



SERENI
ORIZZONTI

Residenze per anziani in Italia

CARTA DEI SERVIZI



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “I FONTANILI”

Residenza Sanitaria Assistenziale I FONTANILI

Via De Gasperi, 4 - 20090 Rodano (MI)

Tel. 02.95328329 - rodano@sereniorizzonti.it

INDICE

POSIZIONE STRUTTURA E COME RAGGIUNGERLA	Pag. 2
MISSION	Pag. 2
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	Pag. 3
COS'E LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3
I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 4
LA STRUTTURA	Pag. 4
GLI OBIETTIVI GENERALI	Pag. 5
I SERVIZI OFFERTI e NORMATIVE LA RSA –	Pag. 6
RESIDENZA SANIARIA ASSISTENZIALE II	Pag. 7
Servizio Medico	Pag. 9
Assistenza Infermieristica	Pag. 9
Attività di fisioterapia	Pag. 9
Attività di assistenza alla persona	Pag. 9
Attività di animazione	Pag.10
Servizio Pedicure Estetica	Pag.10
Servizio di parrucchiere	Pag.10
Assistenza religiosa	Pag.10
Reception	Pag.10
Servizio amministrativo	Pag.10
Lavanderia e stireria	Pag. 11
Ristorazione	Pag. 11
Pulizie	Pag. 11
Servizi vari	Pag. 11
MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE	Pag. 12
MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE RSA	Pag. 12
GLI ARREDI E LE ATTREZZATURE	Pag. 13
LE ASSISTENZE PRIVATE	Pag. 13
IL VOLONTARIATO	Pag. 14
IL DECESSO IN CASA DI RIPOSO	Pag. 14
I SERVIZI AFFIDATI A DITTE ESTERNE	Pag. 14
IL CORREDO PERSONALE DELL'OSPITE	Pag. 14
LE RETTE E I COSTI DEI SERVIZI TUTELA	Pag. 14
DEI DATI PERSONALI	Pag. 16
LA RICHIESTA DI COPIE DI DOCUMENTI	Pag. 16
ORARI DI ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI	Pag. 17
GLI STANDARD DI QUALITA'	Pag. 17
La politica della qualità	Pag. 19
la customer satisfaction ad Ospiti e parenti	Pag. 19
La scheda suggerimenti e reclami	Pag. 19
La customer satisfaction degli operatori	Pag. 19
INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVI ORARI EDI ACCESSO	Pag. 20
DIRITTI DEGLI OSPITI	Pag. 20
DOVERI DEGLI OSPITI	Pag. 21
ALLEGATI	Pag. 21
La Carta dei Diritti dell'Anziano	Pag. 21
Menu giornaliero	Pag. 21
Questionario soddisfazione ospiti	Pag. 21
Questionario soddisfazione familiari	Pag. 21
Questionario di valutazione e soddisfazione operatori	Pag. 21
Scheda reclami	Pag. 21

POSIZIONE DELLA STRUTTURA E COME RAGGIUNGERLA

La RSA "I FONTANILI" dista circa 15 km dal capoluogo di provincia, si trova a 10 minuti dall'uscita 6 della A51 "Aeroporto Linate/V.le Forlanini", seguendo poi le indicazioni per Pioltello/Rodano.

La struttura, che sorge su un'area di 4000 mq e dotata di 90 posti letto, dispone di un ampio giardino privato, all'interno del quale sono stati progettati spazi verdi, affinché si possano realizzare situazioni di relax e di incontro sia per gli ospiti che per i loro familiari.

MISSION

Il continuum fisiopatologico specifico dell'anziano e la fragilità tipica dell'assistito geriatrico comportano una presentazione proteiforme e dinamica delle problematiche di questi soggetti; ne consegue la necessità di garantire un'offerta di servizi integrata e duttile. Nella rete dei servizi rivolti agli anziani, la RSA costituisce uno snodo cruciale tra la gestione della fase acuta ed il conseguente recupero funzionale. Secondo i principi contenuti nell'ordinamento Nazionale e Regionale del Servizio sanitario, la Sereni Orizzonti 1 S.p.a. *riconosce come propria fondamentale missione il raggiungimento da parte della popolazione del più elevato livello possibile di salute, intesa come condizione di benessere fisico, mentale e sociale e persegue, a sostegno di ciò gli obiettivi sanitari, di salute, di prestazioni, di struttura assicurando i livelli di assistenza previsti e garantendo gli interventi di prevenzione, diagnostici, terapeutici, educativi più indicati, con il minimo rischio possibile per la persona e con il miglior grado di soddisfazione possibile per gli interventi ricevuti, per i contatti umani con gli operatori e per gli esiti.*

Il tutto viene perseguito attraverso la realizzazione dei più *proficui rapporti con le Istituzioni, le Comunità locali, le autorità civili, militari e religiose, le associazioni di volontariato, le rappresentanze dei lavoratori, delle categorie economiche e produttive, degli anziani, dei giovani e della popolazione in generale, con lo scopo di potenziare i collegamenti fra tutti i possibili attori del contesto sociale coinvolti nell'obiettivo di far vivere più a lungo i cittadini e di garantire loro la migliore qualità della vita.*

Infine, ma non meno importante, la MISSION aziendale comprende la compartecipazione alla vita della struttura nonché alla "gestione" dell'anziano bisognoso, dei parenti e degli operatori che sono figure essenziali: infatti la vera missione non è solo quella di erogare pura assistenza ma di tutelare la salute, prevenire i peggioramenti e recuperare gli stati di disabilità, nei limiti del possibile e delle risorse, con il massimo della qualità e di attenzione al benessere di ospiti, parenti ed operatori.



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Sereni Orizzonti, residenze per anziani, in tutte le sue residenze e in ogni singolo servizio si pone come finalità l'esercizio di attività quali:

- *Assistenza fisica, morale ed intellettuale agli anziani autosufficienti e non autosufficienti*
- *Animazione*

La Sereni Orizzonti ha sviluppato un'intensa attività rivolta agli anziani sul versante dell'assistenza e della cura, attraverso la gestione diretta dei presidi socio-assistenziali, i cui principi fondamentali sono:

- *Rispetto della persona assistita*
- *Partecipazione dell'ospite alla vita della struttura*
- *Imparzialità dell'azione organizzativa*
- *Eguaglianza nell'accesso alle prestazioni*



COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio, ed è stata introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/10/1994 con il preciso scopo di:

- *Tutelare il diritto degli utenti*
- *Tutelare l'immagine dell'ente descrivendo chiaramente i servizi offerti*
- *Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.*

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente, secondo le attese da loro percepite, i servizi resi.

La Carta rappresenta il principale documento di confronto e di dialogo e, nella logica di qualità globale è un documento flessibile, da aggiornare nel tempo sia in riferimento ai nuovi servizi prestati, sia in base alle osservazioni, ai suggerimenti e alle proposte degli utenti.

La Carta dei Servizi contiene informazioni su:

1. *I servizi forniti*
2. *Le modalità di partecipazione del cliente al servizio*
3. *Gli standard di qualità cui la struttura intende uniformarsi.*

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, vuole diventare un vero e proprio contratto d'ospitalità che l'ente sottoscrive con il cliente al fine di:

1. *Migliorare costantemente i servizi resi*
2. *Valutare e comprendere le aspettative dei clienti*
3. *Descrivere come s'intende espletare i servizi*
4. *Instaurare un dialogo con gli utenti per farli sentire parte integrante del sistema*



I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il Presidio Socio Sanitario nello stilare la Carta dei Servizi riconosce dei principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se essi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, e delle necessità di ogni singolo ospite.
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli ospiti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli ospiti deve essere assicurata la loro privacy al fine di rispettare la dignità di ognuno.
- **Partecipazione:** nella gestione del Presidio di Rodano, in modo obiettivo di miglioramento continuo, la Direzione s’impegna a raccogliere in modo positivo eventuali reclami, suggerimenti, perplessità e momenti di riflessione sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l’utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli ospiti.
- **Efficienza ed Efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la struttura dispone, secondo criteri di efficienza e di efficacia.



LA STRUTTURA

La RSA è collocata in un edificio sito in via De Gasperi, 4 a Rodano.

Internamente la struttura, distribuita su quattro piani, compreso il piano terra e sotterraneo, è munita di ascensori ed offre al piano terreno un luminoso ingresso con reception dal quale si articolano ampi spazi comuni: un soggiorno polivalente si affaccia sul giardino, le cui ampie vetrate rendono facile la vista sul verde. Sempre al piano terra si trova la cucina, dove vengono preparati in modo diretto e curato, i pasti degli ospiti. La struttura dispone inoltre di una palestra principale ed una ad ogni piano, un ambulatorio medico al primo e secondo piano, un luogo di culto, una lavanderia, due locali per le attività occupazionali.

Le stanze sono arredate con elementi funzionali, all’interno di queste gli ospiti potranno richiedere quegli effetti personali che rendono la permanenza in struttura un evento senza traumi, in continuità con le proprie abitudini e con i propri vissuti.

Nuclei ACQUA, SOLE, ARIA e LUNA sono i 4 nuclei residenziali, composti da 20 posti letto cadauno in camere doppie, estendendosi sui due piani. Nucleo TERRA da 10 posti letto posto al piano Zero, con 2 camere singole, 4 camere doppie ed ambienti più raccolti.

La struttura di Rodano accoglie Ospiti con le seguenti offerte:

- ❖ ACQUA, SOLE e TERRA sono destinati in totale 50 posti letto accreditati, 11 dei quali contrattualizzati.
- ❖ nei nuclei ARIA e LUNA sono destinati in totale 40 posti letto autorizzati.



GLI OBIETTIVI ASSISTENZIALI GENERALI

Il personale in servizio nella RSA riconosce i limiti delle residenze assistenziali (annoverate a pieno titolo tra le “istituzioni totali”) e sono consapevoli dei contraccolpi psicologici che comporta per l’anziano l’abbandono della propria casa e delle proprie radici e cosa rappresenti il vivere in una struttura dove, di fatto, si subisce un inesorabile processo di depersonalizzazione.

Per queste ragioni, per rendere meno pesante il ricovero e per rispettare appieno i diritti civili degli ospiti (principalmente libertà e autodeterminazione), l’attività a favore degli assistiti – in particolare di quelli non autosufficienti – viene personalizzata ed è attuata tramite progetti ed obiettivi individuali che evidenziano i problemi e i bisogni emergenti e prevedono la programmazione di interventi specifici dei vari operatori. I progetti sono sottoposti a verifiche periodiche per accertare i risultati ottenuti.

Gli ospiti del Presidio godono della massima libertà. Eventuali limitazioni sono esclusivamente imposte dallo stato di salute e sono di competenza del medico di base e vengono condivise con i parenti degli utenti.

Con il coinvolgimento della famiglia si incoraggia il ritorno a casa, anche sporadico, al fine di mantenere contatti vitali produttivi di benessere psicologico, ma anche fisico.

Agli ospiti vengono erogati trattamenti di alta professionalità e di grande umanità ed attenzione, soprattutto quando la necessità di essere aiutati in tutte le funzioni e nelle attività quotidiane della vita rende ancora più pesante la condizione di dipendenza.

L’organizzazione del lavoro assistenziale cerca – pur con evidenti limiti – di rispondere alle esigenze e alle richieste degli ospiti con ritmi e tempi il più possibile di impostazione “familiare” e meno di tipo ospedaliero.

I lavoratori del Presidio, al fine di offrire un servizio di qualità, sono invitati ad applicare il “metodo dello specchio” (o del “prossimo”), cioè mettersi al posto delle persone verso le quali prestano un determinato servizio e farlo come vorrebbero fosse fatto loro e nel modo che più gradirebbero.

Tutto il personale in servizio è in possesso dell’attestato regionale di qualifica di “OSS” (operatore socio sanitario).

L’attività di assistenza della RSA è programmata e verificata tramite due organi interni:

- **L’Ufficio di direzione** che è costituito da: Direttore di Struttura e Direttore Sanitario;
- **Il Gruppo operativo di gestione** che è costituito dal Direttore sanitario, dal terapeuta della riabilitazione, da un infermiere professionale, dall’educatore/animatore professionale e dalle figure OSS. Predisporre i progetti individuali per ogni singolo ospite, in base ai problemi e ai bisogni emergenti e programma gli interventi specifici dei vari operatori sulla base delle istruzioni e delle indicazioni seguendo la normativa vigente della Regione Lombardia.



La RSA I FONTANILI eroga attività socio-sanitarie in regime di residenzialità rivolti a persone non autosufficienti, prevalentemente anziani, che devono essere aiutate nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana e che per essere assistite e curate necessitano di prestazioni socio – sanitarie continuative (stabilmente o temporaneamente), non attuabili a domicilio.

La RSA si inserisce all'interno del sistema integrato di risposte sanitarie e assistenziali, delineato sulla base del principio della flessibilità dei modelli organizzativi, introdotto dalla Legge 328/2000 e successive modifiche ed integrazioni e delle seguenti normative della Regione Lombardia che si pongono l'obiettivo di garantire una assistenza qualificata alle persone nelle residenze e nei servizi socio assistenziali e socio sanitari:

- **D.P.C.M. del 30 marzo 2001** "Atto di Indirizzo e coordinamento dei sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della legge 8.11.2000, n. 328";
- **D.G.R. Regione Lombardia n. 7435/2001** avente ad oggetto "Requisiti per autorizzazione funzionamento ed accreditamento"
- **D.G.R. Regione Lombardia n. 12618/2003** avente per oggetto "Definizione degli standard di personale per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento delle RSA"
- **Legge Regionale n. 3/2008** avente per oggetto "governo della rete degli interventi alla persona in ambito socio assistenziale e socio sanitario"
- **D.G.R. Regione Lombardia n. 8496/2008** avente ad oggetto "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta sociosanitarie";
- **D.G.R. Regione Lombardia n. 1185/2013** avente ad oggetto "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario regionale per l'esercizio 2014";
- **D.G.R. Regione Lombardia n. 1765/2014** avente ad oggetto "Il sistema dei controlli in ambito socio-sanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR X/1185 del 20/12/2013"
- **D.G.R. Regione Lombardia n. 2569/2014** avente ad oggetto "Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo"



I nuclei della RSA ospitano in totale 90 anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti.

Le condizioni che danno diritto all'accesso sono:

- persone anziane che abbiano compiuto i 65 anni d'età, non assistibili a domicilio e che richiedano un livello di assistenza sanitaria (a cura di medici, infermieri, fisioterapisti, psicologo) integrata da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera (a cura dell'operatore socio sanitario)
- dimostrazione di solvenza al pagamento

Per il ricovero di persone con età inferiore ai 65 anni viene valutata la documentazione d'ingresso per una possibile deroga da parte del Direttore sanitario, che certificherà l'ospite come assimilabile per patologia a persona di 65 anni o più. L'accoglienza è rivolta agli anziani prevalentemente residenti in Lombardia e costituisce titolo preferenziale per l'ammissione l'aver la residenza nel Comune di Rodano. La Sereni Orizzonti 1 S.p.a. si impegna ad assicurare ad ogni singolo utente una adeguata assistenza socio assistenziale e sanitaria secondo lo specifico bisogno assistenziale e sanitario. Una particolare cura deve essere anche prestata alla socializzazione, all'attività di animazione e al servizio alberghiero, in quanto i nostri ospiti sono considerati come persone e la ricerca della qualità della vita in RSA deve passare in primo luogo attraverso i loro vissuti, i desideri, i sogni e le aspettative. Nello specifico il personale della Sereni Orizzonti all'interno delle RSA, nel rispetto delle normative vigenti, eroga i seguenti servizi:

Assistenza medica ed infermieristica:

- Servizio medico
- Servizio infermieristico
- Servizio di fisioterapia

Assistenza alla persona e sociale:

- Igiene personale
- Servizio di animazione
- Servizio di pedicure estetica
- Servizio parrucchiera
- Assistenza religiosa

Servizio generali:

- Reception
- Il servizio amministrativo
- Servizio pasti;
- Servizio lavanderia (biancheria e personale);
- Servizio di pulizia

Tutte le figure che formano l'equipe sono in possesso dei titoli richiesti ed al fine di garantire una maggiore qualità operano seguendo le impostazioni aziendali e coordinandosi con il referente di nucleo attraverso un continuo ascolto e la più corretta comunicazione. La procedura di ammissione alla RSA prevede, una volta ricevuta la domanda, la valutazione dell'equipe multifunzionale, e l'inserimento nella lista d'attesa.

Per la definizione della lista d'attesa vengono seguiti i seguenti criteri:

1. priorità agli abitanti di Rodano
2. eventuali convenzioni in essere con la RSA
3. data di presentazione della domanda
4. condizioni di salute del richiedente e compatibilità della patologia rispetto al posto disponibile
5. sesso del richiedente rispetto al posto disponibile.

Sono comprese nella retta prestazioni assistenziali e di tutela sanitaria generica come previsto dalla D.G.R. 14 dicembre 2001, n. 7/7435, Deliberazione G.R. 09 maggio 2003, n. 12904, D.G.R. 8496 del 26 novembre 2008 e successive modifiche e/o integrazioni BUR Regione Lombardia, rese da infermieri e assistenti generici, (il rispetto dei protocolli assunti e di costituire la documentazione sanitaria e sociosanitaria), le prestazioni di alloggio a pensione completa, servizio di reception, animazione, possibilità di scelta tra diverse pietanze del menù e vino su richiesta durante i pasti, merenda, climatizzazione estiva e invernale, lavaggio e stiratura nonché piccola rammendatura di biancheria e indumenti, una volta al mese parrucchiere/barbiere, pedicure estetica (eventuali ulteriori richieste di parrucchiere/barbiere e pedicure estetica verranno rendicontate a parte, secondo il listino esposto).

IL SERVIZIO MEDICO

L'assistenza medica è prestata dal Direttore Sanitario e dal Medico di struttura, in concerto al Medico di Medicina Generale, al quale si rimane in carico.

Le eventuali consulenze specialistiche esterne, i prelievi, l'aggiornamento delle terapie, saranno prescritti dal medico curante, su richiesta del Direttore Sanitario o del medico di Struttura.

Il personale infermieristico, fisioterapico ed assistenziale, opera secondo le disposizioni fornite dalla Direzione Sanitaria.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica ha lo scopo di pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale e garantire le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche, diagnostiche e terapeutiche, seguendo i protocolli interni. Gli infermieri che operano presso la struttura sono presenti tutti i giorni dalle 7 alle 21 con 1 reperibilità notturna e mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguendo il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico ed al coordinatore sullo stato di salute degli anziani.

ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA

L'assistenza riabilitativa è effettuata da una/o terapeuta in possesso dei requisiti formativi riconosciuti per legge ed opera in base a precisi programmi di intervento.

Le prestazioni fisioterapiche comprendono gli interventi di mantenimento delle funzioni residue e di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Il servizio è dotato di attrezzatura che consente il trattamento dell'ospite all'interno della Residenza.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico, per migliorare l'assistenza motoria secondaria, nel rispetto dei protocolli e dei programmi di riabilitazione.

ATTIVITÀ DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

La RSA eroga prestazioni socio-sanitarie in regime di residenzialità nell'arco delle 24 ore aiutando gli anziani nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana e stimolando le loro funzioni primarie.

L'intervento del personale qualificato si sviluppa sulla base del Piano Assistenziale Individualizzato elaborato dalla Equipe multidisciplinare del servizio, aggiornato ogni sei mesi ed ogni qualvolta l'evolvere dell'ospite lo renda necessario.

L'assistenza sanitaria ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli ospiti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione, includendo l'assistenza medica ed infermieristica. Agli ospiti vengono erogati trattamenti di alta professionalità e di grande umanità ed attenzione. Soprattutto quando la necessità di essere aiutati in tutte le attività di vita quotidiana rende ancora più pesante la condizione di dipendenza.

ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione ha lo scopo di stimolare l'espressione personale, mantenere le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano nel rispetto dell'identità individuale, facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno della struttura.

Le attività proposte tengono conto di richieste, interessi, capacità e bisogni degli ospiti. Si tratta di attività quali ad esempio: lettura di giornali, attività motoria, di gruppo, attività creative (es. disegno, lavori a maglia, giochi da tavolo, ecc.), uscite individuali o di gruppo.

Per gli ospiti gravemente compromessi dal punto di vista cognitivo, vengono proposte delle attività somato-sensoriali e di stimolazione cognitiva specifica per l'area di criticità evidenziata, quali laboratorio di benessere, racconti di viaggio, stimolazione musicale, laboratori di manualità semplice. Le suddette si distinguono in individualizzate e in piccolo gruppo. In occasione di ricorrenze (ad esempio compleanni) e festività sono organizzate feste e varie attività anche all'esterno della struttura.

Il servizio di animazione è affidato a personale qualificato (tecnico dei servizi socio-sanitari o discipline umanistiche) con esperienza nel settore anziani.

SERVIZIO PEDICURE ESTETICA

Gli Ospiti usufruiranno del servizio di pedicure che è previsto con cadenza mensile ed è incluso nella retta.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE, BARBIERE

Il servizio di barbiere e parrucchiere comprende le attività connesse con l'igiene personale: lavaggio e asciugatura e taglio e viene garantito una volta al mese agli ospiti della RSA, già incluso nella retta.

Possono essere richieste prestazioni diverse e straordinarie, i cui costi sono a carico del richiedente, secondo le tariffe esposte nei locali della struttura.

Tutte le prestazioni ulteriori rispetto a quelle indicate nel precedente capoverso sono a carico dell'Utente. Anche le cure estetiche, se non prescritte nel Piano Individuale (PAI) o dal medico per esigenze sanitarie, sono a carico dell'utente (prezzario esposto in bacheca).

ASSISTENZA RELIGIOSA

Le pratiche religiose degli ospiti sono facoltative e sono di carattere personale. Ogni ospite può farsi assistere da ministri del culto al quale appartiene.

RECEPTION

La reception è aperta tutti i giorni dal lunedì alla domenica dalle 9.00 alle 18.00, regola gli ingressi e le uscite dalla struttura ed è un punto di riferimento per l'Ospite e per il suo familiare per informazioni o piccole necessità. Presso la reception è attivo il servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo garantisce il normale lavoro d'ufficio ed ha il compito di curare gli aspetti contabili, amministrativi e gestionali per assicurare il buon funzionamento della nostra Residenza.

Entro il mese di marzo ogni anno, secondo le disposizioni previste dalla DGR Lombardia n. 26316 del 21/03/2007 la struttura consegna ad ogni ospite una dichiarazione riportante lo scorporo della retta in quota sanitaria e non, al fine di poter usufruire dei benefici fiscali previsti dalle norme di Legge.

LAVANDERIA E STIRERIA DELLA BIANCHERIA PIANA E DEGLI INDUMENTI DEGLI OSPITI

Al momento dell'ingresso, viene redatto un elenco della biancheria dell'Ospite, sottoscritto dallo stesso o dal delegato. Il servizio di lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie, tovaglioli) è svolto in appalto da azienda esterna al Presidio.

Il servizio di lavatura, stiratura e riassetto della biancheria personale degli ospiti (si intendono i capi di abbigliamento intimo, i pigiami e le camice da notte) viene realizzato all'interno della struttura con caratteristiche tali da soddisfare le necessità di tutti gli ospiti e a garantire la qualità del servizio. Tutti i capi personali degli ospiti devono essere contrassegnati con un numero, comunicato dal Responsabile al momento dell'ammissione in Residenza.

La biancheria e gli indumenti sporchi vengono immessi in appositi raccoglitori; la riconsegna della biancheria e degli indumenti puliti avviene solitamente la settimana successiva.

La Sereni Orizzonti 1 S.p.a. non risponde dello smarrimento della biancheria personale dell'utente qualora questa non sia adeguatamente contrassegnata.

RISTORAZIONE (Menù allegato alla carta servizi)

Il servizio di ristorazione si avvale di una cucina interna con menù settimanali invernali ed estivi che si ripetono ogni 4 settimane, ed offre un'ampia scelta di preparazioni nel rispetto delle esigenze e delle preferenze.

Per gli ospiti con problemi di masticazione e/o disfagia vengono predisposti speciali menù con cibi macinati e frullati. La cucina, secondo prescrizioni mediche, prepara diete personalizzate e individuali. Tutta la catena di preparazione e distribuzione dei pasti è garantita dalle norme HACCP.

PULIZIE

Particolare attenzione viene posta all'igiene ambientale delle camere e degli spazi comuni.

Le pulizie delle camere e dei bagni vengono effettuate giornalmente nelle ore della mattina. Mensilmente a rotazione ogni camera viene igienizzata a fondo con lavaggio dei vetri, degli infissi, del rivestimento del bagno e spolvero degli arredi. La biancheria da camera e da bagno viene cambiata settimanalmente e comunque ogni qualvolta si renda necessario. Le sale da pranzo vengono pulite 2 volte al giorno dopo i pasti principali.

Per le pulizie vengono utilizzati prodotti ed attrezzature certificate in grado di garantire un adeguato livello igienico.

SERVIZI VARI

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi, che potranno essere collegati all'impianto di antenna centralizzata, ove esista la possibilità di allacciarsi. Il canone di abbonamento Rai è versato cumulativamente dalla Residenza. L'uso degli ascensori per gli ospiti autosufficienti richiede particolare attenzione e rispetto delle norme di sicurezza.

In particolare:

- Non si deve premere il pulsante quando segna "occupato";
- Non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata; non si deve tentare di aprire la porta prima che la cabina si sia fermata al piano;
- È sconsigliato l'uso dell'ascensore a persone che non sono in grado di eseguire le manovre necessarie;
- Deve essere data precedenza al personale nelle ore in cui gli ascensori servono il servizio agli ammalati o ai piani.
- Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti nell'uso dell'ascensore.



MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale che opera all'interno della RSA è dotato di apposito cartellino di riconoscimento che sarà sempre visibile.

Inoltre il personale Medico è riconoscibile attraverso il camice bianco, il personale Infermieristico attraverso la divisa di colore bianca e azzurro, gli Operatori Socio Sanitario riconoscibile tramite la divisa di colore bianca e blu, e personale dei servizi generali riconoscibile tramite divisa di colore bianca e grigia.



MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE RSA

Per poter accedere ai servizi di RSA è necessario presentarsi di persona o tramite i propri parenti alla segreteria della struttura per un colloquio informativo e per il ritiro della documentazione di prenotazione, altrimenti sarà possibile scaricare la modulistica dal nostro sito internet www.sereniorizzonti.it.

La modulistica, debitamente compilata deve essere quindi riconsegnata direttamente o tramite e-mail all'indirizzo: rodano@sereniorizzonti.it.

Il personale, oltre che a fornire tutte le informazioni programmerà con i parenti una visita guidata della struttura, al fine di far vedere spazi e locali. Tale visita deve essere programmata in orari in cui non si reca disagi agli ospiti già presenti.

Per procedere all'ammissione dell'Ospite, l'equipe multidisciplinare una volta ricevuta la documentazione, la esamina e la inserisce nella lista d'attesa, in base al livello di priorità che verrà attribuito. In sede di valutazione e per particolari situazioni l'equipe programmerà visita domiciliare al fine di verificare le condizioni socio/ sanitarie e definire una eventuale priorità d'inserimento.

Nel primo periodo di inserimento vengono rilevate le condizioni cliniche, il profilo relazionale e psicologico, il grado di autonomia, le potenzialità, ecc. al fine di permettere all'equipe interdisciplinare interna di elaborare il Piano Assistenziale Individuale, che sarà condiviso con l'utente, con i suoi familiari e con il medico curante. Sarà inoltre trasmesso il PI, strumento che serve a raccogliere la sintesi di tutti i bisogni assistenziali, sanitari, fisioterapici, psicologici, animativi dell'ospite, così da tradurli in interventi e disposizioni necessarie al fine di poterli soddisfare all'interno della nostra unità di offerta, nei tempi di verifica stabilita in condivisione d'equipe. Il responsabile dell'attuazione, del monitoraggio e dell'elaborazione del PI/PAI è il Direttore sanitario che condivide con l'equipe ogni singola operatività.

La prenotazione e l'inserimento nella lista d'attesa diventa effettiva dal momento in cui la richiesta viene convalidata dal Direttore Sanitario, con apposita firma in calce.

Prima dell'ingresso nella Residenza l'ospite è tenuto a presentare:

- Documento di identità valido;
- Attestazione del codice fiscale;
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- Certificato esenzione ticket e/o invalidità;
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgono al

massimo a 12 mesi precedenti);

- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura sanitaria dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante;
- Dichiarazione del proprio medico curante dalla quale risulti l'insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità;
- Ausili in uso (girello, carrozzina)
- Deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del delegato e di almeno un altro parente.

La figura di riferimento più prossima dell'ospite (individuata tra i familiari/ADS/Tutore/altro, tenuta al mantenimento ai sensi dell'articolo 433 del Codice Civile) deve sottoscrivere il contratto di ospitalità con il quale si impegna, a semplice richiesta di Sereni Orizzonti 1 S.p.a., a provvedere personalmente al pagamento di quanto dovuto, qualora l'ospite non vi abbia ottemperato o non sia in grado di farlo da solo.

È inoltre necessario contrassegnare tutti gli indumenti con il numero assegnato.

Rilascio della documentazione in caso di:

- Trasferimento, allontanamento: sarà cura del Direttore sanitario predisporre idonea cartella di dimissione (contenente i P.A.I., la cartella sanitaria e i referti clinico diagnostici); informazioni utili/necessarie per la struttura che accoglierà l'ospite;
- Decesso: le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003). Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi. Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità. Ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso. Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione Sanitaria della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o elettronica, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità. La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 30 giorni dalla richiesta.

GLI ARREDI E LE ATTREZZATURE

Il Presidio dispone di arredamenti (letti, comodini, armadi, tavoli, sedie, ecc.) e di attrezzature specialistiche (solleventori, carrelli, ecc.) in linea con le norme europee.

Tutti i letti sono conformi ai decreti ministeriali 27 agosto 1999, n° 332 e 21 maggio 2001, n° 308 e posseggono sponde a scomparsa. Nell'istituto vi sono bagni assistiti dotati di vasca doccia e tutti i wc dei servizi igienici sono adatti alle persone non autosufficienti.

LE ASSISTENZE PRIVATE

Qualora i parenti desiderino che il proprio congiunto sia ulteriormente seguito da assistenti privati soprattutto per compagnia o per uscite all'esterno della Casa di riposo, devono darne comunicazione formale alla direzione con la quale dichiarano di essere informati che l'amministrazione della Casa di riposo è del tutto estranea all'instaurarsi di eventuali rapporti di lavoro subordinato nel qual caso incombe sul datore di lavoro l'obbligo di provvedere alle assicurazioni sociali e di adeguarsi alla normativa fiscale.

IL VOLONTARIATO

Presso la residenza possono essere attivate convenzioni con il volontariato legalmente riconosciuto, formato da persone che si sono dichiarate disponibili a svolgere – del tutto gratuitamente – attività a favore degli ospiti della struttura. Alla stipula delle convenzioni, le stesse saranno esposte al pubblico così come gli orari di presenza presso la residenza di tali figure.

Tra le attività svolte rientrano anche quelle di accompagnamento in ospedale o negli ambulatori per visite specialistiche o di controllo di ospiti che non abbiano familiari disponibili (o che se presenti siano giustificatamente nell'impossibilità di farlo).

Anche i volontari agiscono nell'ambito di un unico progetto assistenziale coordinato dal Direttore della struttura.

IL DECESSO DELL'OSPITE IN CASA DI RIPOSO

Qualora l'ospite deceda in Casa di riposo, compete esclusivamente ai familiari la scelta dell'impresa di onoranze funebri a cui affidare la vestizione, la composizione della salma e le varie incombenze di carattere amministrativo.

Il personale è diffidato dal fornire consigli o suggerimenti in proposito.

I SERVIZI AFFIDATI A DITTE ESTERNE

Sono appaltati a ditte o consulenti esterni i seguenti servizi.

- Lavaggio e noleggio della biancheria.
- Centrale Termica.
- Impianti elevatori (Montalettighe/Ascensore).
- Manutenzione impianti antincendio.
- Trasporto e smaltimento rifiuti speciali.
- Impianto fotovoltaico.
- Servizio Haccp.
- Servizio di Pedicure Estetica
- Servizio di Parrucchiera

IL CORREDO PERSONALE DELL'OSPITE PER RSA

È opportuno che l'ospite all'ingresso in struttura sia dotato di:

- Busta con pettine e spazzola per capelli, spazzolino da denti e dentifricio, pasta per dentiere e pastiglie per il lavaggio per chi ha la protesi dentaria, colonia, creme e trucchi per le donne e rasoio e dopobarba per gli uomini
- Calzature con soles antiscivolo, pantofole, scarpe, sandali, ecc.
- Abiti personali, indumenti intimi, pigiami e camicie da notte in numero da permettere cambi frequenti che dovranno essere contrassegnati con il n° personale che verrà assegnato dall'amministrazione.

La retta giornaliera è a carico del singolo utente che, se non in grado di provvedervi, dovrà tempestivamente dichiararlo al fine di ottenere le integrazioni economiche necessarie da parte degli Enti territorialmente competenti titolari delle funzioni socio-assistenziali.

La quota giornaliera per gli ospiti viene pattuita contrattualmente con gli Ospiti ed i loro Familiari/Richiedenti/ Ente gestore. Eventuali aumenti di retta (compresi l'entità e la decorrenza) verranno comunicati in forma scritta all'Utente/Impegnatario.

La residenza accoglie ospiti sia per soggiorni brevi (minimo un mese) che per ricoveri a tempo indeterminato.

Al pagamento della retta si obbligano personalmente e solidalmente il Richiedente, l'Ospite e almeno un ulteriore congiunto. I co-obbligati sottoscrivono il contratto di ospitalità per accettazione e rilasciano copia dei documenti di identità e codice fiscale, oltre alla documentazione richiesta ed allegata. In mancanza di idonei requisiti di solvibilità, Sereni Orizzonti 1 S.p.a. si riserva il diritto di accettare o meno gli ospiti.

Vi sono due tipologie di contratto: la prima a tempo determinato per un minimo di 30 giorni, rinnovabile. La seconda a tempo indeterminato senza data di scadenza. Il deposito cauzionale infruttifero pari a € 1000, deve essere versato all'atto della sottoscrizione del contratto di ospitalità a tempo indeterminato. Detta cauzione non è dovuta nel caso in cui l'utente sia ammesso all'integrazione della retta da parte del competente Ente gestore dei Servizi Socio-Assistenziali.

Tale somma sarà restituita entro novanta giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato.

Il pagamento delle prestazioni è dovuto per tutto il periodo di permanenza presso la residenza, con fatturazione mensile e la retta deve essere versata in via anticipata entro e non oltre il giorno 5 di ogni mese nelle seguenti modalità:

- RID

Inadempimento: al mancato versamento entro i termini prestabiliti della retta non consegue l'immediata risoluzione del rapporto e la cessazione delle prestazioni di assistenza. Per ogni giorno di ritardo verranno applicati gli interessi di mora al tasso legale oltre all'applicazione di una penale pari al 5% dell'importo dovuto.

In caso di riscontro di mancato pagamento delle rette dovute, Sereni Orizzonti 1 S.p.a., a discrezione, dopo un primo sollecito, inviterà l'Ospite o il Familiare/Richiedente a reperire idonea sistemazione in altra struttura. Diversamente, Sereni Orizzonti 1 S.p.a. provvederà alle dimissioni coattive dell'Ospite, dando avviso al Familiare/Richiedente e, attraverso il proprio legale avvierà la procedura per il recupero forzoso del credito con addebito dei relativi costi.

Per l'Ospite privato che intenda non avvalersi temporaneamente delle prestazioni oggetto del contratto di ospitalità, mantenendo comunque il posto nella struttura, la retta giornaliera sarà dovuta per intero.

In caso di morte la retta non è più dovuta dal giorno successivo al decesso. La struttura provvederà a custodire gli effetti personali della persona deceduta in apposito spazio nella lavanderia per massimo 30 giorni.

La permanenza dell'ospite in struttura oltre il termine contrattualmente stabilito, in caso di ricovero a tempo determinato, implica la trasformazione in rapporto a tempo indeterminato. L'Ospite e/o il Familiare/Richiedente possono recedere in ogni momento dal contratto a tempo indeterminato, dando preavviso scritto di almeno 30 (trenta) giorni. Il mancato preavviso di cui sopra, attribuisce a Sereni Orizzonti 1 S.p.a. il diritto di richiedere il pagamento di una somma di denaro pari a 30 (trenta) giorni di retta.

Sereni Orizzonti 1 S.p.a. ha facoltà di recedere dal contratto di ospitalità, con cessazione delle prestazioni di assistenza ed allontanamento dell'assistito, per l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.

Retta giornaliera	€ 75,00
--------------------------	----------------

Per i 40 posti letto autorizzati e per i 39 posti letto accreditati nella retta sono esclusi i costi per farmaci, presidi assorbenti.

Per gli 11 posti letto accreditati e contrattualizzati nella retta sono compresi i costi per farmaci, e tutti i presidi.

Il soggetto gestore deve rilasciare annualmente la Dichiarazione ai Fini Fiscali.

LA TUTELA DEI DATI PERSONALI

La Direzione del Presidio assicura che tutti i dati personali e sensibili forniti dall'ospite al momento dell'ingresso in istituto e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo, formano oggetto di trattamento riservato.

Cartelle, documenti personali e documenti di lavoro (consegne, avvisi, etc.) sono utilizzati esclusivamente allo scopo di assistenza e cura nell'ambito del progetto obiettivo individuale di ogni ospite.

Quando entra in struttura, l'ospite esprime il consenso al trattamento dei suoi dati e, in qualunque momento ha diritto di conoscere come vengono utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione o la cancellazione o il blocco.

Per ogni ospite viene istituita una "cartella personale" suddivisa in due parti: una "amministrativa" e una "sanitaria". In essa sono contenuti i dati anagrafici, amministrativi, sociali e sanitari dell'interessato e vi è un "diario" che deve testimoniare i vari interventi degli operatori addetti alla persona, dei responsabili della Residenza, del personale infermieristico e dei medici.

Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

LA RICHIESTA DI COPIE DI DOCUMENTI

È possibile ottenere copia della cartella personale dell'ospite, che consiste in copia di diario clinico, accertamenti clinici effettuati nel corso del soggiorno in struttura e Progetto assistenziale individualizzato.

Ai sensi del D.Lgs 196/2003, sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, il trattamento delle informazioni che riguardano l'Ospite e il/i Richiedente/i, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

I tempi di consegna della copia della documentazione sono di 30 giorni e non vi sono costi per il rilascio.



ORARI DI ACCESSO A FAMILIARI E VISITATORI

L'accesso alla RSA è dalle 08.00 alle ore 20.00 per tutti i giorni della settimana, subordinato alle operazioni di igiene e di somministrazione dei pasti.

La consumazione del pasto in struttura da parte di parenti/conoscenti dovrà essere autorizzata dalla Direzione del Presidio e programmata con almeno un giorno d'anticipo.

Non si escludono casi particolari in cui un familiare o un'altra persona identificabile possono essere autorizzati a rimanere nella struttura oltre l'orario di apertura. Orari e modalità di accesso potranno subire modificazioni sulla base di esigenze tecnico-gestionali. In particolare, le visite devono evitare di arrecare disturbo agli utenti e di essere di ostacolo alle attività degli operatori.

Gli ingressi occasionali per la visita agli ospiti sono liberi durante l'orario di apertura ma il personale autorizzato può richiedere di identificare chiunque entri nella struttura.

Gli ingressi di persone che si trattengono quotidianamente in struttura per lunghi periodi allo scopo di tenere compagnia, (intendasi solo compagnia senza mai svolgere mansioni insite nell'assistenza es. imboccare, ...), agli ospiti è consentito ai familiari e alle persone da essi indicate che saranno autorizzate per iscritto dal Direttore o suo delegato indicando da chi sono designate e a quale titolo.

Nell'autorizzazione sarà espressamente indicato che Sereni Orizzonti non ha alcun obbligo verso tali persone. Agli ospiti del presidio e ai loro parenti è riconosciuto un ruolo partecipativo nella programmazione e valutazione dei servizi sanitari.



GLI STANDARD DI QUALITÀ

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Obiettivo fondamentale della RSA è la cura dell'ospite, mantenendo e recuperando la migliore qualità di vita possibile.

Obiettivo della struttura è, quindi, quello di attivare e gestire tutte le attività che in essa si svolgono in modo da rendere tutto il personale che opera nel Presidio consapevole del fine per cui l'Ente lavora, responsabilizzandoli nei compiti e promuovendo il lavoro d'equipe.

“Sereni Orizzonti” si è pertanto prefissata, dei principi guida, quali mezzi indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi preposti che, partendo dal perseguire costantemente la massima sicurezza operativa, mirano a garantire un servizio qualitativamente corretto e professionale.

Il primo punto fermo nella gestione aziendale è, quindi, l'informazione e la formazione di tutti i dipendenti in modo da renderli consapevoli degli obiettivi della RSA e dei modi di perseguirli.

Il secondo punto fermo è l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte degli ospiti; questi aspetti rappresentano il primo riscontro della "qualità percepita" del servizio fornito.

Il terzo punto è il prestare attenzione alle osservazioni avanzate dai dipendenti, che, in quanto direttamente in contatto con le problematiche operative, sono in grado di evidenziare situazioni non rilevabili altrimenti.

La sinergia di questi tre punti porta la Sereni Orizzonti a focalizzare la propria attenzione sulle criticità e sui punti forza e permette di operare in modo da mantenere sempre alto quell'indice di priorità di miglioramento che porta a migliorare il servizio.

Le linee guida, attraverso le quali si intendono raggiungere questi obiettivi, si possono sintetizzare in:

- Soddisfazione dell'ospite in conformità alle norme ed all'etica professionale
- Miglioramento continuo del servizio
- Attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente
- Efficacia ed efficienza nelle prestazioni del servizio
- Essere stabili sia per quanto riguarda la tipologia dei servizi sia la qualità che si eroga
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti in azienda
- Informazioni e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità
- Continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro nei reparti ed in generale delle attività che consentono la pianificazione e l'esecuzione del servizio
- Rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza e di igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori, dei contratti di lavoro di categoria nazionali ed integrativi provinciali in essere
- Attenta analisi di indicazioni, osservazioni, lamentele dell'ospite in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nel servizio fornito
- Formalizzazione del patrimonio delle conoscenze aziendali attraverso la redazione di documenti tecnici, l'informazione e l'aggiornamento del personale, la registrazione dei dati e la loro analisi, diffondendo poi queste conoscenze ai responsabili delle attività
- Operare dando priorità alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori
- Predisporre un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e solidi rapporti di collaborazione
- Stimolare e diffondere i principi della qualità affinché essa sia un patrimonio per tutto il personale di qualsiasi livello
- Assicurarsi che siano ben compresi i compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire, ed il modo in cui essi influiscono sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate
- Assicurarsi che tutti siano consapevoli di avere un ruolo e con il loro lavoro di influire sulla qualità del servizio fornito all'ospite

Gli obiettivi, generali e specifici della nostra struttura, costituiscono il riferimento per la pianificazione, l'attuazione, il controllo, l'assicurazione ed il miglioramento delle attività e dei processi di erogazione del servizio e delle prestazioni.

Altri fattori di qualità della RSA sono:

- La suddivisione per sezioni organizzative autonome
- Il lavoro di gruppo
- Il servizio di assistenza integrativa alla persona, senza costi aggiuntivi
- Il progetto individuale per ogni ospite
- La cartella clinica medica ed infermieristica per ogni ospite
- La consegna scritta di operatori assistenziali e di infermieri professionali
- I protocolli operativi scritti su accoglienza, relazione, posizionamenti, primo soccorso, alimentazione, incontinenza, igiene della persona e accompagnamento alla morte
- L'uso di schede di lavoro per il monitoraggio di comportamenti individuali degli ospiti e di singole fasi del percorso assistenziale
- Tutti i servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza
- Gli arredi e le attrezzature idonee alle diverse tipologie degli ospiti
- La presenza di ampi spazi esterni integrati nel contesto urbano
- L'impiego di materiali e strumenti monouso per l'igiene degli ospiti
- La suddivisione della sezione Rsa in due nuclei autonomi nell'organizzazione
- La revisione della scansione dei tempi della giornata assistenziale per:
 - renderla più vicina alle abitudini delle famiglie
 - rendere la struttura meno ospedaliera
- Una maggiore integrazione tra operatori sanitari e assistenziali
- Un miglioramento del servizio di ristorazione con menù più vario e con possibilità di personalizzazione
- Il miglioramento degli ambienti per renderli più gradevoli

LA CUSTOMER SATISFACTION AD OSPITI E PARENTI

La struttura ha predisposto un questionario di soddisfazione da somministrare agli Ospiti ed ai loro famigliari e presenta le seguenti caratteristiche:

- Periodicità annuale
- Semplicità
- Anonimato

Tale questionario permette alla direzione di verificare la qualità percepita da utenti/famigliari, di analizzarla e di intraprendere azioni correttive e migliorare per offrire servizi di qualità.

LA SCHEDA SUGGERIMENTI E RECLAMI

La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti degli Ospiti anche attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di un disservizio, di un atto o di comportamento degli operatori che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità attraverso la "Scheda per la segnalazione di suggerimenti, reclami, apprezzamenti" a disposizione in reception.

Eventuali segnalazioni o reclami vengono gestiti dalla Direzione della struttura, fornendo risposta entro 15 giorni.

LA CUSTOMER SATISFACTION DEGLI OPERATORI

Con cadenza annuale la struttura sottopone a tutti gli operatori un questionario di soddisfazione per comprendere come i propri collaboratori percepiscono il contenuto e il contesto del lavoro e quale sia il loro livello di soddisfazione e motivazione.

INDICAZIONE DEGLI UFFICI E RELATIVE MODALITÀ DI ORARIO E DI ACCESSO

Nella bacheca della RSA sono esposti i documenti relativi alle autorizzazioni ed all'organizzazione.

Per eventuali necessità o segnalazioni l'Ospite e/o i suoi familiari possono rivolgersi:

- Servizio amministrativo: ufficio amministrativo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 18.30, sabato e domenica dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30.
- Servizio sanitario: direttore sanitario negli orari esposti o previo appuntamento telefonico

Per eventuali necessità o segnalazioni direttamente alla direzione locale negli orari esposti o previo appuntamento telefonico allo 02/95328329

Per eventuali esigenze e criticità la Sereni Orizzonti mette ha a disposizione un Punto di Ascolto reperibile al numero verde 342/8726533, attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 13.30.

DIRITTI DEGLI OSPITI

- Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- 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 ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e sulle motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e 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 ed il suo senso del 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;
- Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.



DOVERI DEGLI OSPITI

I Doveri fondamentali dell'ospite sono:

- Accettare i servizi resi come sottoscritti al momento della presentazione della domanda
- Rispetto assoluto delle persone che sono ospitate nella struttura, delle loro idee, delle loro abitudini, dei loro comportamenti
- Rispetto del personale operante all'interno del Presidio, favorendo al massimo il loro lavoro, riuscendo a capire che solo in questo modo si può pretendere un servizio sempre migliore
- Comportamento civile, corretto e disponibile
- Comprensione, generosità, collaborazione verso gli altri ospiti
- Accettare e sottoscrivere il regolamento della struttura ed ogni eventuale disposizione definita dalla Direzione
- Non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità sia del Presidio che dell'Ente che lo gestisce
- Versare i corrispettivi dovuti secondo le procedure previste nella Carta dei Servizi e nei Regolamenti definiti dall'Ente gestore
- Si ricorda agli ospiti che il personale non è autorizzato a gestire denaro o valori né a conservare preziosi, oggetti personali ed altro

Per eventuali necessità di custodia occorre rivolgersi alla Direzione



ALLEGATI

- La Carta dei Diritti dell'Anziano
- Menu giornaliero
- Questionario soddisfazione ospiti
- Questionario soddisfazione familiari
- Questionario di valutazione e soddisfazione operatori
- Scheda reclami

Versione aggiornata
01 Maggio 2023

Legale Rappresentante
Gabriele Meluzzi



RSA I FONTANILI

Via De Gasperi, 4 - 20090 Rodano (MI)