

CARTA DEI SERVIZI



Residenza Sanitaria Assistenziale "San Remigio" Busto Garolfo

Le amministrazioni comunali di Busto Garolfo e Canegrate si sono determinate a realizzare una RSA per rispondere con servizi efficaci e di qualità alle esigenze della popolazione anziana non più autosufficiente e con bisogni assistenziali superiori a quelli normalmente erogabili a domicilio.

La costituzione della RSA è stata ultimata nel 2000 e per la gestione della stessa i due Comuni hanno costituito la Fondazione "Il Cerchio ONLUS" come fondazione senza fini di lucro con due soli soci pubblici costituiti dagli stessi Comuni.

La scelta di una Fondazione Onlus è stata determinata dalla volontà di una gestione snella ed efficiente con la sola finalità di rispondere ai bisogni socio-assistenziali dei nostri cittadini.

Nei primi anni di attività la RSA, che è stata dedicata e denominata San Remigio, si è affermata per la qualità dei propri servizi a fronte di rette contenute.

I nostri due Comuni sono impegnati a fornire e controllare che ciò si verifichi nell'interesse dei nostri concittadini più fragili e bisognosi di assistenza.

Il Sindaco di Busto Garolfo

Il Sindaco di Canegrate

Sommario

1. La Struttura	pag. 4
2. Requisiti per l’ammissione in struttura	pag. 4
3. Domanda di ricovero	pag. 4
4. Modalità di accoglienza e presa in carico	pag. 5
5. Modalità di dimissioni	pag. 5
6. Graduatoria per l’ammissione in struttura	pag. 5
7. I servizi istituzionali della struttura	pag. 6
8. Servizi a libera richiesta	pag. 7
9. Orari della giornata tipo in RSA	pag. 7
10. Menù tipo	pag. 7
11. Informazioni utili	pag. 8
Allegato A Carta dei diritti della persona anziana	pag. 9
Allegato B Menù estivo e menù invernale	pag. 12
Allegato C Questionario sull’assistenza nella RSA	pag. 20
Allegato D Scheda suggerimenti, critiche ed apprezzamenti	pag. 25
Allegato E Tabella rette in vigore, Deposito cauzionale e Servizi a libera richiesta	pag. 26
Allegato F Come Raggiungerci	pag. 27

1. La Struttura

La Fondazione “Il Cerchio ONLUS” è nata per volontà dei Comuni di Canegrate e Busto Garolfo. Si avvale di un gruppo tecnico misto Fondazione-Comuni e della commissione intercomunale di controllo per la verifica del buon andamento.

La RSA San Remigio è situata a Busto Garolfo in Via A. Di Dio ang. Via N. Sauro. E’ una struttura per non autosufficienti in grado di ospitare 60 Ospiti (posti accreditati a contratto con Asl di riferimento); è dotata di 24 camere doppie e 12 camere singole con servizi igienici annessi equamente suddivise in 3 nuclei da 20 Ospiti cadauno. Il personale amministrativo è a disposizione per effettuare visite guidate della struttura.

La struttura attua i seguenti principi fondamentali relativi all’erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*”.

1. Uguaglianza, per il quale ogni persona ha diritto di ricevere le cure più appropriate rispettandone l’individualità, senza distinzione di sesso, razza, religione, situazione economica e sociale.
2. Imparzialità, per il quale ciascun operatore deve svolgere i suoi compiti con imparzialità e obiettività, trasparenza ed onestà.
3. Continuità, per il quale l’erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore, e in questi casi la R.S.A. adotterà tutte le misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile.
4. Partecipazione, per il quale occorre garantire la partecipazione del cliente alla prestazione attraverso un’informazione chiara, corretta e completa. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
5. Efficacia, Efficienza ed Equità, per il quale il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire un buon rapporto tra le risorse impegnate e la qualità delle prestazioni fornite.

2. Requisiti per l’ammissione in struttura

La Fondazione “Il Cerchio ONLUS” è impegnata a favorire l’accesso ai servizi della RSA “a favore delle persone che ne abbisognino e prioritariamente residenti nei Comuni di Busto Garolfo e Canegrate”.

3. Domanda di ricovero

L’Ufficio Amministrativo è a disposizione per ritirare il modulo predisposto dall’Ente, fornendo indicazioni sulla modulistica da presentare, le modalità di accesso ed i tempi di attesa per l’ingresso in RSA.

E’ possibile nonché consigliato effettuare visite guidate della struttura da parte dei futuri Ospiti e dei loro familiari.

La richiesta di ricovero viene valutata dal Responsabile Sanitario e dalla Coordinatrice sulla base delle schede sanitarie e sociali.

4. Modalità di accoglienza e presa in carico

Al momento dell'ingresso viene effettuato un colloquio pre-inserimento con i familiari e/o l'ospite durante il quale l'impiegata amministrativa illustra l'organizzazione della struttura ed i servizi offerti con relativi orari e modalità, rispondendo ad eventuali interrogativi.

Si prosegue con un giro completo della struttura, soffermandosi particolarmente nella stanza destinata e presentando i vari componenti dell'equipe (Responsabile Sanitario, Coordinatrice, infermieri, referenti, psicologa, ASA...).

Al termine dello stesso vengono iniziate le pratiche burocratiche, definendo orario e giorno di ingresso.

All'arrivo in struttura, l'infermiere insieme al medico accoglie l'ospite ed i suoi familiari. Si provvede all'espletamento delle pratiche burocratiche ed alla visita medica.

Al termine della visita medica, l'ASA in turno accompagna in camera l'ospite ed i suoi familiari per sistemare indumenti ed oggetti personali, successivamente, in relazione all'orario di ingresso, alle condizioni di salute ed alla programmazione delle attività, l'ospite viene accolto in salone dall'animatrice ed inizia a partecipare alle attività di struttura. Durante il periodo di adattamento al nuovo luogo di vita, la psicologa convocherà l'Ospite e i familiari per un incontro conoscitivo atto a ricostruire la storia relazionale/affettiva dell'ospite.

Nelle prime ore dal suo arrivo e nei giorni successivi, l'intera equipe si presenterà e si adopererà per rassicurare il nuovo ospite ed i suoi familiari, stando loro vicino ed aiutandoli ad inserirsi gradualmente nella vita della struttura e nelle varie attività proposte.

5. Modalità di dimissioni

In caso di dimissione volontaria sono previsti, dal regolamento interno della struttura e dal contratto d'accoglienza, 15 giorni di preavviso. Il medico provvederà al rilascio di una relazione sanitaria ovvero "lettera di dimissione".

In caso di rientro al proprio domicilio, dove necessario, il Responsabile Sanitario provvederà ad attivare, insieme alla Coordinatrice, la rete di servizi territoriali per garantire una dimissione protetta ed una continuità assistenziale.

Si provvederà inoltre alla riconsegna della documentazione personale ed alla chiusura delle pratiche burocratiche.

6. Graduatoria per l'ammissione in struttura

La RSA redige due graduatorie con criteri oggettivi e trasparenti, la prima per i residenti nei Comuni di Busto Garolfo e Canegrate e la seconda per i non residenti.

Nell'ambito delle singole graduatorie, sarà data priorità di ammissione ai soggetti con un grado di non autosufficienza più grave secondo i parametri regionali, da valutarsi a cura del Responsabile Sanitario della struttura, applicando, a parità di grado, il criterio cronologico di presentazione della domanda.

La graduatoria viene aggiornata settimanalmente e ogni qualvolta si debba procedere alla programmazione di un nuovo ingresso, al fine di considerare tutte le domande pervenute sino a tale data. L'occupazione effettiva avverrà in base alla tipologia dei posti letto disponibili. I parenti possono sempre richiedere informazioni relative alla posizione in graduatoria del proprio congiunto, anche telefonicamente.

Il Responsabile Sanitario di norma dispone, su valutazione del Consiglio di Amministrazione / Direttore Generale, l'ammissione nella struttura, in deroga alla graduatoria, qualora il soggetto richiedente versi in condizioni sociali di fragilità, accertate dall'Assistente Sociale dei Comuni di Busto Garolfo e di Canegrate relativamente ai propri cittadini, tali da rendere indifferibile l'assistenza sostitutiva residenziale presso la RSA rispetto a modalità assistenziali integrative o alternative, avendone valutata la compatibilità delle condizioni cliniche e comportamentali all'ingresso in RSA.

7. I servizi istituzionali della struttura

La Fondazione assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali in ordine alla gestione delle Residenze Sanitarie Assistenziali.

La RSA assicura all'Ospite un efficiente servizio di soggiorno a carattere alberghiero, unitamente alla erogazione continuativa di prestazioni di assistenza socio sanitaria, nonché prestazioni a cura di personale altamente qualificato quale medico, infermiere, psicologo, fisioterapista e animatori.

Il personale medico è presente in struttura dal lunedì al venerdì sia mattino che pomeriggio. Per i giorni prefestivi, festivi e gli orari notturni è attiva una convenzione con il servizio di continuità assistenziale.

Il personale infermieristico è presente 24 ore su 24.

Il servizio di fisioterapia è garantito tutte le mattine dal lunedì al venerdì e nei pomeriggi di lunedì, martedì, giovedì e venerdì.

Il servizio di animazione è garantito dal lunedì al sabato mattina, dal lunedì al venerdì pomeriggio (salvo eventi programmati).

Sono previste feste in struttura in occasione delle varie ricorrenze e dei compleanni.

Sono compresi tra i servizi istituzionali della Casa, e rientrano nel corrispettivo della retta giornaliera:

I servizi alberghieri

- ✓ fornitura della camera d'abitazione, comprensiva dei servizi di base (riscaldamento e climatizzazione, elettricità, pulizia);
- ✓ ristorazione comprensiva di merenda pomeridiana con bevande;
- ✓ guardaroba, lavaggio, stiratura e manutenzione spicciola degli indumenti di vestiario intimo;
- ✓ guardaroba dei capi personali non intimi;
- ✓ custodia valori;
- ✓ fornitura di spazi comuni di relax e soggiorno.

I servizi assistenziali di base:

- ✓ assistenza medica e infermieristica, completa degli accertamenti clinici di base, integrata dalle specialità mediche indicate dalla Direzione Sanitaria;
- ✓ assistenza farmaceutica di base, in rapporto alle prescrizioni del Responsabile Sanitario;
- ✓ assistenza fisioterapica individuale e di gruppo su prescrizione del Responsabile Sanitario;
- ✓ assistenza generica alla persona, in rapporto alle necessità;
- ✓ servizi di parrucchiera per un taglio e piega al mese;
- ✓ pedicure/manicure su richiesta del personale infermieristico.

L'accesso ai servizi interni di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione è programmato in rapporto alle condizioni di bisogno assistenziale dell'utente, su indicazione del Responsabile Sanitario.

Per ogni ospite, all'ingresso, viene redatto un Piano di Assistenza personalizzato (PAI) che comprende l'esame approfondito delle sue esigenze e capacità, mirato al benessere della persona. Il PAI è rivalutato periodicamente e condiviso con i parenti.

I servizi sociali di base:

- ✓ attività di animazione individuale e di gruppo, promozione del benessere;
- ✓ attività di stimolazione e mantenimento cognitivo individuale e di gruppo;
- ✓ attività ricreative interne (laboratori creativi, logico-cognitivi, stimolazione musicale, laboratori antichi quali a titolo di esempio cucina ed "ago e filo" ect.).

I suddetti servizi sono erogati da personale specializzato e qualificato.

L'accesso ai servizi interni di socializzazione, animazione e ricreazione è libero e su base volontaria. Gli unici limiti posti alla partecipazione sono rappresentati dalle condizioni sanitarie degli utenti e dalle capacità organizzative della RSA (secondo il calendario stagionale dei programmi delle attività esposto nella apposite bacheche).

La RSA, inoltre, mette a disposizione dell'utenza, dei familiari e degli amici, appositi ambienti finalizzati a:

- ✓ celebrazione dei culti religiosi
- ✓ organizzazione di incontri e riunioni autogestiti dagli utenti, dai familiari ed amici, dalle organizzazioni di tutela e rappresentanza e dalle associazioni di volontariato autorizzati dalla Fondazione.

8. Servizi a libera richiesta

La Fondazione mette a disposizione, in aggiunta ai servizi istituzionali, i seguenti servizi a libera richiesta:

- ✓ servizi alberghieri aggiuntivi (camera singola, apparecchi radiofonici o televisivi propri con cuffie in camera);
- ✓ servizio ristorazione per familiari;
- ✓ servizi di cura dell'estetica della persona eccedenti i servizi base;
- ✓ lavaggio, stiratura e manutenzione dei capi di vestiario non intimi;
- ✓ servizi ricreativi aggiuntivi, quali gite;
- ✓ attività esterne;
- ✓ i servizi di parrucchiera aggiuntivi a quelli compresi nella retta sono a carico dell'ospite, che può anche avvalersi di parrucchieri di suo gradimento, previa comunicazione alla Coordinatrice.

Tali servizi sono messi a disposizione dell'utenza alle tariffe definite dalla direzione della RSA.

L'acquisto di tali prestazioni o servizi è libero e volontario. I calendari delle attività integrative, l'offerta di prestazioni aggiuntive, gli orari di apertura dei negozi interni e le relative tariffe sono rese pubbliche dalla Direzione Amministrativa.

9. Orari della giornata tipo in RSA

Dalle ore 7.00 alle ore 9.30	Sveglia del mattino, cure di igiene personale e prestazioni sanitarie previste, prima colazione
Dalle ore 10.00 alle ore 11.30	Idratazione in salone, attività di animazione e fisioterapia
Dalle ore 12.00 alle ore 13.00	Pranzo
Dalle ore 13.30 alle ore 14.30	Riposo pomeridiano (per gli ospiti che lo desiderano)
Dalle ore 14.30 alle ore 17.30	Attività di animazione e fisioterapia, merenda in salone
Ore 18.00	Cena
Dalle ore 19.00 alle ore 20.30	Preparazione per la notte con possibilità di rimanere nei salotti di nucleo coi propri parenti e/o gli altri ospiti

10. Menu tipo

I menù proposti sono studiati per essere equilibrati sia dal punto di vista calorico che nutrizionale. Si offrono due menu tipo differenti, a seconda della stagione, uno estivo e uno invernale (Allegato B).

Per entrambi sia a pranzo che a cena scelta tra:

- 3 primi
- 2 secondi
- 3 contorni
- frutta o dessert

Giornalmente il menù viene esposto in bacheca.

Dietro prescrizione medica è possibile predisporre diete personalizzate.

I parenti se lo desiderano possono pranzare e cenare con i propri cari acquistando gli appositi buoni.

11. Informazioni utili

Visite

E' possibile visitare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Nelle prime ore del mattino (8.00 – 10.00) e nelle ultime della sera (19.00 – 20.00) i parenti degli Ospiti sono pregati di sostare nelle sale comuni o nelle proprie camere per consentire le operazioni di igiene nel rispetto della privacy.

Gli ingressi nelle ore serali sono consentiti previo accordo con la Coordinatrice e il Responsabile Sanitario.

Permessi di uscita

La richiesta di permesso deve essere presentata di norma almeno il giorno precedente la data di uscita dell'Ospite dalla RSA, ogni uscita deve essere autorizzata dal medico di struttura e confermata il giorno stesso dal personale sanitario in turno. I parenti sottoscrivono il permesso e si impegnano ad assistere l'Ospite fino al rientro in RSA.

Tutela della privacy

Nel rispetto della Legge tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite. Al momento della presentazione della domanda di ospitalità in RSA viene richiesto all'Ospite il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Tutto il personale operante nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento, sempre visibile all'Ospite e ai familiari.

Soddisfazione degli Ospiti

Annualmente si provvede a rilevare la soddisfazione dell'Ospite e dei parenti nonché a raccogliere suggerimenti e rilievi, attraverso la compilazione di appositi questionari (Allegato C – Allegato D), secondo le seguenti modalità:

- Dicembre → distribuzione questionari relativi all'anno in corso
- Gennaio → elaborazione dei dati raccolti dai questionari
- Gennaio o Febbraio → affissione dei risultati nella bacheca adiacente al salone

Certificazione spese sanitarie sostenute nel corso dell'anno

Come previsto dalla d.g.r. 21 marzo 97 n° 26316, viene rilasciata la certificazione delle spese sanitarie sostenute dall'ospite nel corso dell'anno precedente entro la fine del mese di aprile. Le stesse vengono consegnate dalle impiegate dell'ufficio amministrativo con rilascio tramite firma per ricevuta.

Richiesta documentazione Sanitaria

È possibile richiedere copia della documentazione sanitaria del proprio congiunto, mediante richiesta scritta da far pervenire in ufficio amministrativo.

La stessa verrà predisposta gratuitamente e consegnata entro circa un mese dalla data della richiesta.

Ufficio Amministrazione

L'Ufficio osserva i seguenti orari: **dal Lunedì al Venerdì dalle 09,00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17,30.**

Numeri telefonici:

UFFICIO 0331-536944/6

FAX 0331-561378

E-MAIL info@residenzasanremigio.it

PEC info@pec.residenzasanremigio.it

SITO www.residenzasanremigio.it