e i Servizi Sociali.
- ***Impiegata amministrativa***, Addetta U.R.P., Resp. Sistema informativo.
- ***Direttore/ responsabile sanitario.***
- ***Medici di struttura.***
- ***Referente servizio fisioterapico.***
- ***Referente servizio infermieristico.***
- ***Coordinatore servizio assistenziale e alberghiero.***
- ***Referenti di piano del servizio assistenziale***
- ***Referente servizio animazione.***
- ***Referente servizio ristorazione.***

L'elenco nominativo è esposto alla bacheca all'ingresso "Comunicazioni"

Personale in R.S.A.

Tutto il personale presente in R.S.A. è gestito dalla Coop. Sociale Quadrifoglio ed è assunto a contratto o in regime di libera professione.

Tutti gli operatori della Struttura sono riconoscibili dall'apposito cartellino provvisto di nome cognome, fotografia e mansione. Per ogni figura professionale è attribuito un colore diverso della divisa:
- Medico: *camice bianco;*
- Infermiere: casacca bianco-blu, pantalone bianco;
- Fisioterapista: t-shirt rossa, pantalone bianco;

- Operatore addetto all'assistenza: *casacca azzurra o t-shirt bianca pantalone bianco;*
-Animatore: *T-shirt arancione, pantalone bianco;*
- Addetto ai servizi generali (pulizie e lavanderia): *casacca verde, pantalone verde;*
- Addetto cucina: *casacca bianca, pantalone bianco nero o bianco.*

I SERVIZI EROGATI NELLA NOSTRA RSA

Servizi socio - sanitari

Il Servizio Medico

Il personale medico presente in Struttura è composto da un gruppo di medici che garantisce il servizio con turni attivi e/o in reperibilità 24 ore su 24 ogni giorno della settimana.
All'interno della RSA sono esposti gli orari di ricevimento dei vari medici. I medici sono presenti indicativamente dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.30.
All' ospite e ai famigliari sarà garantita una costante informazione sulla condizione dell'ospite e sull'assistenza pratica nel rispetto delle norme in materia di tutela della Privacy.
Le visite mediche specialistiche fisioterapiche effettuate dal fisiatra di Struttura vengono effettuate senza alcun onere aggiuntivo per gli Ospiti.
Come previsto dalla L. 241/1990 è possibile accedere e/o ottenere rilascio della documentazione socio-sanitaria previa compilazione della modulistica, da richiedere in segreteria.

Il Servizio Infermieristico

E' garantito 24 ore al giorno per i 7 giorni della settimana.

Il Servizio di Fisioterapia

Il gruppo di Fisioterapisti, supervisionati dal Fisiatra, curano la riabilitazione dei nostri Ospiti con sedute di terapia individuale o di gruppo presso la palestra interna oppure recandosi direttamente nelle camere per la mobilizzazione degli allettati.

Il Servizio Assistenziale

E' garantito 24 ore al giorno per i 7 giorni della settimana da un numero di assistenti superiore agli standard stabiliti dalla Regione in materia.

Il Servizio di Animazione

Il Servizio di Animazione è fortemente stimolante per i nostri Ospiti per la sua varietà e per la frequenza giornaliera.
Ogni giorno vengono messi gratuitamente a disposizione giornali per assicurare una costante informazione agli ospiti che la desiderano.
Frequenti sono le iniziative per portare all'interno della struttura Gruppi, spesso di volontari, che con canzoni, rappresentazioni e scenette, donano qualche ora di buonumore ai nostri Ospiti. Vengono organizzate gite con mete varie. Sono in atto contatti con Scuole, Oratorio e Associazioni presenti sul territorio per dar modo di realizzare iniziative utili alla convivenza e al soggiorno degli Ospiti presso la nostra Residenza.

Servizi alberghieri e di cura della persona

- Lavanderia, stireria
- Igiene e sanificazione degli ambienti
- Servizio di ristorazione collettiva
- Servizi di parrucchiera, barbiere, pedicure – manicure

Gradimento dei Servizi

Periodicamente viene consegnata ai Parenti e agli Ospiti, che desiderino e/o siano in grado di compilare, una scheda di indice di gradimento (qui di seguito riportata) dove possono esprimere il loro giudizio sui vari Servizi erogati. Le segnalazioni saranno tenute nella massima considerazione e serviranno ad aumentare sempre più il livello di vivibilità all'interno della nostra R.S.A. I dati delle varie schede verranno elaborati dalla Direzione e saranno resi noti annualmente a mezzo di esposizione in bacheca di una scheda riassuntiva che conterrà i risultati statistici tratti dalle varie schede compilate e consegnate. Tali dati potranno essere poi discussi direttamente con Ospiti e parenti nel corso di incontri presso la Residenza. Anche al personale che opera all'interno della Struttura viene consegnata periodicamente una scheda di indice di gradimento che è da ritenersi altrettanto importante, in quanto siamo convinti che lavorare in un ambiente adeguato alle proprie esigenze sia motivo di soddisfazione per gli Operatori e costituisca anche incentivo a svolgere al meglio le proprie mansioni con conseguente maggior benessere per gli Ospiti.
I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso una riunione volta anche a concordare eventuali interventi correttivi.
A seguito dell'Emergenza Covid 19, dall'anno 2022, è stata introdotta una misura di rilevazione dell'indice di gradimento riferito all'ingresso/visite in RSA dei familiari e della possibilità di mantenere la relazione ospite-parenti, nel rispetto delle esigenze affettive e di benessere psicologico degli ospiti, attraverso un questionario di valutazione della soddisfazione per il tema specifico.

Dall'inizio dell'emergenza Covid-19, da febbraio 2020 ad oggi, la RSA I Gelsi segue le indicazioni dettate dalle normative vigenti per garantire le misure di prevenzione di infezione da SARS COV 2. Pertanto le attività organizzate rispetteranno il principio di evitare assembramenti e del corretto utilizzo di DPI.

Questionario di valutazione della soddisfazione dei servizi

(FAC-SIMILE)

Unità operativa:
Gentile **Familiare,** al fine di migliorare la qualità del servizio offerti e garantire interventi più efficaci ed efficienti, la preghiamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando la casella corrispondente al gradimento che riterrà più aderente al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e dovrà essere consegnato direttamente al direttore/coordinatore della struttura della Coop. QUADRIFOGLIO.
Grazie per la collaborazione.

Il questionario sarà elaborato elettronicamente. Vi preghiamo gentilmente di annerire le caselle (■), utilizzando una biro nera evitando pennarelli.

		Familiare	Tutore	Altro
1	Questionario compilato da	○	○	○

		Meno di 4 mesi	Da 4 mesi a 1 anno	Da 1 anno a 5 anni	Oltre 5 anni
2	Da quanto tempo l'Ospite vive in struttura	○	○	○	○

		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto
1	Disponibilità della Direzione/Coordinamento della struttura	○	○	○	○
2	Capacità di ascolto da parte degli Operatori	○	○	○	○
3	Disponibilità degli Operatori a fornire informazioni sullo stato di benessere dell'Ospite	○	○	○	○
4	Flessibilità da parte degli Operatori nell'erogazione del servizio	○	○	○	○
5	Orari di apertura alle visite esterne	○	○	○	○
6	Qualità della pulizia e igiene degli ambienti comuni (ingresso, refettorio, sala tv, ecc.)	○	○	○	○
7	Qualità della pulizia e igiene della camera dell'Ospite	○	○	○	○
8	Personalizzazione della camera (possibilità di porre oggetti personali)	○	○	○	○

9	Qualità dell'assistenza del Personale medico	○	○	○	○
10	Qualità dell'assistenza del Personale infermieristico	○	○	○	○
11	Qualità dell'assistenza del Personale assistenziale	○	○	○	○
12	Qualità dell'assistenza del Personale di fisioterapia e riabilitazione	○	○	○	○
13	Qualità del servizio di animazione	○	○	○	○
14	Qualità del servizio di parrucchiere/barbiere	○	○	○	○
15	Qualità del servizio di ristorazione e variabilità del menù	○	○	○	○
16	Qualità del servizio di lavanderia e guardaroba	○	○	○	○
17	Quanto ritiene di essere complessivamente soddisfatto del servizio offerto?	○	○	○	○

Eventuali suggerimenti e/o osservazioni per il miglioramento del servizio:

*** = nel caso in cui non si usufruisse di un determinato servizio e/o prestazione, non rispondere e non annerire la casella**

Questionario di valutazione della soddisfazione dei servizi

(FAC-SIMILE)

Unità operativa:

Gentile **Ospite**, al fine di migliorare la qualità del servizio offerti e garantire interventi più efficaci ed efficienti, la preghiamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando la casella corrispondente al gradimento che riterrà più aderente al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e dovrà essere consegnato direttamente al direttore/coordinatore della struttura della Coop. QUADRIFOGLIO.

Grazie per la collaborazione.

Il questionario sarà elaborato elettronicamente. Vi preghiamo gentilmente di annerire le caselle (■), utilizzando una biro nera evitando pennarelli.

		Maschio	Femmina
1	Sesso	○	○

		<64	65-74	75-84	>85
2	Età	○	○	○	○

		Meno di 4 mesi	da 4 mesi a 1 anno	da 1 anno a 5 anni	oltre 5 anni
3	Da quanto tempo vive in struttura	○	○	○	○

		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto
1	Disponibilità della Direzione/Coordinamento della struttura	○	○	○	○
2	Capacità di ascolto da parte degli Operatori	○	○	○	○
3	Flessibilità da parte degli Operatori nell'erogazione del servizio	○	○	○	○
4	Orari di apertura alle visite esterne	○	○	○	○
5	Qualità della pulizia e igiene degli ambienti comuni (ingresso, refettorio, sala tv, ecc.)	○	○	○	○
6	Qualità della pulizia e igiene della camera	○	○	○	○
7	Personalizzazione della camera (possibilità di porre oggetti personali)	○	○	○	○
8	Qualità della assistenza del Personale medico	○	○	○	○

9	Qualità della assistenza del Personale infermieristico	○	○	○	○
10	Qualità della assistenza del Personale assistenziale	○	○	○	○
11	Qualità della assistenza del Personale di fisioterapia e riabilitazione	○	○	○	○
12	Attività proposte dal servizio di animazione	○	○	○	○
13	Qualità del servizio di parrucchiere/barbiere	○	○	○	○
14	Qualità del servizio di ristorazione e variabilità del menù	○	○	○	○
15	Qualità del servizio di lavanderia e guardaroba	○	○	○	○
16	Organizzazione della giornata in struttura: tempi e modalità (es. orari e tempi dedicati alle attività, al riposo, ai pasti, ecc.)	○	○	○	○
17	Quanto ritiene di essere complessivamente soddisfatto del servizio offerto?	○	○	○	○

Eventuali suggerimenti e/o osservazioni per il miglioramento del servizio:

*** = nel caso in cui non si usufruisse di un determinato servizio e/o prestazione, non rispondere e non annerire la casella.**

Questionario di valutazione della soddisfazione dei servizi

(FAC-SIMILE)

Unità operativa:
Gentile **Operatori**, al fine di migliorare la qualità del servizio offerti e garantire interventi più efficaci ed efficienti, la preghiamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando la casella corrispondente al gradimento che riterrà più aderente al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e dovrà essere consegnato direttamente al direttore/coordinatore della struttura della Coop. QUADRIFOGLIO.
Grazie per la collaborazione.

Il questionario sarà elaborato elettronicamente. Vi preghiamo gentilmente di annerire le caselle (■), utilizzando una biro nera evitando pennarelli.
SERVIZIO/STRUTTURA: _____

DATA COMPILAZIONE:_____/____/_____

INDICHI IL SUO GIUDIZIO IN RELAZIONE AL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI PUNTI DI SEGUITO INDICATI. IL QUESTIONARIO VERRÀ ELABORATO ELETTRONICAMENTE.

LA PREGHIAMO QUINDI DI ANNERIRE LE CASELLE UTILIZZANDO UNA BIRO.LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE.

		Maschio	Femmina
1	Sesso	○	○

		<30	31-45	46-64	>65
2	Età	○	○	○	○

		Meno di 4 mesi	da 4 mesi a 1 anno	da 1 anno a 5 anni	oltre 5 anni
3	Da quanto tempo lavora in Quadrifoglio	○	○	○	○

		Licenza Elementare	Licenza Scuola Media Inferiore	Diploma	Laurea o altro titolo
4	Livello d'istruzione	○	○	○	○

		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto
1	Disponibilità del Coordinatore del servizio	○	○	○	○
2	Percezione della disponibilità del Coordinamento all'ascolto e al confronto	○	○	○	○
3	Comunicazioni con gli uffici della Sede Centrale della Cooperativa	○	○	○	○
4	Possibilità di partecipazione al lavoro di équipe	○	○	○	○
5	Cooperazione e collaborazione tra Colleghi	○	○	○	○
6	Qualità della comunicazione/informazione all'interno del servizio	○	○	○	○
7	Organizzazione del lavoro	○	○	○	○
8	Comfort dell'ambiente di lavoro	○	○	○	○
9	Puntualità nell'accredito della retribuzione	○	○	○	○
10	Qualità degli interventi di formazione e supervisione	○	○	○	○
11	Percezione del lavoro svolto a favore degli utenti/familiari del servizio	○	○	○	○
12	Percezione del proprio coinvolgimento nell'organizzazione del servizio	○	○	○	○
13	Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del proprio lavoro?	○	○	○	○
14	Eventuali suggerimenti/osservazioni per il miglioramento del servizio	○	○	○	○

Questionario di valutazione della soddisfazione dei servizi

(FAC-SIMILE)

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PARENTI IN MATERIA DI ACCESSO/VISITA AGLI OSPITI A SEGUITO DELL'EMERGENZA COVID 19 - STRUTTURE RESIDENZIALI

SERVIZIO/STRUTTURA: _____

DATA COMPILAZIONE: ___/___/_____

INDICHI IL SUO GIUDIZIO IN RELAZIONE AL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI PUNTI DI SEGUITO INDICATI. IL QUESTIONARIO VERRÀ ELABORATO ELETTRONICAMENTE.

LA PREGHIAMO QUINDI DI ANNERIRE LE CASELLE UTILIZZANDO UNA BIRO.
LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE.

		Maschio	Femmina
1	Sesso compilatore	○	○

		<64	65-74	75-84	>85
2	Età compilatore	○	○	○	○

		Meno di 4 mesi	da 4 mesi a 1 anno	da 1 anno a 5 anni	oltre 5 anni
3	Periodo di permanenza dell'ospite presso la RSA	○	○	○	○

		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto
1	Disponibilità della Direzione/Referente Covid 19 ad evadere richieste specifiche (ingresso in RSA per allettamento prolungato, fine vita)	○	○	○	○
2	Capacità di mediazione ed affiancamento del servizio animazione/operatori formati durante le visite da remoto (videochiamate)	○	○	○	○
3	Capacità del servizio ad organizzare almeno n. 1 visita alla settimana per ospite	○	○	○	○
4	Flessibilità del servizio ad organizzare n. 2 visite alla settimana per ospite	○	○	○	○
5	Possibilità di disporre di un tempo di visita da 30 a 45 minuti	○	○	○	○
6	Possibilità di visitare gli ospiti dal lunedì al venerdì, sabato e domenica su calendario mensile (sulla base delle risorse disponibili)	○	○	○	○
7	Adeguatezza di spazi dedicati alle visite (adattamento degli spazi per garantire il	○	○	○	○

	distanziamento, locali ben areati)				
8	Puntualità delle comunicazioni ai parenti riguardo le modalità di richiesta di appuntamento per le visite parenti ed eventuali variazioni	○	○	○	○
9	Puntualità e chiarezza delle comunicazioni ai parenti riguardo le modalità di comportamento da tenere durante le visite in spazi chiusi e spazi aperti (visite in presenza, visite al vetro, stanza dell'abbraccio): triage, green pass rafforzato, DPI da utilizzare	○	○	○	○
10	Spiegazione e facilitazione delle modalità di comportamento da tenere durante le visite ai parenti - utilizzo di immagini visive e cartellonistica	○	○	○	○
11	Possibilità di garantire i contatti ospiti-parenti anche durante i periodi di eventuale isolamento per positività o isolamento preventivo (es. videochiamata)	○	○	○	○
12	Possibilità di chiedere la valutazione del Responsabile Sanitario/Referente Covid 19 per l'uscita dell'ospite e comunicazione sugli eventuali comportamenti da tenere da parte dell'ospite e del/dei familiare durante l'uscita (DPI, green pass rafforzato per tutti, firma del patto di responsabilità distanziamento, evitare assembramenti)	○	○	○	○

12	Eventuali suggerimenti/osservazioni per il miglioramento del servizio

Tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite la possibilità di segnalare o di sporgere reclami a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori non conforme ai criteri di cortesia, correttezza e qualità del servizio.
Gli eventuali reclami possono essere esposti verbalmente al responsabile/coordinatore dei servizi o presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso la segreteria, presentando il modulo qui allegato o inviando lettera in carta semplice.
Il responsabile/coordinatore dei servizi e l'URP si impegnano a dare risposta immediata a segnalazioni e reclami di rapida soluzione. Nei casi più complessi si provvederà a dare risposta entro 30 giorni dalla data della presentazione del modulo o ricevimento della lettera.
Per quanto concerne la gestione dei reclami la residenza si impegna a gestire le informazioni in suo possesso con cadenza annuale, eventuali apprezzamenti e complimenti rivolti alla struttura e dei suoi operatori saranno trattati allo stesso modo dei reclami ciò al fine di permettere una visione equilibrata e realistica ed orientata in tutte le dimensioni dei servizi offerti ed erogati agli ospiti.
Ogni suggerimento, stimolo e proposta utile al miglioramento del servizio è sempre ben accolto dalla RSA.

La residenza informa che è possibile chiedere l'intervento del difensore civico territoriale qualora venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni o per altre necessità, inoltre è possibile accedere all'ufficio relazioni con il pubblico o all'ufficio di pubblica tutela dell'ATS.

Rilascio documenti

Il fascicolo socio-sanitario (FASAS) può essere rilasciato dopo la dimissione dell'ospite, previo pagamento delle spese di produzione, entro 30 giorni dalla formale richiesta. Le persone legittimate a richiederlo sono l'ospite, ADS o tutore, Eredi legittimi.
A titolo informativo, si specifica che i costi per la richiesta del fascicolo socio-sanitario (FASAS) seguirà la seguente tabella di riferimento:

COSTO (€)	DESCRIZIONE
5,00	Fino a 10 pg
10,00	Da 11 a 20 pg
15,00	Da 21 fino a 30 pg
20,00	Da 31 fino a 40 pg
25,00	Da 41 fino a 50 pg
30,00	Da 51 fino a 60 pg
35,00	Da 61 fino a 70 pg
40,00	Da 71 fino a 80 pg
45,00	Da 81 fino a 90 pg
50,00	Da 91 fino a 100 pg
55,00	Da 101 fino a 110 pg
60,00	Da 111 fino a 120 pg
65,00	Da 121 fino a 130 pg
70,00	Da 131 fino a 140 pg
75,00	Da 141 fino a 150 pg
80,00	Da 151 fino a 160 pg
85,00	Da 161 fino a 170 pg
90,00	Da 171 fino a 180 pg
95,00	Da 181 fino a 190 pg
100,00	Da 191 fino a 200 pg

Ad ogni successivo blocco di 10 pagine, verrà applicato l'importo di € 5,00.

Segnalazioni soddisfazioni / lamentele

Il modulo che segue è un documento che permette di comunicare alla Direzione eventuali ragioni di apprezzamento e/o di lamentela e dà, inoltre, la possibilità di esprimere consigli e suggerimenti, nuovi spunti e idee indirizzate al sempre maggiore miglioramento e innalzamento del livello dei servizi erogati dalla nostra R.S.A.

Chi volesse farne uso troverà allo sportello U.R.P. della struttura copia del modulo da consegnarsi debitamente compilato.

Le risposte verranno date nel termine massimo di trenta giorni.

Questo strumento ha la finalità di favorire (non di sostituire) il rapporto diretto e personale tra i Responsabili della R.S.A. e gli Ospiti/parenti/ADS.

R.S.A. “I Gelsi” – Lazzate

Modulo segnalazioni soddisfazioni/lamentele

Desidero segnalare alla direzione quanto segue:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

La presente documentazione va consegnata in busta chiusa alla segreteria o direttamente alla direzione amministrativa. La/le risposta/e al proposito verrà data nel tempo massimo di 30 gg.

Data _____

Firma _____

Tutela diritti dell'Ospite

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus nell'organizzazione di tutte le attività, garantisce i diritti dell'Ospite, il massimo rispetto della privacy, della personalità, degli interessi e delle scelte, in particolare garantendo l'assistenza per la religione professata.

Assicurazione

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus è assicurata per i rischi da infortuni subiti o provocati dagli Ospiti sia all'interno che all'esterno della Residenza e i danni arrecati dagli Ospiti a terzi sia all'interno che all'esterno della Residenza durante l'espletamento delle varie attività. La Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus è assicurata per la responsabilità civile per i danni cagionati dagli Ospiti al personale medico, infermieristico, socio-assistenziale, parenti propri e altrui, visitatori all'interno della Struttura e terzi in genere durante l'espletamento delle varie attività della Struttura medesima.

I Nostri Menù

I nostri menù variano stagionalmente e di settimana in settimana. Nelle pagine seguenti sono descritti menù esemplificativi serviti presso la RSA “I Gelsi.
Oltre ai piatti presenti in menù, gli ospiti possono chiedere alternative per ogni portata.
Per ogni pasto sono a disposizione degli ospiti acqua minerale naturale e frizzante secondo volontà e vino bianco o rosso nel rispetto delle prescrizioni mediche.
Frutta a scelta è sempre servita a fine pasto.
A colazione vengono serviti the, latte, caffè e fette biscottate/biscotti.
A merenda sono serviti the (caldo o freddo a seconda della stagione), biscotti, succhi di frutta, budini, yogurt e gelati in estate.
Al fine di soddisfare i bisogni di ogni ospite sono previste su indicazioni mediche diete particolari per portatori di patologie in ambito alimentare (es. diabetici, celiaci, ecc.); piatti alternativi vengono proposti a coloro che soffrano di allergie a determinate sostanze e/o cibi, mentre per chi abbia problemi di masticazione saranno serviti cibi tritati o frullati.

N.B: i menù che seguono sono esemplificativi, secondo eventuali esigenze, possono cambiare in alcune voci, ma non nella loro composizione di base

Menù estivo

	Pranzo	**Cena**
LUNEDÍ	*Pasta ai peperoni* *Petto di pollo al pom.* *Zucchine all'olio*	*Crema di legumi* *Caprese* *Carote trifolate*
MARTEDÍ	*Risotto alla contadina* *Bollito in salsa verde* *Patate prezzemolate*	*Minestra di verdure con pasta* *Salumi Misti* *Erbette*
MERCOLEDÍ	*Pasta alle olive* *Verdesca al limone* *Spinaci al burro*	*Riso e prezzemolo* *Verdure ripiene* *Finocchi gratinati*
GIOVEDÍ	*Risotto alla milanese* *Polpette* *Insalata mista*	*Crema di patate* *Formaggi misti* *Carote al vapore*
VENERDÍ	*Pasta al pesto* *Platessa alla mugnaia* *Cavolfiori*	*Zuppa di legumi* *Frittata al prosciutto* *Barbabietole*
SABATO	*Risotto alla parmigiana* *Arista al latte* *Tris di verdure*	*Crema di piselli* *Pizza* *Fagiolini*
DOMENICA	*Gnocchi al ragù* *Pollo alla cacciatora* *Patate al forno*	*Minestra di riso* *Prosciutto crudo e melone* *Insalata mista*

Menù invernale

	Pranzo	Cena
LUNEDÍ	*Risotto alla monzese* *Stracotto di manzo* *Insalata*	*Semolino in brodo* *Polpettine al sugo* *Carote in insalata*
MARTEDÍ	*Pasta al tonno* *Merluzzo gratinato* *Spinaci*	*Minestrone alla genovese* *Uova* *Zucchine trifolate*
MERCOLEDÍ	*Crema di fagiolini* *Petto di pollo al marsala* *Insalata*	*Crema di fagiolini* *Tortino in crosta* *Erbette all'agro*
GIOVEDÍ	*Gnocchi zafferano e speck* *Fettine alla pizzaiola* *Catalogna all'olio*	*Passato di verdure* *Pizza* *Insalata mista*
VENERDÍ	*Pasta al salmone* *Tortino di tonno* *Tris di verdure al vapore*	*Minestra d'orzo* *Prosciutto e formaggio* *Spinaci*
SABATO	*Risotto taleggio e rucola* *Brasato* *Polenta*	*Crema aurora* *Verdure ripiene* *Patate in umido*
DOMENICA	*Lasagne alla bolognese* *Pollo alla diavola* *Patate arrosto*	*Minestrone di verdure* *Asiago* *Cavolfiori in insalata*

Nomina dell’amministratore di sostegno

L’amministrazione di sostegno è una figura istituita con la Legge numero 6 del 9 gennaio 2004, a tutela di chi, pur avendo difficoltà nel provvedere ai propri interessi, non necessita comunque di ricorrere all'interdizione o all'inabilitazione.
L’art. 11 della legge regionale, inoltre, attribuisce alla Regione il compito di promuovere “forme di tutela e di sostegno a favore di soggetti non autosufficienti, privi di famiglia o la cui famiglia sia impossibilitata o inidonea a provvedere”.
La norma richiama, oltre all’amministratore di sostegno, anche altri istituti che possono garantire nel tempo la realizzazione del progetto di vita della persona non autosufficiente e i suoi interessi personali e patrimoniali, soprattutto se priva di famiglia.

Chi è?

L’amministratore di sostegno è un tutore delle persone dichiarate non autonome, anziane o disabili. Viene nominato dal giudice tutelare e scelto, dove è possibile, nello stesso ambito familiare dell’assistito. Possono diventare quindi amministratori di sostegno il coniuge, purché non separato legalmente, la persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio o il fratello o la sorella, e comunque il parente entro il quarto grado.

Che cosa fa?

L’ufficio di amministrazione di sostegno non prevede l'annullamento delle capacità del beneficiario a compiere validamente atti giuridici, e in questo si differenzia dall'interdizione. I poteri dell'amministratore di sostegno vengono annotati a margine dei registri di stato civile, al fine di consentire a terzi il controllo sul suo operato. Dura dieci anni, ma può essere rinnovato, a meno che si tratti di un parente o del coniuge o della persona stabilmente convivente, nel qual caso dura per sempre, salvo rinuncia o richiesta di revoca dello stesso interessato.

A chi si rivolge?

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 dover provvedere ai propri interessi. Anziani o disabili, potranno ottenere, anche in previsione della propria eventuale futura incapacità, che il giudice tutelare nomini una persona, che abbia cura della loro persona e del loro patrimonio.

Come fare?

Ai sensi dell’art. 406 del codice Civile la richiesta di nomina dell’amministrazione di sostegno può essere compilata dalla stessa casa RSA o dai familiari. In base all’ordinanza n. 9389/2013 della Corte di Cassazione la richiesta deve essere inoltrata al giudice tutelare della dimora abituale del beneficiario e entro sessanta giorni dalla data di presentazione della richiesta, il giudice provvederà alla nomina dell'amministratore. Il suo decreto diventa immediatamente esecutivo. Inoltre i responsabili dei servizi sanitari e sociali, se a conoscenza di fatti tali da rendere necessario il procedimento di amministrazione di sostegno, devono fornirne notizia al pubblico ministero.

Carta dei diritti della persona anziana

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza ai principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando questi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato in relazione al corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel proprio ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere, garantendo il sostegno necessario. Nel proprio domicilio, nonché, in caso diverso, offrendo le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin quando 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 di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce d'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 espresso unicamente sotto l'aspetto 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 condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle condizioni 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.

Listino prezzi servizi extra retta

LAVANDERIA	
Servizio	**Costo giornaliero**
Lavaggio indumenti ospite (Esclusi capi delicati e da lavare a secco)	€ 1,04

PARRUCCHIERE	
Servizio	**Costo**
Messa in piega	€ 10,00
Taglio capelli	€ 8,00
Spuntata	€ 3,00
Permanente	€ 18,00
Colore	€ 15,00

ESTETISTA	
Servizio	**Costo**
Taglio unghie mani	€ 5,00
Pedicure	€ 20,00
Ceretta viso	€ 7,00

TRASPORTO	
Servizio	**Costo**
Ambulanza a 2 soccorritori (dimissione/ricovero)	€ 45,00
Ambulanza a 2 soccorritori (visita a/r) entro i 15 Km – 1,30 h di attesa	€ 80,00
Fermo macchina per ogni ora o frazione eccedente la prima ora e mezza di attesa per doppia tratta	€ 32,00
Oltre il 15° Km	€ 0,95

Galleria fotografica

R.S.A "I Gelsi" Lazzate

Ingresso principale

Giardino sul retro

Salone primo piano

Camera doppia

Art. 1 - Documentazione necessaria per l'inserimento

Per l'istruttoria della domanda di ingresso è necessario produrre la seguente documentazione relativa all'ospite:

- Domanda unica di inserimento in R.S.A. (modulo unificato ATS) con relativo consenso al trattamento dei dati personali secondo il D.lgs 196/03, sottoscritti dal richiedente o, se impossibilitato, da un familiare (terzo) o tutore-ADS
- Fotocopia carta d'identità dell'ospite
- Fotocopia tessera sanitaria - codice fiscale dell'ospite

Al momento dell'ingresso è obbligatorio provvedere alla consegna della seguente documentazione da depositare in custodia presso l'ufficio amministrativo:

- carta d'identità ospite (in originale)
- tessera sanitaria ed eventuali tessere di esenzione ticket ospite (in originale)
- eventuale fotocopia verbale d'invalidità e/o fotocopia atto di nomina tutore/curatore/amministratore di sostegno
- fotocopia carta d'identità e tessera sanitaria del contraente "Terzo/tutore/ADS"

e alla sottoscrizione del contratto di ingresso e relativi allegati (consenso ai trattamenti diagnostici e terapeutici, ecc.).

Il Contraente "terzo/tutore/ADS" si obbliga a sottoscrivere il contratto assumendosi in ogni caso la responsabilità - eventualmente in solido con l'ospite - per ogni obbligazione scaturente dal contratto. Inoltre il Contraente "terzo/tutore/ADS" è il referente e comunque il soggetto responsabile per ogni e qualsiasi questione concernente il rapporto tra l'ospite e l'R.S.A. Il contraente "terzo/tutore/ADS" dell'ospite è tenuto a fornire, contestualmente alla sottoscrizione del contratto il proprio indirizzo, i numeri telefonici, eventuale indirizzo mail, ecc. garantendone la veridicità e con espresso

impegno di comunicare alla direzione con la massima tempestività ogni variazione dei dati in questione.

Art. 2 - Assegnazione ed uso della camera

La direzione sanitaria, a suo insindacabile giudizio, in particolari situazioni relative a mutate esigenze organizzative e di vita comunitaria o in relazione a variazioni delle condizioni psicofisiche dell'ospite, può procedere allo spostamento del medesimo in altra stanza (singola o doppia) avvisando l'ospite e/o il contraente "terzo/tutore/ADS ".
All'ospite spetta il diritto di usare la camera nel rispetto dell'eventuale altro ospite con cui la condivide, adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni di qualsiasi tipo alle persone, agli arredi ed in generale a tutto quanto si trovi nella camera stessa. Resta inteso che sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.
Non è permesso tenere in camera bevande o cibi provenienti dall'esterno.

Art. 3 - Uso apparecchi Radio/Tv

L'uso di apparecchi radio e/o TV in camera è consentito durante la giornata con esclusione delle ore di riposo e fino alle 22,00. Il volume dovrà essere regolato in modo da non arrecare eccessivo disturbo all'eventuale ospite che la condivide. Gli apparecchi devono essere conformi alle norme di sicurezza ed in caso di guasto la riparazione/sostituzione sarà a carico del proprietario.

Art. 4 - Beni dell'ospite

La Residenza non si assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento o danneggiamento di oggetti di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore, denaro, titoli, ecc.) di proprietà dell'ospite.
E' fatto divieto a parenti e conoscenti lasciare somme eccessive di danaro, oggetti preziosi e quant'altro venga ritenuto dagli stessi di elevato valore. In ogni caso la Direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento degli stessi.
Si precisa che la R.S.A. ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore dell'ospite, a condizione che gli stessi non si configurino come oggetti pericolosi o di valore eccessivo e/o non siano di natura ingombrante.
Riguardo agli apparecchi acustici e alle protesi di qualsiasi altro tipo, di proprietà dell'ospite, si precisa che tutti gli interventi di manutenzione e di controllo per il corretto funzionamento, ivi compresa l'eventuale sostituzione di batterie, sono a totale carico dell'ospite. Alla luce della tipologia di utenza ricoverata, tenuto conto della natura del rischio e della difficoltà di ricostruzione dei singoli eventi, la struttura non risponderà dell'eventuale smarrimento e/o rottura accidentale delle protesi (dentali, acustiche e visive) in dotazione agli anziani della R.S.A. Il personale dell'Ente sarà comunque tenuto ad avere buona cura e gestione di tali protesi, impegnandosi, in caso di smarrimento, ad effettuare approfondite ricerche al fine di assicurarne, per quanto possibile, il ritrovamento.

Art. 5 - Biancheria - Etichettatura dell'abbigliamento - Servizio lavanderia

Al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza nella residenza, è fatto obbligo all'ospite e/o al contraente "terzo/tutore/ADS" consegnare capi di abbigliamento personale etichettati. Il rinnovo di tale corredo spetta all'ospite e/o contraente "terzo/tutore/ADS". La direzione, il coordinatore e il referente di piano, nel corso del rapporto di ospitalità, si riservano nel caso di

necessità di esigere eventuali modifiche e/o integrazioni alla dotazione iniziale.

L'ospite e/o contraente "terzo/tutore/ADS" è invitato a consegnare un corredo di biancheria personale e di abbigliamento adatto alla stagionalità e secondo necessità. Tutti i capi dovranno essere contrassegnati per essere identificati. Il costo del servizio di lavanderia degli indumenti dell'ospite è pari a € 1,04 al giorno e non è incluso nella retta. Gli indumenti di tessuto delicato (seta, lana, cashmere, ecc.) non sono inclusi, in quanto non è possibile garantirne la loro l'integrità a lavaggio avvenuto. Il lavaggio della biancheria intima dell'ospite è incluso nella retta. La direzione declina ogni responsabilità per i capi di abbigliamento che andassero smarriti o sciupati per il troppo logorio o per altre cause. L'ospite e/o il contraente "terzo/tutore/ADS" solleva la R.S.A. da eventuali danni sui capi di abbigliamento lavati. Qualora l'ospite e/o il contraente "terzo/tutore/ADS" decida di far lavare i propri capi di abbigliamento lavati all'esterno, questa scelta non determinerà alcuna variazione della retta. Qualora il personale riscontri la permanenza di abbigliamento sporco da almeno tre giorni in camera dell'Ospite, la R.S.A. provvederà al ritiro degli stessi e all'invio in lavanderia. I capi potenzialmente infetti verranno sempre inviati in lavanderia nel rispetto dei protocolli procedurali.

Art. 6 - Uso delle parti e dei servizi comuni - accesso alla struttura ed uscite

All'ospite spetta il diritto di usare le parti ed i servizi comuni della residenza, nel rispetto dell'uso cui gli stessi sono destinati ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni a persone o cose.

L'orario di visita è libero nelle ore diurne e regolamentato dalle 20.00 alle 8.00. Tuttavia si suggerisce l'accesso alle aree di visita ed ai nuclei di residenza degli ospiti preferibilmente dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30, nel rispetto delle attività socio-assistenziali organizzate a favore degli ospiti.

Si accede nelle zone comuni destinate ai visitatori, mentre nelle camere da letto degli ospiti è permesso l'accesso solo nei momenti della giornata in cui non vengano effettuate operazioni assistenziali e di pulizia ambientale, nel rispetto della riservatezza e delle condizioni di salute degli ospiti. L'accesso alla camera è consentito ad un massimo di due persone per volta. L'ingresso al di fuori degli orari sopracitati è consentito ai familiari, solo nel caso in cui l'ospite versi in gravi condizioni di salute e su autorizzazione del medico di riferimento.
Tutti gli ospiti possono uscire dalla struttura (quando le loro condizioni di salute lo permettono) solo se accompagnati, per brevi assenze nell'arco della giornata; in ogni caso, l'accompagnatore deve preventivamente avvisare la R.S.A, entro il giorno prima e comunicare l'orario di rientro in struttura (non oltre le ore 20.00), compilare e firmare l'apposito modulo presente ai piani.

Art. 7 - Ristorazione e bar

Nell'arco della giornata sono serviti agli ospiti: prima colazione, idratazione di mezza mattina, pranzo, merenda e cena. Per questioni organizzative gli orari dei pasti (pranzo ore 12.00 - cena ore 18.00) nell'arco dell'anno non potranno subire variazioni (compreso il periodo estivo).
Gli ospiti, salvo diversa disposizione medica, consumano i pasti nelle sale da pranzo di piano secondo gli orari definiti dalla direzione e indicati sopra nella carta dei servizi. I pasti in camera vengono serviti limitatamente ai casi di stretta necessità definiti dal medico di riferimento in base alle condizioni dell'ospite. Durante l'orario dei pasti, per non creare confusione nella distribuzione e somministrazione dei cibi, tutti i parenti e gli amici degli ospiti devono rimanere lontano dai tavoli.
Per disposizioni sanitarie, solo il personale assistenziale, opportunamente abbigliato con cuffia e grembiule idonei, può servire ai tavoli ed imboccare gli ospiti. E' permesso solo al personale assistenziale di avvicinarsi al carrello della dispensa.

I parenti/amici degli ospiti non sono autorizzati ad imboccarli, salvo diversa indicazione medica.
Il menù giornaliero di pranzo e cena è articolato in diversi piatti con possibilità di scelta così come esposto nelle bacheche dei saloni di piano e comprende l'acqua minerale e se consentito il vino.
Diete particolari devono essere esclusivamente indicate dal medico di struttura.
In casi eccezionali (es. ricorrenze particolari: compleanni, onomastici, ecc.), i parenti possono portare cibi o bevande ai propri familiari a condizione che siano confezionati in modo integro, che indichino in modo chiaro la data di scadenza, gli ingredienti e che siano conservabili a temperatura ambiente; questi dovranno essere consegnati al personale di sala, il quale provvederà a somministrarli nel rispetto delle normative ed in base alle disposizioni mediche, al fine di preservare lo stato di salute degli ospiti. Inoltre è fatto divieto ai visitatori condividere bevande o alimenti di qualsiasi genere con gli altri ospiti della R.S.A.
All'interno della struttura è presente un bar automatico che fornisce snack e bevande calde e fredde.

Art. 8 - Comportamenti e rapporti interpersonali

Gli ospiti e i congiunti, tra di loro e con il personale della residenza, devono tenere rapporti di reciproco rispetto e comprensione.
La direzione, attraverso l'incaricato per le relazioni con il pubblico (URP), resta a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per qualsiasi comunicazione o segnalazione legata ad encomi, disservizi, proposte. Tali comunicazioni possono avvenire in forma verbale o in forma scritta.
Sono vietati all'ospite ogni comportamento o atto potenzialmente dannoso a se e/o ad altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile.
In particolare è vietato, a titolo meramente esemplificativo:

- Soggiornare nei locali comuni in veste da camera/pigiama;

- Lavare indumenti nel bagno della camera;
- Tenere in camera cibi deteriorabili od olezzanti;
- Gettare acqua, immondizie od altro fuori dagli appositi siti o recipienti;
- Versare negli apparecchi sanitari dei bagni materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- Compiere atti che possano nuocere ai vicini di camera (es. sbattere le porte tenere alto il volume della radio o della tv);
- Installare od usare apparecchi di riscaldamento di cottura per uso personale nelle camere degli ospiti;
- Asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo/arredo degli stessi;
- Fumare in tutta la residenza;
- Tenere nel comodino e/o armadio farmaci o creme per medicazione, accendini e sigarette, oggetti acuminati o taglienti o qualsiasi materiale pericoloso od esplosivo;
- È vietato ricevere da parenti/amici/terzi alcolici ed alimenti di produzione domestica e artigianale (es. torte fatte in casa, dolci acquistati in pasticceria, ecc.).

Art. 9 - Servizio religioso e di volontariato

La direzione garantisce l'accesso in struttura ai ministri di culto, ai volontari ed alle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli ospiti, nel rispetto delle regole e/o protocolli vigenti.
La struttura ha all'interno una cappella per le celebrazioni del culto Cattolico. In caso di aggravamento del quadro clinico dell'ospite, i parenti posso contattare un ministro di culto per il conferimento del sacramento dell'unzione degli infermi.
La direzione, previa richiesta dell'ospite, è disponibile a garantire, nei modi da concordarsi, l'assistenza religiosa per confessioni diverse da quella cattolica.

Art. 10 - Servizi socio-sanitari previsti nella retta

La residenza si impegna a fornire e a garantire livelli di assistenza sociosanitaria prevista dagli standard normativi regionali per le R.S.A attraverso figure qualificate quali:

- Medici
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Ausiliari socio-assistenziali
- Animatori/Educatori

La presenza dei suddetti operatori potrà essere incrementata rispetto agli standard regionali in base a disposizioni organizzative dettate dalla direzione.
La residenza fornisce agli ospiti un'assistenza continuativa e personalizzata coinvolgendo l'ospite e/o il familiare nella formulazione dei relativi progetti di assistenza e nel rispetto delle indicazioni fornite dalla Regione.
Tuttavia non fornisce, ne garantisce o si obbliga ad erogare un servizio di tipo uni personale per ciascun ospite (ivi compresa, a titolo meramente esemplificativo, la messa a disposizione di personale di qualsiasi tipo: medici, medici specialisti, operatori socio assistenziali, infermieri, fisioterapisti, "badanti", ecc.) oltre i limiti previsti per l'organizzazione della residenza e nei limiti della normativa vigente. Si ricorda che la struttura, essendo una R.S.A., non garantisce prestazione fisioterapiche paragonabili ad un centro di riabilitazione, ma in base a valutazioni fisiatriche verrà impostato un programma personalizzato.
Il personale in carico alla R.S.A. non presta servizio di accompagnamento al di fuori della struttura e non presta servizio di assistenza in caso di ospedalizzazione.
Spetta inoltre alla residenza assicurare l'assistenza farmaceutica di base e fornire agli ospiti gli ausili per incontinenza.

Art. 11 - "Servizi extra" retta

Rispetto alla retta sono da considerarsi “extra” le eventuali:

- Visite mediche specialistiche non richieste dal medico di struttura
- Visite e cure odontoiatriche
- Servizio di lavanderia indumenti ospiti
- Servizi di trasporto con automobile o ambulanza
- Servizio di parrucchiera
- Servizi di podologia
- Servizi amministrativi specifici (es. certificazioni mediche ad uso invalidità civile o affini, copia di fascicolo sanitario-sociale, ecc.)
- Apparecchi protesici
- Giornali e riviste ad uso privato

Il costo dei servizi extra retta è interamente a carico del contraente “ospite/terzo/tutore/ADS”.

Art. 12 - Scelta e revoca medico

Al momento dell’ingresso, gli uffici della R.S.A., come previsto dalla normativa regionale, provvederanno alla cancellazione dell’ospite dall’elenco del proprio medico curante e contestualmente verrà preso in carico dai medici prescrittori della R.S.A. Al momento della dimissione dalla R.S.A. l’ospite dovrà immediatamente provvedere alla scelta del nuovo medico curante recandosi all’ufficio scelta e revoca dell’ATS competente per territorio.

In conformità a quanto previsto dalle disposizioni normative in vigore, la residenza fornisce un servizio medico interno in grado di assicurare l’assistenza medica continuativa.

Il medico di riferimento, riceve i parenti degli ospiti secondo orari e frequenza affissi davanti allo studio medico o in casi particolari su appuntamento. All’ospite e/o ai parenti al momento dell’ingresso viene richiesto di indicare espressamente un referente che possa confrontarsi con i medici per dare e ottenere informazioni sanitarie.

Residenza Sanitaria Assistenziale “I Gelsi”

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus

Telefono 02/96729208 Fax 02/96728338 E-MAIL lazzate@coopquadrifoglio.com

Largo Caduti di Nassiriya,3 - 20824 - Lazzate (MB)

AGGIORNAMENTO DEL 01/03/2023