 <p>Fondazione Residenza Amica Onlus</p>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI RSA	Ed. 1	Pag. 1 / 26
		Rev.11	
			DOC-SER.RSA


CARTA DEI SERVIZI RSA



Fondazione "Residenza Amica Onlus"

Città di Giussano

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto

 <p>Fondazione Residenza Amica Onlus</p>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI RSA	Ed. 1	Pag. 2 / 26
		Rev.11	
		DOC-SER.RSA	

Indice

Introduzione, Guida per l'utente

1

Chi siamo

Presentazione dell'Istituto e principi fondamentali della sua attività

2

Cosa offriamo

Informazioni su attività e servizi

3

Progetti e Programmi

Standard di qualità, impegni e programmi

4

Tutela e Partecipazione

Funzioni di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e verifica

Allegati:

- Carta dei diritti della persona anziana;
- Menù tipo;
- Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami;
- Questionario per la soddisfazione della degenza.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1

Rev. 10

Pag. 3 / 26

DOC-CS.RSA

INTRODUZIONE

Gentile Signore/a,

questo documento che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Fondazione Residenza Amica Onlus di Giussano.

Si tratta di un opuscolo informativo che metterà in evidenza, in modo semplice e chiaro, i servizi sanitari ed assistenziali che siamo in grado di offrire agli ospiti e Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura e i nostri obiettivi.

Lo scopo di questo documento è anche quello di coinvolgere Lei e i Suoi familiari allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda attraverso consigli e segnalazioni di eventuali disservizi.

L'Istituto farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

In questo opuscolo troverete le informazioni principali riguardanti la nostra Residenza, chi siamo, come operiamo e le nostre finalità.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO
CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 4 / 26

DOC-CS.RSA

1. Chi siamo

Presentazione dell'Istituto e principi fondamentali della sua attività

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1

Rev. 10

Pag. 5 / 26

DOC-CS.RSA

LE FINALITA' DEL NOSTRO SERVIZIO

La nostra è una struttura residenziale, che opera senza fini di lucro, nella quale accogliamo anziani di età superiore ai 65 anni, parzialmente o totalmente non autosufficienti al fine di assicurarne il soddisfacimento dei bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziali e riabilitativi.

Il nostro intervento avviene in modo personalizzato e prende in considerazione la globalità della persona in tutte le sue necessità, cercando di fornire una risposta ottimale.

PRESENTAZIONE E CENNI STORICI

La Fondazione Residenza Amica Onlus è una RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) che opera dal 1990 per andare incontro alle varie e sempre nuove esigenze dell'anziano.

Fondata nel 1988 per volontà del Comune di Giussano per poter soddisfare la volontà e le finalità date al lascito del sig. Citterio Antonio Pietro, l'Istituto dispone di 85 posti letto residenziali autorizzati ed accreditati e si avvale di medici specializzati, infermieri professionali, fisioterapisti, ausiliari socio-assistenziali, animatori, operatori dei servizi generali, tecnici e di cucina.

Per informazioni e delucidazioni, è possibile rivolgersi direttamente al personale incaricato (ufficio relazioni col pubblico) o telefonare al numero 0362-354336.

Le prime informazioni possono essere raccolte "sfogliando" le pagine del nostro sito internet al seguente indirizzo web: www.residenzaamica.com e possono essere richieste via email all'indirizzo info@residenzaamica.com

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 6 / 26

DOC-CS.RSA

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITA'

La nostra attività è tesa a rispettare alcuni principi fondamentali:

Ø DIGNITA' DELLA PERSONA

Ogni persona ha il diritto di ricevere assistenza e cure sanitarie nel pieno rispetto della propria dignità di persona e del proprio valore.

Ø QUALITA' DELLE CURE

Ogni persona ha il diritto di ricevere delle prestazioni socio sanitarie e dei servizi con livelli qualitativi elevati.

Ø PRIVACY

L'assistenza e le cure mediche prestate devono essere effettuate nel massimo rispetto della riservatezza.

Ø UGUAGLIANZA

Ognuno deve ricevere il miglior trattamento socio sanitario possibile senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e condizione socio-economica.

Ø PARTECIPAZIONE

Ad ogni persona è garantita la piena partecipazione all'erogazione dei servizi attraverso una adeguata informazione all'utente stesso e ai parenti più prossimi.

Ø MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CODICE ETICO

La nostra Organizzazione si è adeguata alla disciplina che regola la responsabilità amministrativa degli enti di cui al D. Lgs. 231/01 adottando il Modello di Organizzazione e Gestione ed il Codice Etico.

Ø CERTIFICAZIONI

Alla Fondazione Residenza Amica Onlus in data 11 Luglio 2013 è stato rilasciata da IMQ la certificazione CSQ di conformità del Sistema di Qualità norma ISO 9001:2008. Successivamente in data 3 settembre 2018 è stata rilasciata la certificazione CSQ di conformità del Sistema di Qualità norma ISO 9001:2015.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1

Rev. 10

Pag. 7 / 26

DOC-CS.RSA

LE RISORSE UMANE

L'organico operativo è composto da:

- Direttore Generale;
- Direttore Sanitario;
- Medici di reparto;
- Medici specialisti;
- Infermieri professionali;
- Ausiliari socio assistenziali;
- Fisioterapisti, terapeuta occupazionale;
- Animatori/educatori;
- Personale tecnico ed amministrativo;
- Centralinisti, manutentori, addetti lavanderia, addetti ai servizi generali, addetti alla cucina;

Ogni operatore porta un cartellino di identificazione che permette di conoscerne il nome e la qualifica, inoltre, le generalità sono stampate sul taschino della divisa.

È possibile inoltre distinguere le qualifiche attraverso la divisa:

- Caposala: pantalone bianco casacca blu scuro
- Infermieri professionali: pantalone bianco casacca bordeaux
- Ausiliari socio assistenziali: divisa bianca con "taschino verde"
- Fisioterapisti: pantalone bianco casacca azzurra
- Psicomotricista: pantalone bianco casacca azzurra
- Animatori/educatori: pantalone bianco casacca verde
- Pulizie e lavanderia: divisa bianca con "taschino bianco"
- Medico, camice bianco.

Tutte le attività dell'Istituto, eccetto quelle sanitarie sono sotto il coordinamento del Direttore Generale responsabile della gestione.

Il Direttore Sanitario coordina e controlla le attività sanitarie.

L'operato della R.S.A. è sottoposto al controllo da parte della Regione Lombardia e dalla ATS della Brianza.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1

Rev. 10

Pag. 8 / 26

DOC-CS.RSA

LA STRUTTURA

I reparti di degenza occupano i tre piani dell'edificio e ripartiti, ove possibile sulla base delle condizioni degli Ospiti sono divisi in base alle esigenze degli ospiti.

Tutti i settori comunicano per mezzo di scale ed ascensori con il sottostante seminterrato in cui sono situati gli spazi comuni e da cui è possibile accedere all'esterno della Residenza e al parco.

Nel seminterrato sono ubicati:

- Direzione;
- Uffici amministrativi;
- palestra di riabilitazione;
- laboratorio di pittura e attività manuali;
- sala soggiorno con bar "fai da te";
- sala tv;
- locale parrucchiere e barbiere;
- chiesa.

Un cenno a parte merita il salone polifunzionale, un ampio spazio per attività culturali, in cui si svolgono frequentemente spettacoli, conferenze e altre attività.

L'Istituto attua da anni queste attività per gli ospiti e le propone anche per la cittadinanza nella precisa indicazione di fare della Residenza un centro di attività sempre più vivace, aggiornato e accogliente.

COME RAGGIUNGERE LA R.S.A.

La Residenza è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile: S.S. N. 36 direzione Lecco, uscita Giussano-Erba, S.P. N. 34, alla prima rotonda girare a sinistra, proseguire sempre diritto, alla seconda rotonda girare a destra (Via M. D'Azeglio), l'Istituto si trova sulla sinistra (vedi Fig.1);
- Treno: Ferrovie Nord Milano Linea Milano-Seveso-Asso, stazione di Carugo-Giussano;
- Autolinea 721 dell'A.T.M.: collega Giussano con Sesto S.G., Monza, Vedano al Lambro, Biassono, Macherio, Albate, Carate Brianza e Verano Brianza;

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1	Pag. 9 / 26
Rev. 10	
DOC-CS.RSA	

- Autolinea H325 della C.T.N.M.: collega Giussano con Desio, Seregno, Consonno, Brugazzo, Paina, Birone, Robbiano e Verano Brianza.

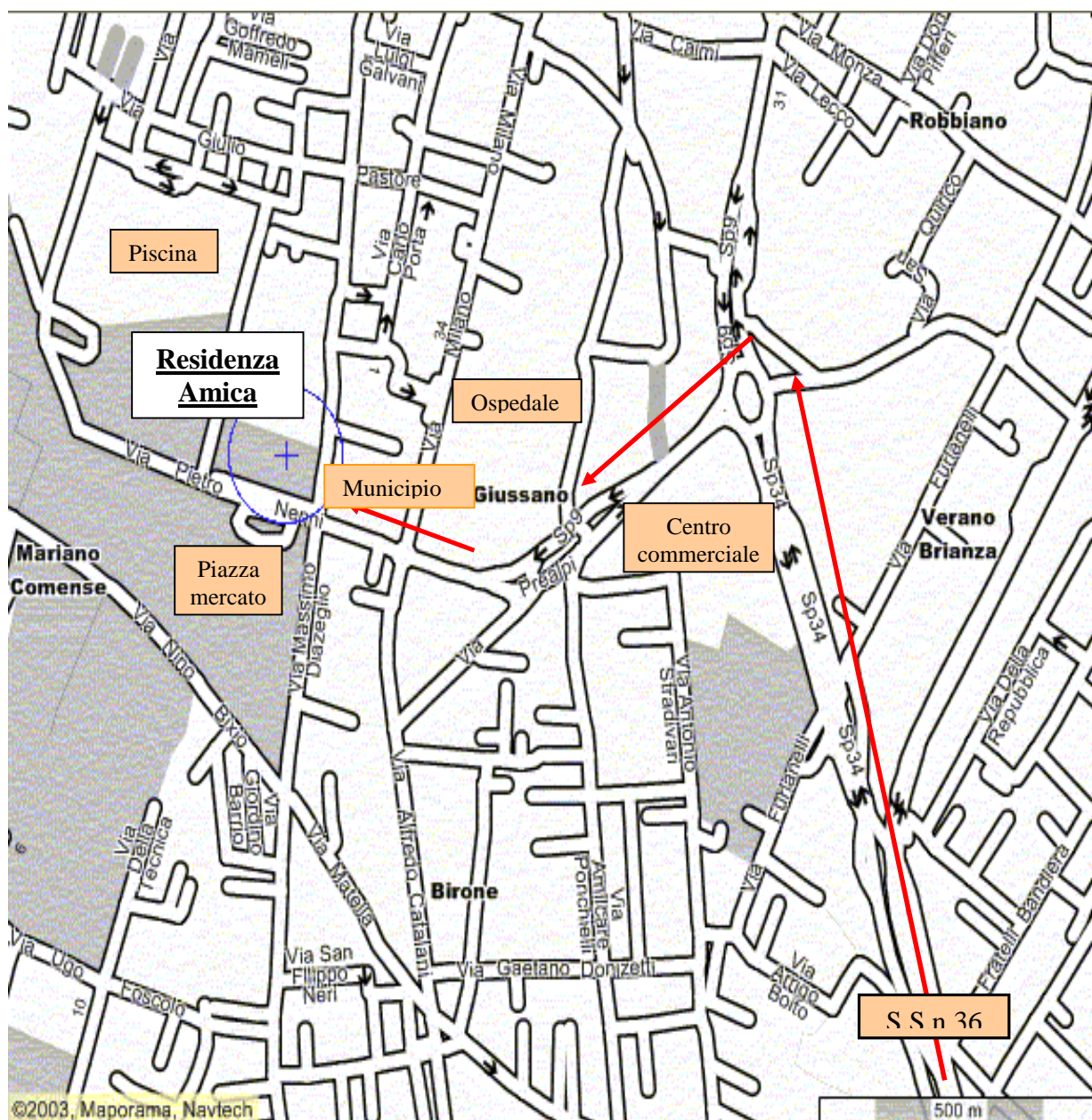


Figura 1. Come raggiungere la residenza in automobile.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 10 / 26

DOC-CS.RSA

2. Cosa offriamo

Informazioni su attività e servizi

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 11 / 26

DOC-CS.RSA

ASSISTENZA SANITARIA

Nella Residenza è garantita l'assistenza medica 24 ore giornaliere per tutti i giorni dell'anno compresi i festivi.

Il medico è presente in struttura di giorno e reperibile durante la notte in caso di chiamata raggiunge la struttura entro il tempo massimo di 30 minuti.

L'aspetto sanitario è coperto dalla presenza di cinque medici.

Per gli interventi specialistici, la struttura si avvale della collaborazione degli ospedali di zona oppure di consulenti qualificati che accedono alla struttura.

All'interno della residenza vengono eseguiti elettrocardiogrammi repertati mediante un servizio di telecardiologia, prelievi di sangue, di urine che vengono inviati presso il laboratorio dell'ospedale di Giussano o laboratori convenzionati.

L'assistenza è assolutamente gratuita e copre tutti gli interventi che l'istituto fornisce.

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (P.A.I.)

L'ospite che entra nella Residenza è una persona con alle spalle tutta la sua storia di vita relazionale, sociale e clinica.

Il suo passato deve essere preso in considerazione, rispettato e valorizzato.

L'ospite viene accolto nella Residenza da un comitato di accoglienza composto da un Team di professionisti che lo accompagnano in una prima visita della struttura per familiarizzarsi con l'ambiente.

Si cerca in questo modo di minimizzare al massimo lo stress da istituzionalizzazione e di rendere il meno traumatico possibile il distacco dall'ambiente familiare.

Nei primi giorni di permanenza una equipe composta dal medico, l'infermiere professionale, il fisioterapista, l'animatore e l'ausiliario socio assistenziale partendo dai bisogni sanitari e sociali, dalle esigenze e dalle abitudini di vita, elabora un Piano di Assistenza Individuale per fornire all'ospite un servizio che sia il più adatto a fornire le risposte alle sue necessità.

Ci si avvale per questa stesura dei parenti dell'anziano per raccogliere tutte le informazioni relative ai bisogni, alle abitudini e alle problematiche della persona.

Questo Piano Assistenziale viene periodicamente rivisto e modificato in relazione alle mutate esigenze cliniche e personali dell'ospite.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 12 / 26

DOC-CS.RSA

RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione è svolto da fisioterapisti qualificati sotto il controllo dello specialista fisiatra.

Per ogni ospite viene programmato dallo specialista un programma personalizzato e l'attività viene svolta all'interno di un'ampia palestra ben attrezzata e dotata inoltre di apparecchiature elettromedicali per le cure delle patologie dolorose (terapie ad ultrasuoni, ionoforesi e tens).

Per gli ospiti allettati, il trattamento fisioterapico viene svolto al letto dell'ammalato. Oltre ai trattamenti individuali, giornalmente, vengono proposti dei gruppi di ginnastica per tutti.

A discrezione di ciò che viene stabilito in equipe e sotto diretto controllo medico si inserisce l'utente in un piano di trattamento individualizzato che prevede sedute neuro-psicologiche mirate al recupero di funzioni cognitive quali: il linguaggio, la memoria a breve e lungo termine, la capacità di orientarsi nello spazio e nel tempo, la capacità di attenzione e concentrazione.

La terapeuta occupazionale si articola su più giorni la settimana in cui gli ospiti sono seguiti sia attraverso incontri di gruppo, sia attraverso sedute individuali.

Il servizio è finalizzato al mantenimento e al miglioramento, ove possibile, delle competenze di socializzazione e di coordinamento e controllo della mobilità fine e globale.

La terapeuta occupazionale ha come obiettivo la performance occupazionale, ovvero la capacità della persona di coinvolgersi nelle attività della vita quotidiana che deve o vuole compiere. La performance occupazionale è il risultato dell'interazione tra le componenti della persona - ambiente - occupazione e viene definita come l'esperienza di una persona, impegnata in attività significative all'interno di un ambiente.

Il raggiungimento degli obiettivi non può prescindere dal coinvolgimento dell'ospite e del suo contesto familiare.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 13 / 26

DOC-CS.RSA

ANIMAZIONE

L'equipe di animazione è composta da 3 animatori ed offre agli ospiti un programma giornaliero e mirato in base alle loro capacità manuali e cognitive.

L'operatore nel ruolo di animatore si pone il macro-obiettivo di riuscire a fare da ponte tra l'ospite e i familiari presenti, per supportare entrambi nella fase iniziale di adattamento alla nuova vita in struttura.

Le proposte sono molto varie e comprendono attività manuali, ludiche, stimolazione cognitiva e sensoriale, momenti di svago con feste, pomeriggi musicali, uscite sul territorio e visione di film.

Particolare importanza viene data alla relazione che si cerca di creare/mantenere durante i trattamenti individuali.

Gli obiettivi fondamentali delle attività animative sono: favorire e mantenere le capacità relazionali, contrastare il decadimento delle abilità di base, fortificando le risorse. Attraverso attività di reminescenza e Rot informale cercare di recuperare la memoria storica, favorire la conoscenza reciproca, la cooperazione e lo scambio di opinioni, stimolare la partecipazione alle varie attività favorendo l'appartenenza al gruppo e contenere possibili episodi di disforia (stato patologico di ansietà, tristezza e paura).

Si ritiene che partecipare alle varie attività sia in alcune situazioni una vera e propria terapia per la mente e la psicologia dell'ospite.

DOMANDA DI RICOVERO IN RESIDENZA

Per il ricovero nella struttura è necessario che l'interessato o un parente faccia domanda di ospitalità presso gli uffici amministrativi.

In quella occasione viene compilata una scheda sanitaria conoscitiva che raccoglie tutte le informazioni di tipo sanitario e comportamentale necessarie per un adeguato inserimento nella Residenza Socio Assistenziale.

E' quindi opportuno avere con sé eventuali documentazioni sanitarie rilasciate da ospedali o dal medico curante attestanti le patologie più rilevanti.

Si viene in questo modo inseriti nella lista di attesa in ordine cronologico.

Tuttavia esistono dei criteri di priorità:

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 14 / 26

DOC-CS.RSA

- I residenti a Giussano da almeno 10 anni;
- I residenti a Giussano da meno 10 anni;
- I residenti nei comuni dell' ATS Monza e Brianza;
- I residenti nella provincia di Milano;
- Tutti gli altri richiedenti ovunque essi risiedano.

Sono equiparati ai residenti a Giussano i residenti in un altro comune che siano ascendenti in linea diretta di 1° grado di persone che risiedano a Giussano, secondo gli stessi criteri indicati ai punti a) e b).

Sono equiparati ai residenti a Giussano secondo lo stesso criterio indicato al punto a) i richiedenti già ospiti nella Divisione C.D.I. che chiedono il trasferimento nella Divisione R.S.A.

Il richiedente, o un suo delegato, deve confermare l'interesse alla ospitalità alla reception ogni 90 giorni a partire dalla data di presentazione della domanda. Alla prima mancanza di conferma la domanda verrà spostata in coda alla lista delle domande ed alla seconda mancanza di conferma verrà eliminata d'ufficio dalla lista.

La Direzione Sanitaria, al momento della accettazione della domanda di ingresso, provvede alla valutazione della idoneità o non idoneità del richiedente ospitalità all'accesso in struttura. Nella ipotesi di idoneità all'accesso la Direzione Sanitaria stabilisce, sulla base delle condizioni psico-fisiche e di autonomia funzionale e motoria del richiedente, il livello di accoglienza (1° piano, 2° piano, 3° piano).

Per quanto riguarda la retta giornaliera di ricovero, attualmente ammonta a:

– € 69,00

La retta comprende: vitto, alloggio, servizio di fisioterapia, animazione, logopedia, psicomotricità, lavanderia, stireria, guardaroba, farmaci, materiale per incontinenza. E' escluso dalla retta il contributo solo ed unicamente all'ingresso del paziente di € 15,00.= per marcatura biancheria personale con apposite etichette termo-incollanti con numero identificativo paziente, eventuali spese per trasporti per visite mediche o accertamenti sanitari presso altre strutture, spese sanitarie extra non previste dal S.S.N. Sono inoltre esclusi dalla retta il servizio di podologia, parrucchiera e barbiere, il cui costo viene reso noto anticipatamente agli ospiti. Quando avviene il ricovero viene fatto firmare un regolamento in cui sono indicate le norme in uso per la permanenza, i servizi offerti ed ogni altra informazione utile.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 15 / 26

DOC-CS.RSA

Al momento del ricovero, viene chiesto di eseguire un deposito cauzionale tramite un deposito infruttifero pari a una mensilità. Tale deposito infruttifero verrà restituito quando l'ospite lascerà la struttura.

Per maggiori informazioni si prega di contattare gli uffici amministrativi.

È possibile effettuare una visita guidata della struttura da parte di potenziali utenti.

MODALITA' DI AMMISSIONE

DOCUMENTI NECESSARI PER L'ACCOGLIENZA

All'atto dell'ingresso sono necessari:

- Tessera sanitaria ed eventuali tessere esenzioni;
- Codice fiscale;
- Carta di identità;
- Autocertificazione di residenza;
- Esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti;
- Terapia farmacologia in atto;
- Eventuale documento di invalidità;
- Ultima dichiarazione dei redditi o mod. 730 dei garanti.

ACCOGLIENZA

Al momento del pre-ingresso verranno consegnati ai parenti i seguenti documenti:

- Carta dei servizi (se non già in possesso);
- Carta dei diritti della persona anziana;
- Questionario di gradimento;
- Fac-simile menù;
- Scheda per disfunzioni, suggerimenti e reclami;
- Regolamento della struttura;
- Brochure informativa sulla figura dell'amministratore di sostegno;
- Documentazione relativa all'ingresso da firmare dai parenti dell'ospite.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 16 / 26

DOC-CS.RSA

Al momento dell'ingresso verranno svolte le operazioni relative all'accettazione e l'ospite verrà accompagnato in reparto dall'animatore/educatore o fisioterapista e dall'infermiere, il medico, successivamente, provvederà ad effettuare la prima visita al paziente.

Inoltre, al momento dell'accoglienza dell'Ospite verrà informato il comune di residenza dell'assistito dell'ingresso nell'unità di offerta.

PRESIDI SANITARI E AUSILI

L'Istituto provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza e dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito).

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (carrozzine, bastoni, deambulatori ecc.) da parte dell'ATS o direttamente dall'Istituto.

Il Medico provvede, qualora esista la necessità, all'invio telematico all'Inps della domanda relativa alla parte medica, per l'accertamento degli stati di invalidità che deve essere poi consegnata ad un CAAF, cura dei parenti, per completare la pratica.

DIMISSIONI

Al momento della dimissione, il medico responsabile stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli esiti degli esami e la terapia effettuata e consigliata.

Le modalità di dimissione sono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali.

Alla dimissione viene consegnato in busta chiusa la documentazione clinica personale.

In caso di decesso sarà compito del medico di turno contattare i parenti per informarli sull'accaduto.

Sarà quindi, a discrezione della famiglia, contattare una società di onoranze funebri per l'espletamento della tumulazione; sino a quel momento la salma verrà sistemata nell'apposita camera ardente.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 17 / 26

DOC-CS.RSA

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente o ai suoi familiari.

Al momento del ricovero in Istituto viene richiesto al paziente il consenso al trattamento dei suoi dati personali e sanitari secondo i termini di legge.

CERTIFICATI

Il rilascio di certificati medici deve essere richiesto alla direzione sanitaria mentre il rilascio di dichiarazioni amministrative e fiscali va richiesto agli uffici amministrativi.

CARTELLA CLINICA E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Su richiesta, da compilarsi su apposito modulo, è previsto il rilascio di copia della cartella clinica e documentazione sanitaria, al costo di € 50,00. Tempi per il rilascio 30 giorni.

DETRAZIONI FISCALI

Annualmente verrà rilasciata a ciascun Ospite che ne farà richiesta, e/o alle persone che concorrono al pagamento della sua retta, la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ciò ai fini delle eventuali detrazioni fiscali.

PASTI

I pasti vengono serviti in sala ristorante per gli ospiti autonomi nell'alimentazione e nelle sale da pranzo dei settori per i soggetti più compromessi.

Gli orari di distribuzione dei pasti sono i seguenti:

- Colazione, ore 8.30-9.00;

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 18 / 26

DOC-CS.RSA

- Pranzo, ore 11.45;
- Merenda, ore 15.30;
- Cena, ore 18.00.

La Direzione Sanitaria della struttura propone un menù tipo.

Il menù diviso in estivo e invernale, con una possibilità di scelta tra tre primi e tre secondi piatti, varia settimanalmente ed è esposto nella sala ristorante.

Gli incaricati provvedono a raccogliere le scelte volute da ciascun ospite.

È inoltre previsto un menù personalizzato indicato dal medico di reparto per pazienti con particolari patologie.

Acqua, vino, succhi di frutta vengono distribuiti compatibilmente con le condizioni di salute dei pazienti.

GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI

La giornata dell'Ospite alterna periodi di impegno sanitario-assistenziale, sociale e ludico a periodi di riposo.

7,00	alzata graduale ed igiene personale dell'Ospite
8,00	colazione e momento di socializzazione
10,00	attività di animazione o trattamenti fisioterapici
12,00	pranzo Ospiti
12,30	accompagnamento Ospiti per chi lo desidera al riposino pomeridiano
14,00	alzata
15,00	merenda
16,00	attività di animazione o trattamenti fisioterapici
18,00	cena Ospiti
19,00	inizio allettamento per la notte
20.15	giro di controllo e camomilla

LE VISITE DEI PARENTI

L'orario di apertura della struttura è libero nelle ore diurne. Regolamentato dalle ore 20 alle ore 8.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 19 / 26

DOC-CS.RSA

L'orario consigliato di accesso ai parenti è compreso dalle 10.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 20.30.

Le visite non devono essere di ostacolo alle attività di assistenza e non devono provocare disturbo al riposo degli ospiti. Non è consentito l'accesso alle cucine ed ai locali tecnici.

Per accedere al di fuori dell'orario stabilito occorre autorizzazione del medico responsabile.

Gli ospiti possono uscire dalla Residenza solo dopo che il parente abbia fatto richiesta scritta mediante l'apposito modulo predisposto dalla Amministrazione. Al momento dell'uscita e del rientro deve essere sempre informato il personale di piano.

I medici di reparto sono disponibili a fornire informazioni relative allo stato di salute dell'ospite previo appuntamento.

Non è consentito fare avere agli ospiti apparecchiature elettriche ed a gas, spine, adattatori e prolunghe per apparecchiature elettriche, accendini e fiammiferi, sigarette, alcoolici, sostanze alimentari. Eventuali eccezioni devono essere preventivamente autorizzate per iscritto dalla Direzione.

SERVIZI PER LA PERSONA

Ø PARRUCCHIERE E BARBIERE

L'Ente mette a disposizione un locale per il servizio esterno del parrucchiere/barbiere.

Ø LAVANDERIA E STIRERIA

All'interno della Residenza funziona un servizio di lavanderia e stireria della biancheria personale. Per capi delicati è consigliato il lavaggio esterno (ogni capo deve essere contrassegnato da un bollino rosso, che verrà applicato dalla nostra lavanderia)

SEVIZIO DI PODOLOGIA

L'Ente mette a disposizione un locale per il servizio esterno del podologo.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1

Rev. 10

Pag. 20 / 26

DOC-CS.RSA

VOLONTARI

Attualmente sono operanti presso l'Istituto volontari facenti parte dell'Associazione Volontari Residenza Amica.

I volontari, durante il loro servizio, sono identificabili tramite l'apposito cartellino di riconoscimento. Svolgono funzioni di supporto alle attività di animazione e di sostegno ai pazienti.

Il referente per i volontari è il Presidente pro-tempore il quale fa capo al servizio U.R.P.

SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti nonché la celebrazione della S. Messa nel giorno del sabato alle ore 16.00 e la recita del Santo Rosario alle ore 17 del venerdì.

È possibile l'ascolto e la visione della S. Messa anche nei reparti di degenza tramite filodiffusione.

OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'amministrazione dell'Istituto non risponde di eventuali furti.

TELEVISIONE

Ogni reparto è dotato di un apparecchio televisivo situato nel soggiorno.

Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo di piccole dimensioni.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1

Rev. 10

Pag. 21 / 26

DOC-CS.RSA

CENTRO POLIFUNZIONALE

L'Istituto è dotato di una sala per gli ospiti dotata di videoproiettore, impianto stereo e proiettore per diapositive.

La sala viene anche utilizzata per corsi e attività ricreative aperte anche alla partecipazione esterna.

FUMO

Nel rispetto delle norme di Legge vigenti e per la tutela della sicurezza è assolutamente vietato fumare all'interno della struttura.

EMERGENZE, NORME ANTINFORTUNISTICHE E ANTINCENDIO

Nell'Istituto è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare in contro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Parte del personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 22 / 26

DOC-CS.RSA

3. Progetti e programmi

Standard di qualità, impegni e programmi

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 23 / 26

DOC-CS.RSA

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

L'Istituto concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- Estendere la personalizzazione degli interventi;
- Sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali;
- Migliorare il livello di comunicazione con l'utenza.

STRUMENTI DI VERIFICA E DI INFORMAZIONE

Sono previsti:

- Somministrazione di questionari di gradimento per parenti/ospiti che viene somministrato una volta all'anno. I risultati del questionario vengono resi noti mediante una riunione rivolta ai parenti e ospiti;
- Incontri con i familiari: almeno una volta all'anno in concomitanza con la verifica dei questionari o in occasione di problematiche in atto.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

All'interno della struttura sono previsti:

- la riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate;
- la comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico dal parte del medico referente;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- la sicurezza tecnologica ed impiantistica delle attrezzature curata dal servizio di prevenzione e protezione.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10


Pag. 24 / 26

DOC-CS.RSA

4. Tutela e Partecipazione

Funzioni di informazione, accoglienza, tutela,
partecipazione e verifica

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto

	DOCUMENTO		Ed. 1	Pag. 25 / 26
	CARTA DEI SERVIZI RSA		Rev. 10	
Fondazione Residenza Amica Onlus			DOC-CS.RSA	

UFFICIO DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Per qualsiasi tipo di informazione è possibile contattare l'Ufficio Relazione con il Pubblico presso gli uffici amministrativi, il quale provvederà a soddisfare ogni richiesta e ad assistere quanti interessati per le esplicazioni delle modalità di accesso.

Inoltre, è possibile concordare una visita guidata all'interno della Residenza per conoscere personalmente l'ambiente ed i servizi offerti. Referente per l'ufficio U.R.P. è la sig.ra Lorena Zorloni, telefono 0362/354336.

In caso di eventuali disagi riguardanti l'erogazione dei servizi è necessario compilare la scheda per "la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami" allegata alla presente carte dei servizi, l'ufficio provvederà a verificare l'accaduto e a porvi rimedio entro il termine massimo di 15 giorni.

TUTELA

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'U.R.P.

Inoltre, si ricorda che è possibile richiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, si può accedere all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente.


Il referente per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali è il Direttore Sanitario Dott. Goran Novkovic.

PARTECIPAZIONE E VERIFICA

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi che li rappresentano.

L'Istituto garantisce la verifica annualmente degli obbiettivi e degli standard prefissati.


Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto

 Fondazione Residenza Amica Onlus	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI RSA	Ed. 1	Pag. 26 / 26
		Rev. 10	
		DOC-CS.RSA	

La verifica della qualità e degli standard viene eseguita attraverso la compilazione di questionari da parte degli utenti, caregiver e degli operatori.

I risultati dei questionari verranno resi noti ai parenti mediante riunione pubblica.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto

 <p>Fondazione Residenza Amica Onlus</p>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI RSA	Ed. 1	Pag. 1 / 26
		Rev.11	
		DOC-SER.RSA	


CARTA DEI SERVIZI RSA



Fondazione "Residenza Amica Onlus"

Città di Giussano

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto

 <p>Fondazione Residenza Amica Onlus</p>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI RSA	Ed. 1	Pag. 2 / 26
		Rev.11	
		DOC-SER.RSA	

Indice

Introduzione, Guida per l'utente

1

Chi siamo

Presentazione dell'Istituto e principi fondamentali della sua attività

2

Cosa offriamo

Informazioni su attività e servizi

3

Progetti e Programmi

Standard di qualità, impegni e programmi

4

Tutela e Partecipazione

Funzioni di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e verifica

Allegati:

- Carta dei diritti della persona anziana;
- Menù tipo;
- Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami;
- Questionario per la soddisfazione della degenza.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1

Rev. 10

Pag. 3 / 26

DOC-CS.RSA

INTRODUZIONE

Gentile Signore/a,

questo documento che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Fondazione Residenza Amica Onlus di Giussano.

Si tratta di un opuscolo informativo che metterà in evidenza, in modo semplice e chiaro, i servizi sanitari ed assistenziali che siamo in grado di offrire agli ospiti e Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura e i nostri obiettivi.

Lo scopo di questo documento è anche quello di coinvolgere Lei e i Suoi familiari allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda attraverso consigli e segnalazioni di eventuali disservizi.

L'Istituto farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

In questo opuscolo troverete le informazioni principali riguardanti la nostra Residenza, chi siamo, come operiamo e le nostre finalità.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



DOCUMENTO
CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 4 / 26

DOC-CS.RSA

1. Chi siamo

Presentazione dell'Istituto e principi fondamentali della sua attività

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1

Rev. 10

Pag. 5 / 26

DOC-CS.RSA

LE FINALITA' DEL NOSTRO SERVIZIO

La nostra è una struttura residenziale, che opera senza fini di lucro, nella quale accogliamo anziani di età superiore ai 65 anni, parzialmente o totalmente non autosufficienti al fine di assicurarne il soddisfacimento dei bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziali e riabilitativi.

Il nostro intervento avviene in modo personalizzato e prende in considerazione la globalità della persona in tutte le sue necessità, cercando di fornire una risposta ottimale.

PRESENTAZIONE E CENNI STORICI

La Fondazione Residenza Amica Onlus è una RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) che opera dal 1990 per andare incontro alle varie e sempre nuove esigenze dell'anziano.

Fondata nel 1988 per volontà del Comune di Giussano per poter soddisfare la volontà e le finalità date al lascito del sig. Citterio Antonio Pietro, l'Istituto dispone di 85 posti letto residenziali autorizzati ed accreditati e si avvale di medici specializzati, infermieri professionali, fisioterapisti, ausiliari socio-assistenziali, animatori, operatori dei servizi generali, tecnici e di cucina.

Per informazioni e delucidazioni, è possibile rivolgersi direttamente al personale incaricato (ufficio relazioni col pubblico) o telefonare al numero 0362-354336.

Le prime informazioni possono essere raccolte "sfogliando" le pagine del nostro sito internet al seguente indirizzo web: www.residenzaamica.com e possono essere richieste via email all'indirizzo info@residenzaamica.com

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 6 / 26

DOC-CS.RSA

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITA'

La nostra attività è tesa a rispettare alcuni principi fondamentali:

Ø DIGNITA' DELLA PERSONA

Ogni persona ha il diritto di ricevere assistenza e cure sanitarie nel pieno rispetto della propria dignità di persona e del proprio valore.

Ø QUALITA' DELLE CURE

Ogni persona ha il diritto di ricevere delle prestazioni socio sanitarie e dei servizi con livelli qualitativi elevati.

Ø PRIVACY

L'assistenza e le cure mediche prestate devono essere effettuate nel massimo rispetto della riservatezza.

Ø UGUAGLIANZA

Ognuno deve ricevere il miglior trattamento socio sanitario possibile senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e condizione socio-economica.

Ø PARTECIPAZIONE

Ad ogni persona è garantita la piena partecipazione all'erogazione dei servizi attraverso una adeguata informazione all'utente stesso e ai parenti più prossimi.

Ø MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CODICE ETICO

La nostra Organizzazione si è adeguata alla disciplina che regola la responsabilità amministrativa degli enti di cui al D. Lgs. 231/01 adottando il Modello di Organizzazione e Gestione ed il Codice Etico.

Ø CERTIFICAZIONI

Alla Fondazione Residenza Amica Onlus in data 11 Luglio 2013 è stato rilasciata da IMQ la certificazione CSQ di conformità del Sistema di Qualità norma ISO 9001:2008. Successivamente in data 3 settembre 2018 è stata rilasciata la certificazione CSQ di conformità del Sistema di Qualità norma ISO 9001:2015.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1

Rev. 10

Pag. 7 / 26

DOC-CS.RSA

LE RISORSE UMANE

L'organico operativo è composto da:

- Direttore Generale;
- Direttore Sanitario;
- Medici di reparto;
- Medici specialisti;
- Infermieri professionali;
- Ausiliari socio assistenziali;
- Fisioterapisti, terapeuta occupazionale;
- Animatori/educatori;
- Personale tecnico ed amministrativo;
- Centralinisti, manutentori, addetti lavanderia, addetti ai servizi generali, addetti alla cucina;

Ogni operatore porta un cartellino di identificazione che permette di conoscerne il nome e la qualifica, inoltre, le generalità sono stampate sul taschino della divisa.

È possibile inoltre distinguere le qualifiche attraverso la divisa:

- Caposala: pantalone bianco casacca blu scuro
- Infermieri professionali: pantalone bianco casacca bordeaux
- Ausiliari socio assistenziali: divisa bianca con "taschino verde"
- Fisioterapisti: pantalone bianco casacca azzurra
- Psicomotricista: pantalone bianco casacca azzurra
- Animatori/educatori: pantalone bianco casacca verde
- Pulizie e lavanderia: divisa bianca con "taschino bianco"
- Medico, camice bianco.

Tutte le attività dell'Istituto, eccetto quelle sanitarie sono sotto il coordinamento del Direttore Generale responsabile della gestione.

Il Direttore Sanitario coordina e controlla le attività sanitarie.

L'operato della R.S.A. è sottoposto al controllo da parte della Regione Lombardia e dalla ATS della Brianza.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 8 / 26

DOC-CS.RSA

LA STRUTTURA

I reparti di degenza occupano i tre piani dell'edificio e ripartiti, ove possibile sulla base delle condizioni degli Ospiti sono divisi in base alle esigenze degli ospiti.

Tutti i settori comunicano per mezzo di scale ed ascensori con il sottostante seminterrato in cui sono situati gli spazi comuni e da cui è possibile accedere all'esterno della Residenza e al parco.

Nel seminterrato sono ubicati:

- Direzione;
- Uffici amministrativi;
- palestra di riabilitazione;
- laboratorio di pittura e attività manuali;
- sala soggiorno con bar "fai da te";
- sala tv;
- locale parrucchiere e barbiere;
- chiesa.

Un cenno a parte merita il salone polifunzionale, un ampio spazio per attività culturali, in cui si svolgono frequentemente spettacoli, conferenze e altre attività.

L'Istituto attua da anni queste attività per gli ospiti e le propone anche per la cittadinanza nella precisa indicazione di fare della Residenza un centro di attività sempre più vivace, aggiornato e accogliente.

COME RAGGIUNGERE LA R.S.A.

La Residenza è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Automobile: S.S. N. 36 direzione Lecco, uscita Giussano-Erba, S.P. N. 34, alla prima rotonda girare a sinistra, proseguire sempre diritto, alla seconda rotonda girare a destra (Via M. D'Azeglio), l'Istituto si trova sulla sinistra (vedi Fig.1);
- Treno: Ferrovie Nord Milano Linea Milano-Seveso-Asso, stazione di Carugo-Giussano;
- Autolinea 721 dell'A.T.M.: collega Giussano con Sesto S.G., Monza, Vedano al Lambro, Biassono, Macherio, Albate, Carate Brianza e Verano Brianza;

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO
CARTA DEI SERVIZI RSA

- Autolinea H325 della C.T.N.M.: collega Giussano con Desio, Seregno, Consonno, Brugazzo, Paina, Birone, Robbiano e Verano Brianza.

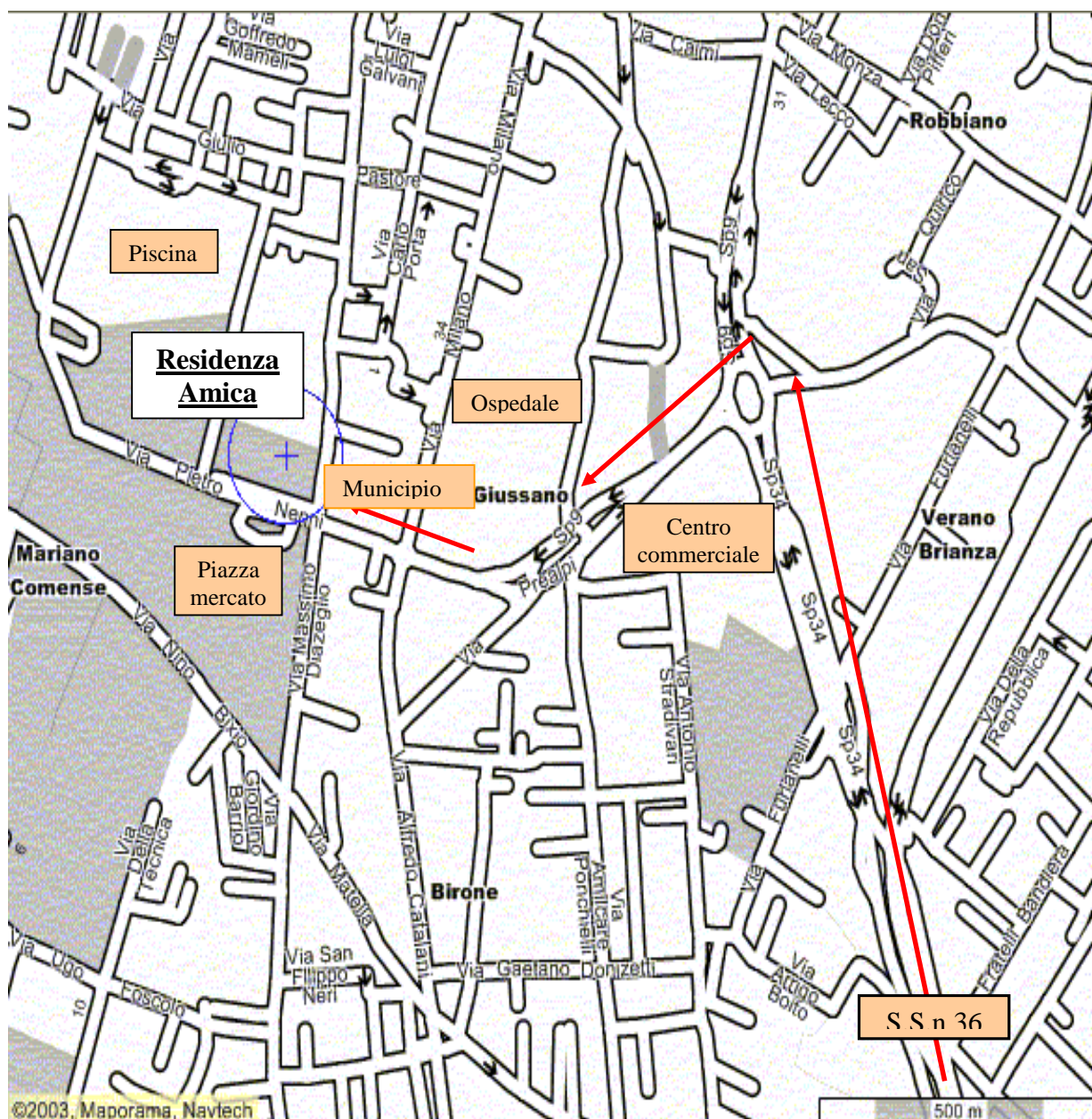


Figura 1. Come raggiungere la residenza in automobile.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO
CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 10 / 26

DOC-CS.RSA

2. Cosa offriamo

Informazioni su attività e servizi

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 11 / 26

DOC-CS.RSA

ASSISTENZA SANITARIA

Nella Residenza è garantita l'assistenza medica 24 ore giornaliere per tutti i giorni dell'anno compresi i festivi.

Il medico è presente in struttura di giorno e reperibile durante la notte in caso di chiamata raggiunge la struttura entro il tempo massimo di 30 minuti.

L'aspetto sanitario è coperto dalla presenza di cinque medici.

Per gli interventi specialistici, la struttura si avvale della collaborazione degli ospedali di zona oppure di consulenti qualificati che accedono alla struttura.

All'interno della residenza vengono eseguiti elettrocardiogrammi repertati mediante un servizio di telecardiologia, prelievi di sangue, di urine che vengono inviati presso il laboratorio dell'ospedale di Giussano o laboratori convenzionati.

L'assistenza è assolutamente gratuita e copre tutti gli interventi che l'istituto fornisce.

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (P.A.I.)

L'ospite che entra nella Residenza è una persona con alle spalle tutta la sua storia di vita relazionale, sociale e clinica.

Il suo passato deve essere preso in considerazione, rispettato e valorizzato.

L'ospite viene accolto nella Residenza da un comitato di accoglienza composto da un Team di professionisti che lo accompagnano in una prima visita della struttura per familiarizzarsi con l'ambiente.

Si cerca in questo modo di minimizzare al massimo lo stress da istituzionalizzazione e di rendere il meno traumatico possibile il distacco dall'ambiente familiare.

Nei primi giorni di permanenza una equipe composta dal medico, l'infermiere professionale, il fisioterapista, l'animatore e l'ausiliario socio assistenziale partendo dai bisogni sanitari e sociali, dalle esigenze e dalle abitudini di vita, elabora un Piano di Assistenza Individuale per fornire all'ospite un servizio che sia il più adatto a fornire le risposte alle sue necessità.

Ci si avvale per questa stesura dei parenti dell'anziano per raccogliere tutte le informazioni relative ai bisogni, alle abitudini e alle problematiche della persona.

Questo Piano Assistenziale viene periodicamente rivisto e modificato in relazione alle mutate esigenze cliniche e personali dell'ospite.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 12 / 26

DOC-CS.RSA

RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione è svolto da fisioterapisti qualificati sotto il controllo dello specialista fisiatra.

Per ogni ospite viene programmato dallo specialista un programma personalizzato e l'attività viene svolta all'interno di un'ampia palestra ben attrezzata e dotata inoltre di apparecchiature elettromedicali per le cure delle patologie dolorose (terapie ad ultrasuoni, ionoforesi e tens).

Per gli ospiti allettati, il trattamento fisioterapico viene svolto al letto dell'ammalato. Oltre ai trattamenti individuali, giornalmente, vengono proposti dei gruppi di ginnastica per tutti.

A discrezione di ciò che viene stabilito in equipe e sotto diretto controllo medico si inserisce l'utente in un piano di trattamento individualizzato che prevede sedute neuro-psicologiche mirate al recupero di funzioni cognitive quali: il linguaggio, la memoria a breve e lungo termine, la capacità di orientarsi nello spazio e nel tempo, la capacità di attenzione e concentrazione.

La terapeuta occupazionale si articola su più giorni la settimana in cui gli ospiti sono seguiti sia attraverso incontri di gruppo, sia attraverso sedute individuali.

Il servizio è finalizzato al mantenimento e al miglioramento, ove possibile, delle competenze di socializzazione e di coordinamento e controllo della mobilità fine e globale.

La terapeuta occupazionale ha come obiettivo la performance occupazionale, ovvero la capacità della persona di coinvolgersi nelle attività della vita quotidiana che deve o vuole compiere. La performance occupazionale è il risultato dell'interazione tra le componenti della persona - ambiente - occupazione e viene definita come l'esperienza di una persona, impegnata in attività significative all'interno di un ambiente.

Il raggiungimento degli obiettivi non può prescindere dal coinvolgimento dell'ospite e del suo contesto familiare.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 13 / 26

DOC-CS.RSA

ANIMAZIONE

L'equipe di animazione è composta da 3 animatori ed offre agli ospiti un programma giornaliero e mirato in base alle loro capacità manuali e cognitive.

L'operatore nel ruolo di animatore si pone il macro-obiettivo di riuscire a fare da ponte tra l'ospite e i familiari presenti, per supportare entrambi nella fase iniziale di adattamento alla nuova vita in struttura.

Le proposte sono molto varie e comprendono attività manuali, ludiche, stimolazione cognitiva e sensoriale, momenti di svago con feste, pomeriggi musicali, uscite sul territorio e visione di film.

Particolare importanza viene data alla relazione che si cerca di creare/mantenere durante i trattamenti individuali.

Gli obiettivi fondamentali delle attività animative sono: favorire e mantenere le capacità relazionali, contrastare il decadimento delle abilità di base, fortificando le risorse. Attraverso attività di reminescenza e Rot informale cercare di recuperare la memoria storica, favorire la conoscenza reciproca, la cooperazione e lo scambio di opinioni, stimolare la partecipazione alle varie attività favorendo l'appartenenza al gruppo e contenere possibili episodi di disforia (stato patologico di ansietà, tristezza e paura).

Si ritiene che partecipare alle varie attività sia in alcune situazioni una vera e propria terapia per la mente e la psicologia dell'ospite.

DOMANDA DI RICOVERO IN RESIDENZA

Per il ricovero nella struttura è necessario che l'interessato o un parente faccia domanda di ospitalità presso gli uffici amministrativi.

In quella occasione viene compilata una scheda sanitaria conoscitiva che raccoglie tutte le informazioni di tipo sanitario e comportamentale necessarie per un adeguato inserimento nella Residenza Socio Assistenziale.

E' quindi opportuno avere con sé eventuali documentazioni sanitarie rilasciate da ospedali o dal medico curante attestanti le patologie più rilevanti.

Si viene in questo modo inseriti nella lista di attesa in ordine cronologico.

Tuttavia esistono dei criteri di priorità:

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 14 / 26

DOC-CS.RSA

- I residenti a Giussano da almeno 10 anni;
- I residenti a Giussano da meno 10 anni;
- I residenti nei comuni dell' ATS Monza e Brianza;
- I residenti nella provincia di Milano;
- Tutti gli altri richiedenti ovunque essi risiedano.

Sono equiparati ai residenti a Giussano i residenti in un altro comune che siano ascendenti in linea diretta di 1° grado di persone che risiedano a Giussano, secondo gli stessi criteri indicati ai punti a) e b).

Sono equiparati ai residenti a Giussano secondo lo stesso criterio indicato al punto a) i richiedenti già ospiti nella Divisione C.D.I. che chiedono il trasferimento nella Divisione R.S.A.

Il richiedente, o un suo delegato, deve confermare l'interesse alla ospitalità alla reception ogni 90 giorni a partire dalla data di presentazione della domanda. Alla prima mancanza di conferma la domanda verrà spostata in coda alla lista delle domande ed alla seconda mancanza di conferma verrà eliminata d'ufficio dalla lista.

La Direzione Sanitaria, al momento della accettazione della domanda di ingresso, provvede alla valutazione della idoneità o non idoneità del richiedente ospitalità all'accesso in struttura. Nella ipotesi di idoneità all'accesso la Direzione Sanitaria stabilisce, sulla base delle condizioni psico-fisiche e di autonomia funzionale e motoria del richiedente, il livello di accoglienza (1° piano, 2° piano, 3° piano).

Per quanto riguarda la retta giornaliera di ricovero, attualmente ammonta a:

– € 69,00

La retta comprende: vitto, alloggio, servizio di fisioterapia, animazione, logopedia, psicomotricità, lavanderia, stireria, guardaroba, farmaci, materiale per incontinenza. E' escluso dalla retta il contributo solo ed unicamente all'ingresso del paziente di € 15,00.= per marcatura biancheria personale con apposite etichette termo-incollanti con numero identificativo paziente, eventuali spese per trasporti per visite mediche o accertamenti sanitari presso altre strutture, spese sanitarie extra non previste dal S.S.N. Sono inoltre esclusi dalla retta il servizio di podologia, parrucchiera e barbiere, il cui costo viene reso noto anticipatamente agli ospiti. Quando avviene il ricovero viene fatto firmare un regolamento in cui sono indicate le norme in uso per la permanenza, i servizi offerti ed ogni altra informazione utile.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 15 / 26

DOC-CS.RSA

Al momento del ricovero, viene chiesto di eseguire un deposito cauzionale tramite un deposito infruttifero pari a una mensilità. Tale deposito infruttifero verrà restituito quando l'ospite lascerà la struttura.

Per maggiori informazioni si prega di contattare gli uffici amministrativi.

È possibile effettuare una visita guidata della struttura da parte di potenziali utenti.

MODALITA' DI AMMISSIONE

DOCUMENTI NECESSARI PER L'ACCOGLIENZA

All'atto dell'ingresso sono necessari:

- Tessera sanitaria ed eventuali tessere esenzioni;
- Codice fiscale;
- Carta di identità;
- Autocertificazione di residenza;
- Esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti;
- Terapia farmacologia in atto;
- Eventuale documento di invalidità;
- Ultima dichiarazione dei redditi o mod. 730 dei garanti.

ACCOGLIENZA

Al momento del pre-ingresso verranno consegnati ai parenti i seguenti documenti:

- Carta dei servizi (se non già in possesso);
- Carta dei diritti della persona anziana;
- Questionario di gradimento;
- Fac-simile menù;
- Scheda per disfunzioni, suggerimenti e reclami;
- Regolamento della struttura;
- Brochure informativa sulla figura dell'amministratore di sostegno;
- Documentazione relativa all'ingresso da firmare dai parenti dell'ospite.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 16 / 26

DOC-CS.RSA

Al momento dell'ingresso verranno svolte le operazioni relative all'accettazione e l'ospite verrà accompagnato in reparto dall'animatore/educatore o fisioterapista e dall'infermiere, il medico, successivamente, provvederà ad effettuare la prima visita al paziente.

Inoltre, al momento dell'accoglienza dell'Ospite verrà informato il comune di residenza dell'assistito dell'ingresso nell'unità di offerta.

PRESIDI SANITARI E AUSILI

L'Istituto provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza e dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito).

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (carrozzine, bastoni, deambulatori ecc.) da parte dell'ATS o direttamente dall'Istituto.

Il Medico provvede, qualora esista la necessità, all'invio telematico all'Inps della domanda relativa alla parte medica, per l'accertamento degli stati di invalidità che deve essere poi consegnata ad un CAAF, cura dei parenti, per completare la pratica.

DIMISSIONI

Al momento della dimissione, il medico responsabile stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli esiti degli esami e la terapia effettuata e consigliata.

Le modalità di dimissione sono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali.

Alla dimissione viene consegnato in busta chiusa la documentazione clinica personale.

In caso di decesso sarà compito del medico di turno contattare i parenti per informarli sull'accaduto.

Sarà quindi, a discrezione della famiglia, contattare una società di onoranze funebri per l'espletamento della tumulazione; sino a quel momento la salma verrà sistemata nell'apposita camera ardente.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 17 / 26

DOC-CS.RSA

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente o ai suoi familiari.

Al momento del ricovero in Istituto viene richiesto al paziente il consenso al trattamento dei suoi dati personali e sanitari secondo i termini di legge.

CERTIFICATI

Il rilascio di certificati medici deve essere richiesto alla direzione sanitaria mentre il rilascio di dichiarazioni amministrative e fiscali va richiesto agli uffici amministrativi.

CARTELLA CLINICA E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Su richiesta, da compilarsi su apposito modulo, è previsto il rilascio di copia della cartella clinica e documentazione sanitaria, al costo di € 50,00. Tempi per il rilascio 30 giorni.

DETRAZIONI FISCALI

Annualmente verrà rilasciata a ciascun Ospite che ne farà richiesta, e/o alle persone che concorrono al pagamento della sua retta, la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ciò ai fini delle eventuali detrazioni fiscali.

PASTI

I pasti vengono serviti in sala ristorante per gli ospiti autonomi nell'alimentazione e nelle sale da pranzo dei settori per i soggetti più compromessi.

Gli orari di distribuzione dei pasti sono i seguenti:

- Colazione, ore 8.30-9.00;

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 18 / 26

DOC-CS.RSA

- Pranzo, ore 11.45;
- Merenda, ore 15.30;
- Cena, ore 18.00.

La Direzione Sanitaria della struttura propone un menù tipo.

Il menù diviso in estivo e invernale, con una possibilità di scelta tra tre primi e tre secondi piatti, varia settimanalmente ed è esposto nella sala ristorante.

Gli incaricati provvedono a raccogliere le scelte volute da ciascun ospite.

È inoltre previsto un menù personalizzato indicato dal medico di reparto per pazienti con particolari patologie.

Acqua, vino, succhi di frutta vengono distribuiti compatibilmente con le condizioni di salute dei pazienti.

GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI

La giornata dell'Ospite alterna periodi di impegno sanitario-assistenziale, sociale e ludico a periodi di riposo.

7,00	alzata graduale ed igiene personale dell'Ospite
8,00	colazione e momento di socializzazione
10,00	attività di animazione o trattamenti fisioterapici
12,00	pranzo Ospiti
12,30	accompagnamento Ospiti per chi lo desidera al riposino pomeridiano
14,00	alzata
15,00	merenda
16,00	attività di animazione o trattamenti fisioterapici
18,00	cena Ospiti
19,00	inizio allettamento per la notte
20.15	giro di controllo e camomilla

LE VISITE DEI PARENTI

L'orario di apertura della struttura è libero nelle ore diurne. Regolamentato dalle ore 20 alle ore 8.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 19 / 26

DOC-CS.RSA

L'orario consigliato di accesso ai parenti è compreso dalle 10.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 20.30.

Le visite non devono essere di ostacolo alle attività di assistenza e non devono provocare disturbo al riposo degli ospiti. Non è consentito l'accesso alle cucine ed ai locali tecnici.

Per accedere al di fuori dell'orario stabilito occorre autorizzazione del medico responsabile.

Gli ospiti possono uscire dalla Residenza solo dopo che il parente abbia fatto richiesta scritta mediante l'apposito modulo predisposto dalla Amministrazione. Al momento dell'uscita e del rientro deve essere sempre informato il personale di piano.

I medici di reparto sono disponibili a fornire informazioni relative allo stato di salute dell'ospite previo appuntamento.

Non è consentito fare avere agli ospiti apparecchiature elettriche ed a gas, spine, adattatori e prolunghe per apparecchiature elettriche, accendini e fiammiferi, sigarette, alcoolici, sostanze alimentari. Eventuali eccezioni devono essere preventivamente autorizzate per iscritto dalla Direzione.

SERVIZI PER LA PERSONA

Ø PARRUCCHIERE E BARBIERE

L'Ente mette a disposizione un locale per il servizio esterno del parrucchiere/barbiere.

Ø LAVANDERIA E STIRERIA

All'interno della Residenza funziona un servizio di lavanderia e stireria della biancheria personale. Per capi delicati è consigliato il lavaggio esterno (ogni capo deve essere contrassegnato da un bollino rosso, che verrà applicato dalla nostra lavanderia)

SEVIZIO DI PODOLOGIA

L'Ente mette a disposizione un locale per il servizio esterno del podologo.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 20 / 26

DOC-CS.RSA

VOLONTARI

Attualmente sono operanti presso l'Istituto volontari facenti parte dell'Associazione Volontari Residenza Amica.

I volontari, durante il loro servizio, sono identificabili tramite l'apposito cartellino di riconoscimento. Svolgono funzioni di supporto alle attività di animazione e di sostegno ai pazienti.

Il referente per i volontari è il Presidente pro-tempore il quale fa capo al servizio U.R.P.

SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti nonché la celebrazione della S. Messa nel giorno del sabato alle ore 16.00 e la recita del Santo Rosario alle ore 17 del venerdì.

È possibile l'ascolto e la visione della S. Messa anche nei reparti di degenza tramite filodiffusione.

OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'amministrazione dell'Istituto non risponde di eventuali furti.

TELEVISIONE

Ogni reparto è dotato di un apparecchio televisivo situato nel soggiorno.

Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo di piccole dimensioni.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 21 / 26

DOC-CS.RSA

CENTRO POLIFUNZIONALE

L'Istituto è dotato di una sala per gli ospiti dotata di videoproiettore, impianto stereo e proiettore per diapositive.

La sala viene anche utilizzata per corsi e attività ricreative aperte anche alla partecipazione esterna.

FUMO

Nel rispetto delle norme di Legge vigenti e per la tutela della sicurezza è assolutamente vietato fumare all'interno della struttura.

EMERGENZE, NORME ANTINFORTUNISTICHE E ANTINCENDIO

Nell'Istituto è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare in contro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Parte del personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 22 / 26

DOC-CS.RSA

3. Progetti e programmi

Standard di qualità, impegni e programmi

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10

Pag. 23 / 26

DOC-CS.RSA

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

L'Istituto concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- Estendere la personalizzazione degli interventi;
- Sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali;
- Migliorare il livello di comunicazione con l'utenza.

STRUMENTI DI VERIFICA E DI INFORMAZIONE

Sono previsti:

- Somministrazione di questionari di gradimento per parenti/ospiti che viene somministrato una volta all'anno. I risultati del questionario vengono resi noti mediante una riunione rivolta ai parenti e ospiti;
- Incontri con i familiari: almeno una volta all'anno in concomitanza con la verifica dei questionari o in occasione di problematiche in atto.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

All'interno della struttura sono previsti:

- la riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate;
- la comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico dal parte del medico referente;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- la sicurezza tecnologica ed impiantistica delle attrezzature curata dal servizio di prevenzione e protezione.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 1
Rev. 10


Pag. 24 / 26

DOC-CS.RSA

4. Tutela e Partecipazione

Funzioni di informazione, accoglienza, tutela,
partecipazione e verifica

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto

	DOCUMENTO		Ed. 1	Pag. 25 / 26
	CARTA DEI SERVIZI RSA		Rev. 10	
Fondazione Residenza Amica Onlus			DOC-CS.RSA	

UFFICIO DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Per qualsiasi tipo di informazione è possibile contattare l'Ufficio Relazione con il Pubblico presso gli uffici amministrativi, il quale provvederà a soddisfare ogni richiesta e ad assistere quanti interessati per le esplicazioni delle modalità di accesso.

Inoltre, è possibile concordare una visita guidata all'interno della Residenza per conoscere personalmente l'ambiente ed i servizi offerti. Referente per l'ufficio U.R.P. è la sig.ra Lorena Zorloni, telefono 0362/354336.

In caso di eventuali disagi riguardanti l'erogazione dei servizi è necessario compilare la scheda per "la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami" allegata alla presente carte dei servizi, l'ufficio provvederà a verificare l'accaduto e a porvi rimedio entro il termine massimo di 15 giorni.

TUTELA

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'U.R.P.

Inoltre, si ricorda che è possibile richiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, si può accedere all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente.


Il referente per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali è il Direttore Sanitario Dott. Goran Novkovic.

PARTECIPAZIONE E VERIFICA

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi che li rappresentano.

L'Istituto garantisce la verifica annualmente degli obiettivi e degli standard prefissati.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto

 Fondazione Residenza Amica Onlus	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI RSA	Ed. 1	Pag. 26 / 26
		Rev. 10	
		DOC-CS.RSA	

La verifica della qualità e degli standard viene eseguita attraverso la compilazione di questionari da parte degli utenti, caregiver e degli operatori.

I risultati dei questionari verranno resi noti ai parenti mediante riunione pubblica.

Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
01/02/2019	Documento: Carta dei servizi RSA	Direzione	Direzione	Elli Alberto