

RESIDENZA “I GELSI” LAZZATE

CARTA DEI SERVIZI

REGOLAMENTO DI OSPITALITA’



Residenza Sanitaria Assistenziale “I Gelsi”

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c.

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
Quando sono aperti i nostri uffici?	11
Spazi comuni e locali di servizio della RSA “I Gelsi”	11
Le camere	12
L’orario di visita ed uscite.....	13
Le rette.....	14
Figure di riferimento nella RSA	15
Personale in R.S.A.....	16
I SERVIZI EROGATI NELLA NOSTRA RSA	16
Il Servizio Medico	16
Il Servizio Infermieristico	16
Il Servizio di Fisioterapia	17
Il Servizio Assistenziale	17
Il Servizio di Animazione	17
Gradimento dei Servizi	17
Questionario di valutazione della soddisfazione dei servizi.....	19
Questionario di valutazione della soddisfazione dei servizi.....	20
Questionario di valutazione della soddisfazione dei servizi.....	21
Questionario di valutazione della soddisfazione dei servizi.....	22
Tutela e verifica	23
Rilascio documenti.....	24
Segnalazioni lamentele/apprezzamenti.....	25
Tutela diritti dell’Ospite	27
Assicurazione.....	27
I Nostri Menù.....	28
Nomina dell’amministratore di sostegno	31
Carta dei diritti della persona anziana	33
Listino prezzi servizi extra retta.....	34
Galleria fotografica.....	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

Raccolta generale N° 3328/2014 del 02/04/2004

Prot. N° 11358/2004 del 20/01/2004

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”?

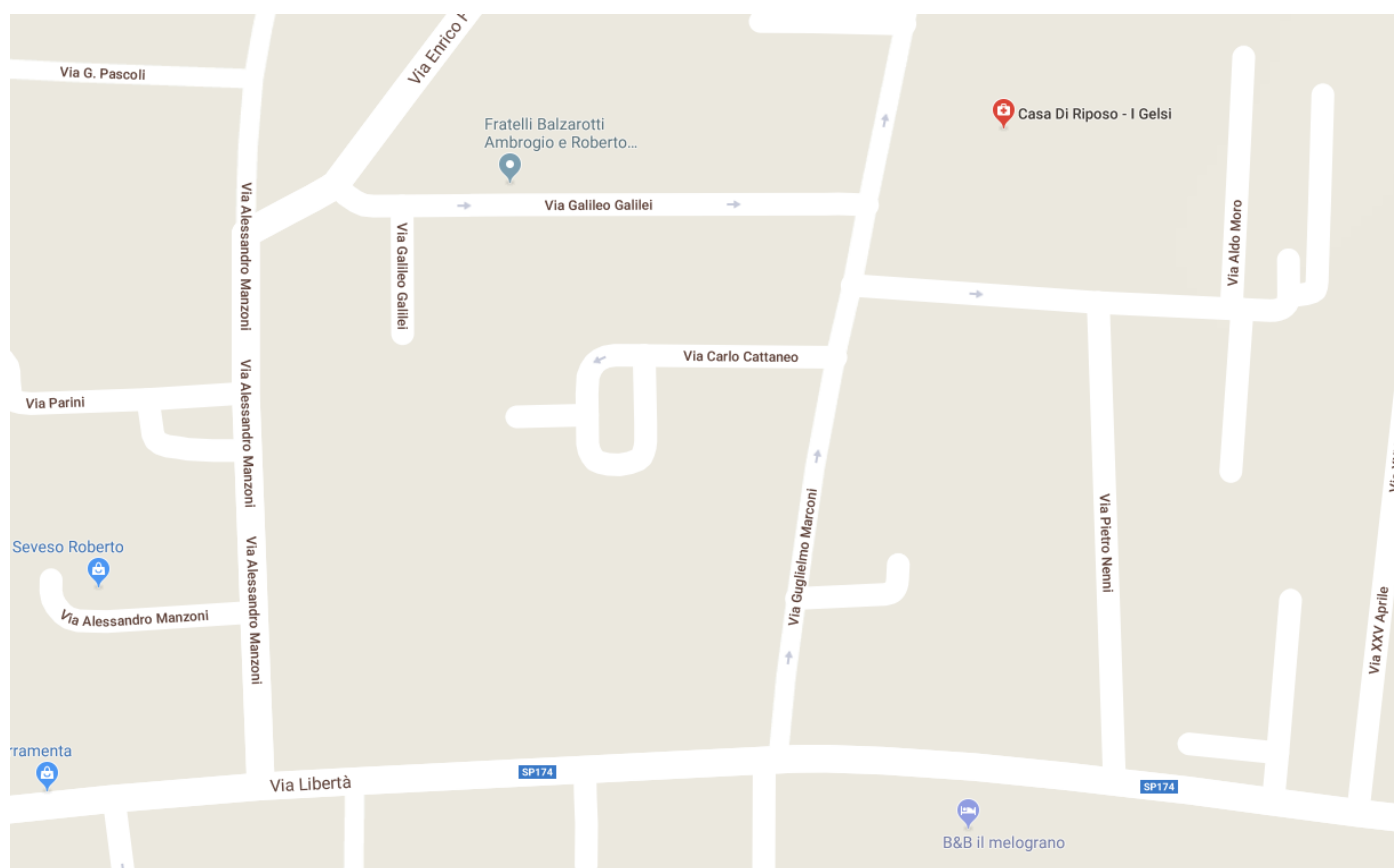
La Residenza per Anziani “I Gelsi” ha accolto al suo interno i primi Ospiti il giorno 1° marzo 2004.

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, visita guidata della struttura 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 comorbidità 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 delle domande di ingresso pervenute, si terrà conto dell'ordine cronologico e verranno valutate, 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 rimandare a successiva 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

Per una migliore cura degli ospiti che accedono alla nostra RSA, non essendo presente un nucleo protetto, per forza maggiore, non potranno essere presi in carico:

- 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 wondering 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?

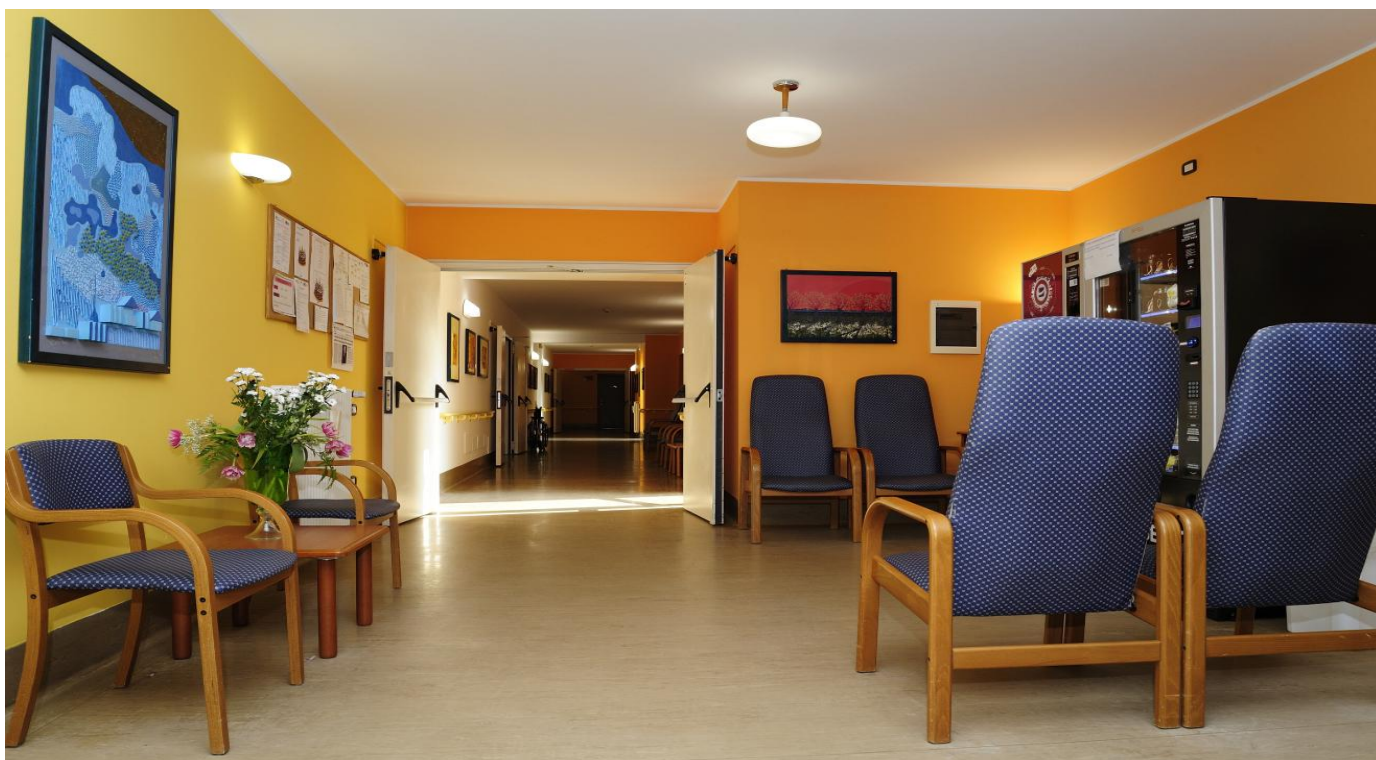
L'orario dell'Ufficio Amministrativo/Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 17.30. Potranno essere disposte, nel corso di particolari adempimenti amministrativi, delle temporanee chiusure dell'Uff. Amm.vo, 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 03/04/2026, comporta una retta giornaliera standard di euro 83,10 comprensiva di IVA 5% di legge.

Per i residenti da almeno 5 anni alla data di ingresso, verrà applicata una retta giornaliera di euro 78,95 comprensiva di IVA 5% di legge, nel rispetto della Convenzione con il Comune di Lazzate che prevede una scontistica pari al 5% rispetto alla retta standard, per n. 12 posti letto, subordinata alla lista d'attesa della struttura; la comunicazione di passaggio a retta residenti verrà effettuata dalla direzione attraverso la segreteria amministrativa.

L'Ospite e/o il Garante e/o il Contraente devono versare prima dell'ammissione presso la Struttura "RSA I Gelsi" una cauzione infruttifera pari ad una mensilità di 30 gg. che verrà restituita dal momento in cui l'ospite lascerà definitivamente la Residenza, condizionatamente alla verifica del saldo di tutte le sue pendenze nei confronti della stessa Residenza. Si specifica che è facoltà della Cooperativa procedere all'incasso, in conto retta a proprio favore, della cauzione versata nel caso in cui l'Ospite e/o il Garante e/o il Contraente non provvedano al pagamento di quanto dovuto. L'incameramento della cauzione sarà effettuato senza bisogno di alcuna procedura d'esecuzione e non esonera l'Ospite e/o il Garante, e/o il Contraente al pagamento di quanto ulteriormente dovuto per il servizio, oltre gli interessi di mora, eventualmente dovuti, per la sola somma che eccede la cauzione versata. In tale caso, la cauzione dovrà essere immediatamente reintegrata e mantenuta per tutta la durata del contratto.

Con la stipula del contratto l'Ospite e/o il Garante e/o il Contraente si impegnano a versare mensilmente, entro il giorno 5 del mese cui si riferisce la retta, una somma pari alla retta giornaliera moltiplicata per i giorni di degenza del mese stesso, oltre al corrispettivo per gli eventuali servizi extra erogati nel mese precedente.

I giorni di degenza includono il giorno di ingresso in struttura ed il giorno di dimissione o decesso, secondo le modalità esplicitate nel regolamento interno della struttura.

In caso di decesso il pagamento della retta continuerà fino alla data in cui la salma lascia la struttura.

In caso di ritardo dei pagamenti, decorrono automaticamente gli interessi legali.

Nel caso di ricovero ospedaliero e ogni altra eventuale assenza verrà conservato il diritto al posto letto con obbligo di pagamento della retta di ospitalità.

A seguito della valutazione di idoneità della scheda sanitaria, al momento della proposta di occupazione del posto letto e di risposta affermativa da parte dell'ospite e/o dei suoi familiari / ADS e della sottoscrizione del contratto di

ospitalità, nel caso in cui l'ospite non fosse subito disponibile all'ingresso, per esigenze particolari (organizzazione delle dimissioni ospedaliere e/o di trasporto non immediate) e in accordo con la Direzione, l'Ospite e/o il Garante e/o il Contraente dichiarano di accettare e quindi di corrispondere la tariffa di prenotazione posto letto al un costo giornaliero pari ad € 58,00 (euro cinquantotto/00), per un periodo massimo pari a 7 gg, salvo ulteriori eventuali accordi con la Direzione.

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. può decidere unilateralmente di aumentare l'importo della retta a carico dell'ospite sia in relazione all'indice dei prezzi definito dall'ISTAT, sia in relazione ad aumenti definiti dalla normativa regionale o nazionale di riferimento e sia in relazione agli incrementi stabiliti dalla contrattazione nazionale di lavoro. L'aumento della retta verrà comunicato a mezzo lettera brevi manu con un preavviso di 30 gg.

Con la firma del contratto, l'Ospite e/o il Contraente e il Garante si impegnano ad accettare e corrispondere le eventuali variazioni di retta, impegnandosi a lasciare la Casa di Riposo, qualora non intendano aderire agli aumenti comunicatigli, entro il termine di 30 giorni dalla comunicazione di variazione, previo saldo di tutte le pendenze.

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, con accesso in struttura entro 30 minuti dalla chiamata per reperibilità. 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 lamentele/apprezzamenti

Il modulo che segue è un documento che permette di comunicare alla Direzione eventuali ragioni di lamentele e/o di apprezzamenti e consente, 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 come indicato sullo stesso.

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.

**RILEVAZIONE di
LAMENTELE O APPREZZAMENTI**

Gentile Ospite/Parente,

la presente scheda potrà esserci utile per una sempre più attenta gestione dei bisogni degli Ospiti della RSA "I Gelsi".
La compilazione può essere effettuata in forma anonima oppure annotando cognome e nome alla voce "FONTE". La consegna avviene depositando la scheda nell'apposita cassetta posta in prossimità delle scale e/o in prossimità dell'ufficio U.R.P. / amministrativo/ reception oppure consegnando il modulo brevi manu all'ufficio U.R.P. / amministrativo/ reception.

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE:

- Lamentela _____

- Apprezzamento _____

DATA DELLA SEGNALAZIONE:

MODALITA' DI SEGNALAZIONE:

☐ Verbale

☐ Telefonica

☐ Scritta

FONTE:

☐ OSPITE _____

☐ PARENTE _____

OPERATORE CHE RICEVE LA SEGNALAZIONE:

Cognome e Nome _____

Mansione _____

(Dati da compilare sempre)

OSPITE Sesso M ☐ F ☐

Presenza in struttura da: ≤ 3 mesi ☐ 3-6 mesi ☐ 6-12 mesi ☐ 12-24 mesi ☐ ≥ 24 mesi ☐

Età ≤ 65 ☐ 66-70 ☐ 71-75 ☐ 76-80 ☐ 81-85 ☐ 86-90 ☐ 91-95 ☐ ≥96 ☐

(Riservato al Responsabile di Struttura)

SEGNALAZIONE GESTITA IN DATA : _____

ESITO / AZIONE DI MIGLIORAMENTO (breve descrizione):

Tutela diritti dell'Ospite

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. 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. 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. 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
LUNEDÌ	<i>Pasta ai peperoni Petto di pollo al pom. Zucchine all'olio</i>	<i>Crema di legumi Caprese Carote trifolate</i>
MARTEDÌ	<i>Risotto alla contadina Bollito in salsa verde Patate prezzemolate</i>	<i>Minestra di verdure con pasta Salumi Misti Erbette</i>
MERCOLEDÌ	<i>Pasta alle olive Verdesca al limone Spinaci al burro</i>	<i>Riso e prezzemolo Verdure ripiene Finocchi gratinati</i>
GIOVEDÌ	<i>Risotto alla milanese Polpette Insalata mista</i>	<i>Crema di patate Formaggi misti Carote al vapore</i>
VENERDÌ	<i>Pasta al pesto Platessa alla mugnaia Cavolfiori</i>	<i>Zuppa di legumi Frittata al prosciutto Barbabietole</i>
SABATO	<i>Risotto alla parmigiana Arista al latte Tris di verdure</i>	<i>Crema di piselli Pizza Fagiolini</i>
DOMENICA	<i>Gnocchi al ragù Pollo alla cacciatore Patate al forno</i>	<i>Minestra di riso Prosciutto crudo e melone Insalata mista</i>

Menù invernale

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

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?

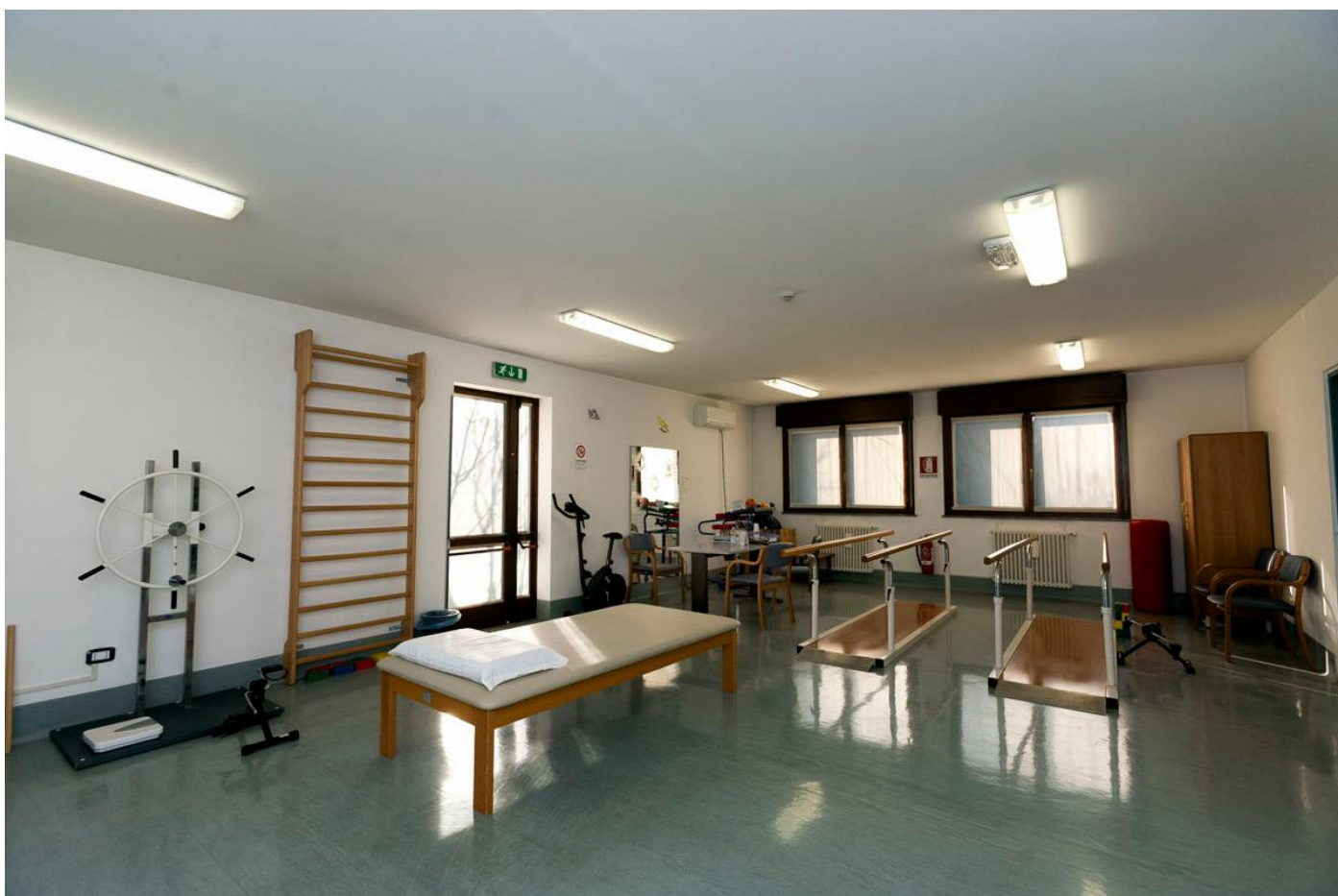
L'ufficio di amministrazione di sostegno non prevede l'annullamento delle capacità del beneficiario a compiere validamente atti giuridici, e in questo si differenzia dall'interdizione. I poteri dell'amministratore di sostegno vengono annotati a margine dei registri di stato civile, al fine di consentire 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 forfettario mensile
Lavaggio di tutti i capi di abbigliamento personale dell'ospite comprese le calzature	€ 32,00

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

ESTETISTA	
Servizio	Costo
Ceretta/pinzetta sopracciglia	€ 5,00
Ceretta baffetti	€ 3,00
Ceretta mento/viso	€ 5,00
Manicure estetico con o senza smalto	€ 10,00
Pedicure estetico con o senza smalto	€ 15,00

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



Giardino sul retro



Salone primo piano



Camera doppia



Residenza Sanitaria Assistenziale “I Gelsi”
REGOLAMENTO
PER IL FUNZIONAMENTO
DELLA RESIDENZA SOCIO ASSISTENZIALE

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO S.C.
SEDE
Viale Savorgnan d’Osoppo, n. 4/10
10064 PINEROLO (TO)

INDICE

Sommario

ART. 1 - TIPOLOGIA E FINALITÀ DELLA STRUTTURA.....	39
ART. 2 – DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI.....	41
ART. 3 – MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE.	42
ART. 4 – PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE-ASSISTENZIALI E MODALITÀ DI EROGAZIONE.....	43
ART. 5 - ALTRE PRESTAZIONI E/O SERVIZI ALLA PERSONA COMPRESI NELLA TARIFFA.....	44
ART. 6 – ATTIVITÀ ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA TARIFFA RESIDENZIALE ED A CARICO DELL’UTENTE.....	45
ART. 7 – ATTIVITÀ QUOTIDIANE.....	46
ART. 8 - ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE	47
ART. 9 - ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: FIGURE PROFESSIONALI E COMPITI	48
ART. 10 – ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI	50
ART. 11 – ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO.....	51
ART. 12 – DETERMINAZIONE DELLE RETTE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	51
ART. 13 – DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY	53
ART. 14 – INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITÀ DI ACCESSO	53
ART. 15 – ASSICURAZIONE	53
ART. 16 – AUSILI.....	54
ART. 17 OGGETTI	54
ART. 18 NORME DI COMPORTAMENTO.....	54
ART. 19 – NORME TRANSITORIE E FINALI	55

ART. 1 - TIPOLOGIA E FINALITÀ DELLA STRUTTURA

1. Il presente Regolamento è emesso nel rispetto dei contenuti previsti dalla normativa vigente di Regione Lombardia
2. La Residenza per Anziani “I Gelsi” è una struttura convenzionata ed accreditata di accoglienza residenziale, rivolta ad utenza RSA, che si prefigge di assicurare una ospitalità confortevole e un clima affettivo che consenta agli ospiti di trascorrere una vita comunitaria serena, mantenendo contatti con l’ambiente di provenienza, operando in collaborazione con le strutture sanitarie ed assistenziali del territorio.
3. La Struttura, oltre ad assicurare la continuità delle prestazioni a favore degli attuali residenti, è destinata all’accoglienza, previa domanda, di persone anziane.
4. Non possono essere accolti soggetti portatori di patologie ritenute non congrue o incompatibili con le finalità della RSA e con la tipologia di servizi offerti.
5. Ad oggi la struttura risulta autorizzata per n. 62 posti letto e contrattualizzata (convenzionata con regione Lombardia) per n. 62 posti letto di tipologia R.S.A per soggetti anziani non autosufficienti.

I livelli di assistenza garantiti sono quelli previsti dalla D.G.R. 7435 del 2001, Allegato C e s.m.i.

6. Il modello organizzativo adottato dalla Struttura è di tipo “funzionale”, con una suddivisione delle responsabilità per specializzazione tecnica e professionalità. Gli ospiti sono suddivisi nei quattro nuclei, in base alle necessità assistenziali.

L’organizzazione della Struttura è descritta in modo più dettagliato nel successivo art.9

7. La Struttura, è autorizzata con deliberazione n. 75/2004 del 02/04/2004 ed accreditata con determinazione dirigenziale n° 18706 del 13/09/2004.

8. Le rette in vigore, IVA inclusa, sono le seguenti:

€ 83,10 (ottantatre/10) retta die – camera doppia

€ 93,10 (novantatre/00) – camera singola su prenotazione (si rimanda all’art. 2 del contratto d’ingresso per le specifiche sulla prenotazione della camera singola)

€ 78,95 (settantotto/95) – camera doppia retta residenti

€ 88,95 (ottantotto/95) – camera singola su prenotazione retta residenti (si rimanda all’art. 2 del contratto d’ingresso per le specifiche sulla prenotazione della camera singola)

Il pagamento della retta dà diritto di usufruire dei seguenti servizi:

- Alloggio ed utenze;
- Assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socio assistenziale nei termini previsti dalla vigente normativa;
- Servizio di animazione;

- Vitto (colazione, pranzo, merenda e cena);
- Servizio di lavanderia per la biancheria piana (lenzuola, asciugamani, teli bagno e tovagliato) e biancheria ospite;
- Servizio di pulizia e sanificazione;
- Farmaci, presidi per incontinenza e presidi per la disfagia (addensanti, acqua gel ecc)

Si intendono non ricompresi nella retta giornaliera e, come tali, soggetti a pagamento i seguenti servizi:

- Tutti i capi di abbigliamento personale dell'ospite comprese le calzature. E' possibile richiedere il servizio a pagamento al costo forfettario mensile pari ad € 32,00 (trentadue/00) iva inclusa ovvero al costo di €1,07 (un euro e sette centesimi) iva inclusa al giorno;
- Piccole spese di vita quotidiana (consumazioni ai dispenser ed altri generi di conforto personale);
- Spese per apparecchi audiovisivi in camera;
- Spese telefoniche personali;
- Farmaci, ausili medici e protesici non a carico del SSN (con esclusione delle minime dotazioni base della Struttura; carrozzina, cintura di contenzione);
- Eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- Parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali, compreso l'accompagnamento;
- Prestazioni di parrucchiere, estetista, pedicure/podologo;
- Assistenza diurna e/o notturna in caso di ricovero ospedaliero;
- Spese per riparazione protesi e ausili personali non previsti dal SSN (attraverso gli uffici protesici della ASST di riferimento);
- Oggetti e prodotti di igiene personale diversi da quelli forniti dalla Struttura;
- Servizio di trasporto per accompagnamento (es. presso strutture sanitarie; per altri accompagnamenti)

In caso di erogazione di servizi a richiesta dell'ospite, gli stessi saranno vagliati dalla Direzione e, se sarà possibile l'erogazione, le tariffe saranno stabilite dalla Direzione della Struttura.

La retta giornaliera sarà soggetta ad adeguamento ISTAT; eventuali variazioni saranno comunicate con 30 gg di preavviso, come da contratto d'ingresso.

ART. 2 – DECALOGO DEI DIRITTI DEGLI OSPITI

La Struttura si impegna a garantire agli ospiti una assistenza sanitaria e tutela sociale che dia loro sicurezza e serenità e ad offrire alle famiglie un sostegno nell'assistenza e nella cura delle persone con problemi legati all'età avanzata attraverso:

- **DIRITTO ALLA VITA:** ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, ecc.).
- **DIRITTO DI SCELTA:** si garantisce, nel rispetto della legislazione vigente, il diritto di scegliere tra le strutture territoriali secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente alla disponibilità dei posti.
- **DIRITTO DI CURA E ASSISTENZA:** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- **DIRITTO DI PREVENZIONE:** ad ogni persona deve essere assicurato quanto possibile in termini di attività, strumenti, presidi, informazioni atte a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
- **DIRITTO DI PROTEZIONE:** ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti.
- **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere esaudite nel limite del possibile.
- **DIRITTO DI INFORMAZIONE:** ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui è sottoposto.
- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che la riguardano.
- **DIRITTO DI ESPRESSIONE:** ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di “valori, cultura, esperienza, credenze ed ideali” che meritano di essere espressi.
- **DIRITTO DI CRITICA:** ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente alle attività e alle disposizioni che la riguardano.
- **DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.
- **DIRITTO DI RISERVATEZZA:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza (a norma del D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni).

- DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE: ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

ART. 3 – MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE.

1. Gli ospiti o i loro caregivers che richiedono il ricovero presso la RSA I Gelsi devono inoltrare la domanda alla segreteria della struttura all'indirizzo mail lazzate@coopquadrifoglio.com o brevi manu negli orari di apertura (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 17.30). L'ingresso dell'ospite prevede il recepimento della documentazione composta da domanda d'ingresso e scheda sanitaria (format unico predisposto da Regione Lombardia) e l'accettazione della stessa da parte del Responsabile Sanitario in accordo con il Direttore di Struttura; l'accettazione è subordinata alla possibilità della RSA di far fronte alle necessità di cura (es. l'assenza del nucleo protetto preclude la possibilità di inserire persone interessate dal comportamento del cammino afinalistico – wondering)

Documenti necessari all'inserimento in struttura:

- la sottoscrizione del Regolamento di Struttura da parte dell'ospite e/o suo delegato;
- acquisizione della Carta Dei Servizi da parte dell'ospite e/o suo delegato.
- La sottoscrizione del Contratto di Ospitalità da parte dell'ospite e/o suo Garante delegato ai sensi degli artt. 433 e 438 del codice civile

2. All'atto del suo ingresso in Struttura, l'ospite è tenuto sotto osservazione per un breve periodo di tempo, atto ad individuare i reali bisogni di assistenza e successivamente predisporre il Piano di Assistenza Individualizzato previsto dalle vigenti normative. I P.A.I. sono elaborati da un'Equipe Multidisciplinare composta dal Responsabile Sanitario, Medico di Medicina Generale, Asa/Oss, Infermieri, Fisioterapista, Animatore e Psicologo/Educatore condiviso con l'ospite e/o il parente/caregiver/ADS. Gli stessi saranno aggiornati periodicamente per assicurare la loro adeguatezza alle condizioni dell'ospite. Secondo quanto prescritto dalla D.G.R. 1765/2014; DGR 2569/2014 e DGR 7345/2001 e s.m.i., la figura professionale responsabile dell'attuazione del P.A.I. è il Medico Referente dell'ospite unitamente al Responsabile Sanitario della Struttura.

3. Le dimissioni dalla Residenza Sanitaria Assistenziale possono avvenire per:

- Volontà dell'ospite o dei suoi familiari;
- Accertamento di patologie ritenute incompatibili con la tipologia dei servizi offerti dalla Struttura;

- Sopravvenute problematiche comportamentali dell'ospite non compatibili con la normale vita comunitaria all'interno della Struttura;
- mancato pagamento della retta mensile per due mesi, anche non consecutivi, ovvero il parziale pagamento delle rette per un importo corrispondente alla somma di due mensilità;
- Mancata accettazione del progetto di cura, Progetto Individuale e Progetto Assistenziale Individuale, stilato dall'équipe multidisciplinare (vedi art. 11 del Contratto di Ospitalità).

Le dimissioni volontarie devono essere precedute da comunicazione scritta dell'ospite o di un suo familiare 30 giorni prima della data di uscita prevista.

L'avvio del procedimento di dimissione viene comunicato all'ospite o suoi familiari di riferimento per consentirne la partecipazione ed il contraddittorio.

In caso di trasferimento o decesso della persona ospitata, la Struttura si impegna, al rilascio ai soggetti legittimati, della documentazione sanitaria ed amministrativa prevista dalla normativa vigente.

ART. 4 – PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE-ASSISTENZIALI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

1. L'assistenza medica viene garantita attraverso i Medici di Struttura in base alle disposizioni vigenti. L'orario di presenza dei medici presso la Struttura è comunicato tramite esposizione nell'apposita bacheca in reception.

2. L'assistenza infermieristica prevede:

- Preparazione e somministrazione terapie;
- Medicazioni;
- Definizione e controllo di diete particolari;
- Prelievi;
- Monitoraggio dello stato di salute degli ospiti e attivazione tempestiva degli interventi da parte degli operatori interessati;
- Prevenzione delle infezioni e delle cadute.
- Gestione/prevenzione unghie incarnite (se necessario con intervento del Podologo).

3. L'attività di fisioterapia ha lo scopo di mantenere o migliorare le capacità funzionali residue dell'ospite con attività che consistono in:

- Ginnastica di gruppo;

- Programmi individuali di riabilitazione di mantenimento e non di potenziamento;
- Mobilitazione attiva e passiva;
- Assistenza alla deambulazione finalizzata alla riabilitazione di mantenimento.

La Struttura è dotata di specifico locale palestra per lo svolgimento delle attività.

4. L'assistenza alla persona prevede:

- Assistenza all'igiene personale e alla vestizione;
- Mobilitazione ed accompagnamento agli spazi collettivi;
- Somministrazione pasti;
- Pulizia dell'unità dell'ospite e sostituzione biancheria;
- Pulizia di presidi e ausili;
- Sorveglianza e protezione dell'ospite.

Particolare attenzione sarà riservata all'aspetto relazionale, sia nei confronti degli ospiti, sia verso i parenti e visitatori.

5. L'attività di animazione, come obiettivo generale, si prefigge il miglioramento della qualità complessiva della vita ed il mantenere, nel limite delle possibilità individuali, le capacità residue, stimolando la comunicazione, l'incontro, il rapporto interpersonale e la socializzazione, nonché incentivando gli interessi e le inclinazioni individuali. La risposta ai vari bisogni implica interventi differenziati declinati nel Progetto Individuale e PAI multidisciplinare e multidimensionale

ART. 5 - ALTRE PRESTAZIONI E/O SERVIZI ALLA PERSONA COMPRESI NELLA TARIFFA

- Il servizio di ristorazione è affidato al nostro personale specializzato che, per la produzione dei pasti utilizza la cucina della Residenza Socio Assistenziale. La somministrazione dei pasti è altresì effettuata dal nostro personale ASA/OSS in collaborazione con il personale infermieristico.
- Il vitto è a carattere familiare ed il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche approvate da un professionista nutrizionista esterno e dal Responsabile Sanitario; è esposto nella bacheca. I menù estivi e invernali vengono riproposti con rotazione sulle quattro settimane. Sono previsti, su prescrizione medica, menù alternativi personalizzati a seconda di specifici bisogni (es. dietetici-nutrizionali, masticazione-deglutizione, intolleranze).
- Gli alimenti possono essere omogeneizzati per consentire una adeguata nutrizione. È prevista, in base alle necessità previste dal medico, la somministrazione dei pasti a letto e/o l'imboccamento.

Il servizio di ristorazione comprende prima colazione, pranzo, merenda, cena.

Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde e fredde.

La cucina applica le norme vigenti in materia di igiene alimentare ed è dotata di un Manuale di Autocontrollo (HACCP).

- Pulizia e Igiene Ambientale. La pulizia a fondo delle camere e degli ambienti comuni avviene giornalmente, da parte di personale addetto, nel rispetto di un piano di lavoro approvato dalla Direzione.
- Lavanderia e Guardaroba. Il servizio di lavanderia/stireria è gestito direttamente dalla cooperativa utilizzando idonea azienda del settore per quanto riguarda il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte, teli bagno e tovagliato); per quanto riguarda il servizio di lavanderia per la biancheria dell'ospite (biancheria intima, pigiama, camice da notte) è gestito direttamente dalla cooperativa attraverso il servizio interno alla struttura di lavanderia e guardaroba.
- Gli Operatori Socio-Sanitari assicurano l'assistenza alla persona che comprende la pulizia ed il riordino degli ambienti di vita dell'Ospite.
- Presidi per incontinenza e presidi per la disfagia (addensanti, acqua gel ecc)
- Farmaci

ART. 6 – ATTIVITÀ ALBERGHIERE E/O DI SERVIZIO ALLA PERSONA NON INCLUSE NELLA TARIFFA RESIDENZIALE ED A CARICO DELL'UTENTE

La retta di ricovero non comprende:

- Lavanderia e Guardaroba. Il servizio di lavanderia/stireria per gli indumenti/capi e varie ed eventuali (es. calzature lavabili, ciabatte, coperte personali, cuscini personali per posizionamento) degli ospiti è gestito direttamente dalla cooperativa attraverso il personale dedicato al servizio. Il caregiver provvede all'etichettatura dei capi all'ingresso e ogni qual volta si intende introdurre nuovi indumenti, al fine di assicurarne la tracciabilità; il personale provvederà a mantenere l'etichettatura. Si raccomandano i familiari di consegnare direttamente al coordinatore assistenziale o in reception tutti i nuovi capi già etichettati, al fine di evitare lo smarrimento degli stessi; nel caso in cui la consegna avviene nei giorni di sabato e domenica fare riferimento al personale di sala del piano dove è ricoverato l'ospite. Si sconsiglia inoltre di portare capi delicati (es. seta, lana, cachemire) in quanto, al fine di garantire il processo di sanificazione, gli stessi verranno lavati a temperature elevate e potrebbero risultare danneggiati.
- Prestazioni di Parrucchiere/Barbiere, Estetista e Podologo; il Servizio di Parrucchiere / Barbiere è garantito dal personale esterno qualificato, al fine di garantire un approccio familiare e quanto più accogliente nei confronti delle esigenze degli ospiti; i costi del servizio Parrucchiere e Barbiere sono esposti in bacheca e nella Carta dei Servizi.

Il Servizio Estetista si avvale di professioniste esterne in base alla prenotazione dell'ospite o del suo caregiver; i costi delle prestazioni sono esposti in bacheca e nella Carta dei Servizi.

- Trasporti - I costi per: il trasporto in ambulanza, per persone non altrimenti trasferibili, per l'effettuazione di eventuali prestazioni diagnostiche, specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, per ricovero ospedaliero programmato o per il rientro in struttura dall'ospedale (a seguito di accesso per emergenza), sono a carico dell'ospite che potrà interpellare l'agenzia prescelta; nel caso l'ospite o il caregiver fosse impossibilitato ad organizzare il trasporto per quanto sopra, potrà delegare l'ufficio amministrativo che contatterà la prima agenzia di trasporti disponibile con eventuale accompagnatore; i costi del servizio sono comunicati direttamente dall'agenzia selezionata.

- La fornitura di tutti i capi di abbigliamento nonché le calzature;
- Piccole spese di vita quotidiana (consumazioni ai dispenser automatici ed altri generi di conforto personale come le spese telefoniche personali);
- Farmaci, ausili medici e protesici non a carico del SSN;
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami, pratiche amministrative personali (es. rinnovo carta di identità, pratica di accompagnamento, ecc.) non a carico del SSN;
- Eventuali parcelle di professionisti per visita medica privata al di fuori del SSN;
- Assistenza diurna e/o notturna in caso di ricovero ospedaliero;
- Spese per riparazione protesi e ausili personali non previsti dal SSN;
- Spese funerarie in caso di decesso.

ART. 7 – ATTIVITÀ QUOTIDIANE

1. Descrizione della giornata tipo: le attività svolte all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale sono definite per ogni tipologia di servizio da dettagliati Piani di Lavoro che identificano e scansano le prestazioni nell'arco della giornata e/o della settimana.

2. Norme per l'uscita dalla Struttura: l'ospite che desideri assentarsi per qualche giorno dalla Struttura dovrà darne comunicazione scritta alla Direzione della Struttura, indicando la durata dell'assenza ed il termine previsto di rientro. I parenti saranno adeguatamente informati delle terapie e delle diete in corso. Nel caso di ricovero ospedaliero e ogni altra eventuale assenza verrà conservato il diritto al posto letto con obbligo di pagamento della retta di ospitalità.

3. Norme di vita comunitaria: ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale, esprimendo la propria personalità. La sua libertà di azione trova il solo limite nella libertà degli altri ospiti

e nell'osservanza delle regole di comportamento e di civile convivenza indispensabili per il corretto svolgimento della vita comunitaria nella struttura. È vietato portare nelle camere e negli altri locali della Struttura oggetti che possono costituire pericolo, ingombro o disturbo. In particolare è vietato usare in camera apparecchi o strumenti per il riscaldamento o per cucinare (fornelli e stufe di qualsiasi genere, ferri da stiro, etc..).

Con l'autorizzazione della Direzione della Struttura, ciascun ospite può arredare le stanze con quadri e fotografie e piccoli arredi di proprietà personale e detenere apparecchi radiofonici e televisivi per rendere confortevole la propria stanza e gradevole la permanenza nella Residenza.

È severamente vietato agli ospiti ed ai loro familiari recare e/o consumare all'interno della Struttura bevande alcoliche di qualsiasi tipo o cibi deperibili e non soggetti a controllo HACCP.

All'interno della Struttura e in sua prossimità (cortili e giardini all'interno della recinzione della struttura) vige il divieto assoluto di fumare.

ART. 8 - ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE

L'accoglienza avviene alla presenza del Coordinatore Assistenziale, del Medico di struttura e di una figura afferente ad ogni gruppo di lavoro che si occupa della specifica presa in carico dell'ospite. Quest'ultimo viene accompagnato in camera e con lui vengono sistemati gli indumenti e gli oggetti personali. Successivamente, lo stesso viene accompagnato nella sua stanza per una prima visita medica-infermieristica; a seguire, verrà accompagnato a visitare la Struttura per un'iniziale conoscenza degli altri ospiti presenti. Infine, viene aperta a suo nome una cartella clinica la cui compilazione è di pertinenza dell'equipe multidisciplinare e che contiene gli aggiornamenti di carattere socio-sanitario.

L'assegnazione della camera è fatta in base al grado di non autosufficienza, al sesso e ad eventuali patologie presenti.

Le Direzioni si riservano la possibilità di disporre, previa comunicazione all'ospite ed alla famiglia, trasferimenti di camera a seguito di:

- Verificata incompatibilità con altri ospiti;
- Necessità di ricoveri urgenti;
- Necessità sanitarie;
- Necessaria ottimizzazione delle risorse e dell'organizzazione;

ART. 9 - ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE: FIGURE PROFESSIONALI E COMPITI

La struttura opera con personale professionalmente qualificato ed in possesso di idonei requisiti e competenze (qualifiche professionali, corsi di formazione, esperienze lavorative, ecc.) ed in particolare:

- Direttore di Struttura ai sensi della D.G.R n.. 7435/ 2001 e s.m.i.

È il responsabile della gestione del budget assegnato, nel rispetto delle spese autorizzate; organizza e gestisce tutte le risorse umane operanti nella Struttura in particolare in ordine alla gestione dei contratti di lavoro ed alla copertura dei posti letto; nonché supervisiona l'organizzazione delle attività, nell'applicazione delle norme vigenti per il mantenimento dei requisiti di accreditamento, compresi la sicurezza, privacy e sicurezza alimentare; intrattiene i rapporti con le ATS di competenza e la rete territoriale.

Il Responsabile di Struttura riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 17,30.

- Responsabile Sanitario ai sensi della D.G.R. n. 7435/ 2001 s.m.i.

E' il responsabile della gestione delle attività di natura sanitaria del servizio residenziale; coordina l'équipe multidisciplinare e socio-sanitaria per quanto concerne gli approcci e le azioni terapeutiche da adottare per la realizzazione dei PAI; (insieme al Responsabile di Struttura e al Gruppo di Coordinamento); controlla la corretta compilazione e tenuta delle Cartelle Socio-sanitarie e della documentazione in esse contenuta; (insieme al Responsabile di Struttura) organizza e partecipa alle riunioni di équipe; (insieme al Responsabile dell'Area Sanitaria) supervisiona gli approvvigionamenti e la custodia di farmaci, presidi, ausili, protesi, ortesi; si relaziona con anziani e familiari di riferimento per quanto concerne le informazioni sullo stato di salute di ogni residente; coordina l'azione dell'équipe in caso di emergenze di tipo sanitario; supporta il Responsabile di Struttura nella formulazione dei percorsi formativi degli operatori; Sarà presente in struttura di norma in orario mattutino e pomeridiano per le attività di cura previste e la supervisione delle attività sanitarie.

Il Responsabile Sanitario riceve su appuntamento gli ospiti ed i loro cari dal lunedì al venerdì come da orario esposto fuori dallo studio medico e in bacheca parenti

- Infermieri con attestato di qualifica professionale ed iscrizione all'FNOPI;

Il servizio di assistenza infermieristica si occupa dell'erogazione delle prestazioni sanitarie dirette a tutti gli ospiti secondo i programmi terapeutici stabiliti dai medici di struttura. L'erogazione del servizio infermieristico viene prestata 24 ore su 24 sulla base delle attività sopra citate.

- Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) e Operatori Socio Sanitari (OSS) con attestato di qualifica professionale;

Il servizio viene svolto dagli Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) e Operatori Socio Sanitari (OSS) addetti all'assistenza, con la presenza di 24 ore al giorno, che si

occupano di garantire all'ospite l'igiene personale quotidiana, l'effettuazione dei bagni completi in vasca assistita o doccia assistita, il controllo e la variazione delle posture, attraverso l'adozione di tecniche atte a mantenere e promuovere le condizioni di salute e l'autonomia funzionale. Il servizio attua una logica progettuale di interventi individualizzati (PAI), finalizzati al conseguimento dei risultati in termini di qualità della vita e della salute dell'ospite.

- Fisioterapisti con attestato di qualifica professionale;

Il servizio, come sopra descritto, svolge la propria attività mirando a diversi obiettivi. Si rivolge a tutti gli ospiti della struttura e ha come intento primario il mantenimento delle funzionalità motorie residue e, se possibile il potenziamento / miglioramento delle stesse. Il servizio di fisioterapia effettua trattamenti di gruppo e/o individuali; in tutti i casi, l'ospite viene stimolato ad esprimere le funzionalità di cui è in possesso, anche con l'ausilio di strumenti finalizzati (carrozzine, deambulatori, pedaliere, parallele, altro).

- Animatore qualificato;

La finalità del servizio svolta da Animatori Titolati consiste nella realizzazione di attività che interessano e stimolano gli ospiti. Con tali attività si mira al mantenimento delle abilità cognitive residue dell'ospite nel rispetto delle proprie inclinazioni ed interessi e alla socializzazione per favorire l'inserimento nel contesto comunitario.

Sarà cura della Direzione dare diffusione della programmazione delle attività settimanali e degli eventi, che riguardano:

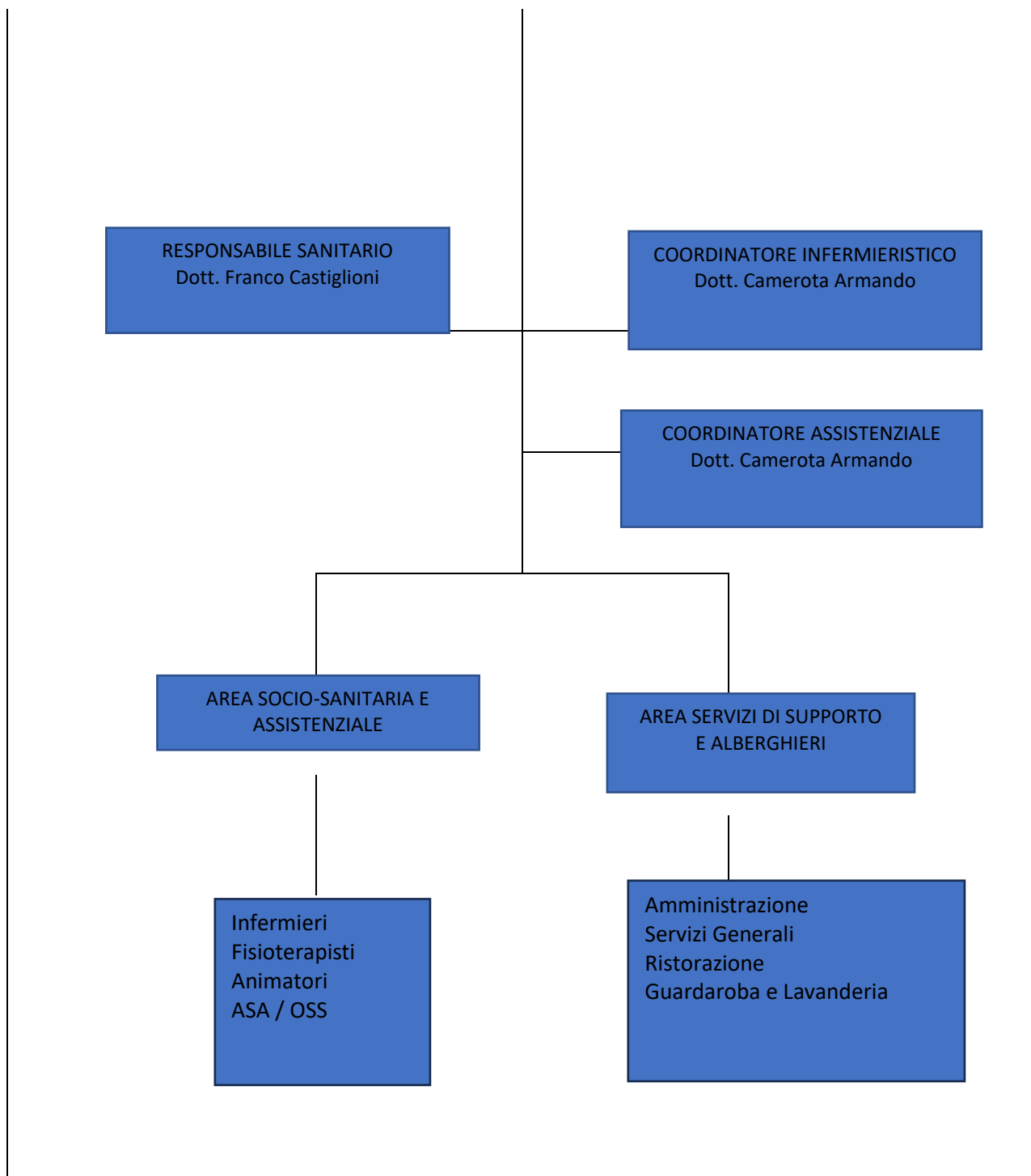
- Feste con partecipazione di gruppi esterni;
- Feste musicali di compleanno;
- Attività interne di socializzazione.

Collabora con l'equipe multidisciplinare per la valutazione di casi specifici e/o criticità particolari al fine di supportare gli ospiti al benessere psico-fisico e gli operatori nel trovare strategie e approcci funzionali a tale obiettivo.

Accompagna i familiari in itinere al percorso di residenza dei propri cari presso la struttura, offrendo supporto per eventuali situazioni di disagio.

Il numero degli operatori presenti è organizzato in turni di lavoro che garantiscono presenza h 24, tutti i giorni feriali e festivi, nel rispetto dei livelli prestazionali previsti dalla D.G.R. n. D.G.R. 1765/2014; DGR 2569/2014 e DGR 7345/2001 e s.m.i.

L'organigramma del personale e l'orario di servizio degli operatori sono comunicati agli ospiti ed ai loro familiari attraverso la Carta dei Servizi.



ART. 10 – ACCESSO FAMILIARI E VISITATORI

L'orario di apertura per i visitatori della Struttura, sia nei giorni feriali che in quelli festivi, è dalle ore 08.00 alle ore 20.00; tuttavia vengono suggeriti degli orari di accesso più congeniali alle attività svolte a favore degli ospiti e pertanto ovvero dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.30. L'accesso alla struttura prima delle 8.00 e dopo le 20.00 è da concordarsi con la Direzione.

ART. 11 – ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

1. È favorita la partecipazione di volontari alle attività rivolte a stimolare la vita di relazione degli ospiti, il loro rapporto con il mondo esterno e l'animazione del loro tempo libero.
2. L'attività dei volontari all'interno della Struttura è programmata e indirizzata dalla Direzione anche in occasione di appositi momenti di incontro e di informazione.
3. I volontari operano a titolo completamente gratuito non potendo categoricamente ricevere somme di denaro e/o beni di qualsiasi natura per le proprie prestazioni.
4. Sono ammessi ad esercitare attività di volontariato esclusivamente i soci volontari di cui all'art. 5 dello Statuto della Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c., oppure volontari iscritti alle associazioni di volontariato convenzionate con la Struttura che, allo scopo, sottoscrivono specifica polizza assicurativa. I volontari non potranno in alcun modo sostituire e/o coadiuvare il personale sanitario e socio assistenziale nelle attività proprie del rispettivo mansionario.

ART. 12 – DETERMINAZIONE DELLE RETTE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

1. La retta si calcola su base giornaliera e decorre dal giorno di ingresso. La stessa deve essere corrisposta mensilmente in via anticipata, entro i primi 5 giorni del mese.

Il corrispettivo degli eventuali “servizi aggiuntivi” e/o “a richiesta dell'ospite”, non compresi nella retta, devono essere corrisposti a consuntivo, entro il mese successivo all'erogazione degli stessi, sulla base dei rendiconti elaborati dal servizio amministrativo della Struttura. Il ritardato pagamento della retta determina automaticamente la messa in mora e la decorrenza degli interessi legali. Il mancato pagamento della stessa per due mesi, anche non consecutivi, ovvero il parziale pagamento delle rette mensili per un importo corrispondente alla somma di due mensilità, comporta l'avvio della procedura di dimissione, previo esaurimento delle dovute procedure.

La giornata di entrata e quella di uscita sono considerate come giornate intere, indipendentemente dall'ora del ricovero e/o della dimissione.

Le assenze dalla Struttura a qualsiasi titolo (per ricovero, rientro al domicilio temporaneo o altro) non fanno comunque venire meno l'obbligo di versamento della retta giornaliera.

In caso di decesso il pagamento della retta cesserà dalla data in cui la salma lascia la Struttura. In ogni caso, entro le 48 ore successive al decesso, la camera dovrà essere liberata dunque resa nuovamente disponibile.

In caso di soggiorni e/o ricoveri temporanei (inferiori ai 30 giorni), la retta si calcola sempre su base giornaliera ma, in funzione delle giornate programmate, dovrà essere corrisposta al momento dell'ingresso in una unica soluzione. Eventuali prestazioni dei "servizi aggiuntivi" e/o "a richiesta dell'ospite" saranno oggetto di contabilizzazione separata a saldo.

3. La variazione della retta di ospitalità sarà preventivamente comunicata in forma scritta con 30 gg di preavviso e potrà avvenire:
 - a. i valori tariffari sono soggetti a rivalutazione in base agli incrementi dell'intervenuta variazione ISTAT dei prezzi al consumo (prendendo a riferimento l'indice ISTAT del mese di gennaio dell'anno precedente) e degli eventuali aumenti di costo del personale derivanti da rinnovi contrattuali.
4. All'atto del ricovero in Struttura l'ospite e/o i suoi familiari o il suo tutore legale/ ADS devono impegnarsi formalmente al pagamento della retta di ospitalità e delle spese di assistenza per tutto il periodo di soggiorno.
5. L'obbligo di pagamento della retta di ospitalità e delle altre spese di assistenza è a carico in primo luogo dell'assistito, che vi provvede con i propri redditi e con il proprio patrimonio.
6. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di provvedere con i propri redditi e con il proprio patrimonio, l'obbligo di pagamento della retta di ospitalità, su richiesta dell'ospite interessato, può essere a carico dei suoi familiari civilmente obbligati, secondo l'ordine previsto dagli artt. 433 e 438 del codice civile, per i vincoli di solidarietà familiare derivanti dal rapporto di parentela o di affinità.
7. Nei casi in cui l'Ospite non sia in grado di pagare interamente la retta di ospitalità, potrà rivolgersi ai Servizi Sociali e Sanitari competenti del territorio per le procedure finalizzate ad ottenere il riconoscimento di un sostegno economico.
8. I tempi di mantenimento del posto letto in caso di ricovero ospedaliero, trasferimento temporaneo o rientro in famiglia, saranno concordati con la Direzione, ed in ogni caso subordinati al pagamento della retta di ospitalità. In caso di decesso, la Struttura provvederà a custodire gli effetti personali dell'ospite in apposito locale. L'ufficio URP provvederà a contattare i familiari per concordare il ritiro degli effetti personali.

ART. 13 – DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

La Residenza assicura la tutela della privacy attraverso l'applicazione del GDPR 2016/679; D.lgs. 196/03 e 101/2018 ed in particolare:

- richiedendo all'ospite, al momento dell'ingresso in Struttura, l'autorizzazione al trattamento dei propri dati e della propria immagine;
- Definendo mezzi di protezione dei dati sensibili con il Documento Programmatico di Sicurezza (documenti amministrativi, sanitari, assistenziali);
- Fornendo adeguata formazione al personale in materia di privacy.

Il rispetto della privacy degli ospiti sarà applicato nella vita quotidiana da tutti gli operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale evitando situazioni che possano creare imbarazzo e comunque utilizzando tutta la sensibilità necessaria al benessere dell'ospite.

ART. 14 – INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITÀ DI ACCESSO

1. La gestione amministrativa e contabile del processo di ingresso e di permanenza dell'ospite è curata dalla Direzione della Struttura e dall'Ufficio Amministrativo che si occupa degli adempimenti amministrativi e contabili riguardanti il rapporto con l'utente, con i suoi familiari e con gli Enti e le Istituzioni di riferimento riguardanti:
 - L'acquisizione della documentazione amministrativa necessaria per l'ingresso e per la determinazione dell'ammontare della retta di ospitalità;
 - La gestione contabile delle rette e dei relativi pagamenti, sulla base della rilevazione delle presenze;
 - La gestione delle garanzie di pagamento della retta.
2. L'accesso ai diversi uffici (Direzione della Struttura, Studio Medico, Segreteria, Amministrazione e Ufficio URP) sarà consentito negli orari esposti in apposita bacheca presso la Struttura e nella Carta dei Servizi.

ART. 15 – ASSICURAZIONE

La COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO s.c. adotta, nell'esecuzione dei servizi, tutti gli accorgimenti, cautele e provvidenze necessarie atte a garantire la sicurezza e l'incolumità degli utenti, del proprio personale, e di terzi, nonché gli accorgimenti necessari ad evitare danni ai beni pubblici e privati, nel pieno rispetto delle vigenti

norme in materia di prevenzione degli infortuni di igiene del lavoro, con particolare riferimento al D. Lgs. 09.04.2008 n. 81. In questa prospettiva garantisce la copertura della Struttura e del relativo Servizio con idonee polizze assicurative RCT e RCO per tutti i rischi inerenti alla propria attività conformi alle normative vigenti in materia. Le polizze assicurative sono conformi alle disposizioni vigenti in materia.

ART. 16 – AUSILI

Il Responsabile Sanitario insieme al Fisioterapista, valuteranno gli ausili personali necessari all'ospite.

ART. 17 OGGETTI

Ai sensi del c.c. 1783-1786 l'Ospite e/o il Garante e/o il Contraente si impegnano a non fare detenere in struttura all'Ospite somme di denaro, oggetti d'oro e comunque altri beni di valore uguali o superiore ad euro 2.493,00 (duemilaquattrocentonovantatre/00) importo retta standard, per i quali la Cooperativa non assume alcun onere di vigilanza e/o custodia.

Alla luce della tipologia di utenza ricoverata, tenuto conto della natura del rischio e della difficoltà di ricostruzione degli eventuali singoli eventi di smarrimenti e/o danneggiamenti di eventuali oggetti preziosi, dispositivi elettronici e/o similari (cellulari, tablet portatile) introdotti in struttura, la stessa non risponderà della possibile perdita e/o rottura accidentale degli stessi e di eventuali presidi (protesi dentali, occhiali, apparecchi acustici) in dotazione agli ospiti della RSA. Gli operatori della struttura, seppur non potranno garantire una vigilanza costante, saranno comunque tenuti ad avere buona cura e gestione degli oggetti di proprietà degli ospiti e dei presidi di loro utilizzo, impegnandosi, in caso di smarrimento, ad effettuare approfondite ricerche al fine di assicurarne, per quanto possibile, il ritrovamento.

Si precisa che la gestione del telefono cellulare e/o di eventuali dispositivi elettronici dell'Ospite deve essere preventivamente dichiarata dai parenti o dall'Ospite stesso al Medico, che valuterà il singolo caso e darà l'eventuale autorizzazione all'uso regolamentato dello stesso.

ART. 18 NORME DI COMPORTAMENTO

- È vietato tenere in camera bevande o cibi di alcun genere, se non previamente segnalati e autorizzati dal medico.

- È vietato conservare in camera farmaci o medicazioni non prescritte dal medico di struttura.
- L'Ospite può uscire dalla Struttura accompagnato dai familiari o da persone conosciute, previa autorizzazione del medico e compilazione dell'apposito registro.
- L'Ospite che utilizza gli spazi ed i servizi comuni è invitato al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.
- Non è consentito, adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possono risultare a rischio della propria o della altrui incolumità.
- Non è consentito installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza.
- Gli Ospiti e i loro visitatori non possono fumare nelle camere di degenza, all'interno della Struttura e in prossimità della stessa (pertanto neppure in esterno; per poter fumare sarà necessario uscire dalla recinzione della RSA).
- È vietato l'accesso nei locali di servizio (cucina, guardaroba, spogliatoio del personale, ambulatorio medico, infermeria, lavanderia) al personale non autorizzato.
- È fatto divieto al personale di accettare mance, compensi, regali di ogni genere da parte degli Ospiti e dei loro congiunti e di intrattenere rapporti di tipo personale all'interno della struttura.

ART. 19 – NORME TRANSITORIE E FINALI

Il presente Regolamento, unitamente alla Carta dei Servizi ed al Contratto di Ospitalità, saranno esposti all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale in locali accessibili al pubblico; al momento della sottoscrizione del contratto di ospitalità, verrà consegnata una copia al/ai firmatario/firmatari.

Letto, confermato e sottoscritto.

L'ospite (Cognome Nome)
firma

Il delegato (Cognome Nome)
firma

Per la Coop. Sociale QUADRIFOGLIO s.c. Il Direttore di Struttura
firma



Residenza Sanitaria Assistenziale "I Gelsi"

Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c.

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

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

AGGIORNAMENTO DEL 02/07/2026