



*Universiis Società Cooperativa Sociale*



RSA "DON FELICE COZZI"

Corbetta (MI)

Rev. Maggio 2024

Gentile Signora,

Egregio Signore,

La Carta dei Servizi Le permetterà di conoscere meglio l'attività della **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA) "Don Felice Cozzi"**.

Di seguito sono riportati i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adatti a garantire la migliore qualità delle prestazioni sanitarie e socio-assistenziali erogate, favorendo il rapporto umano tra la RSA e quanti vi si rivolgono per ricevere cura e assistenza.

La Carta dei Servizi definisce, inoltre, il nostro impegno nel garantire l'attuazione delle norme a tutela dei diritti fondamentali dei cittadini.

Intendiamo promuovere qualità e trasparenza nei servizi offerti, riconoscendoLe la facoltà di esercitare direttamente un controllo critico puntuale, per meglio garantire il soddisfacimento dei suoi bisogni.

La invitiamo, pertanto, ad offrirci i Suoi preziosi consigli e a presentare eventuali reclami.

Fin da ora ci impegniamo ad ascoltarLa e a risponderLe.

Nella speranza di poterLe offrire il meglio nella nostra professionalità e cortesia, restiamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

La Direzione

1.	LA STORIA DI UNIVERSIIS SOC. COOP. SOCIALE E DELLA RSA. "DON FELICE COZZI" .....	4
2.	MISSION .....	4
3.	PRINCIPI E VALORI.....	5
4.	CODICE ETICO (CENNI) .....	5
5.	IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO .....	5
6.	LA GESTIONE. ....	6
7.	GESTIONE DELLA PRIVACY .....	6
8.	CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO AI DIVERSI SERVIZI.....	6
9.	PLANIMETRIA GENERALE E LOCALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA .....	7
9.1.	Le Unità di offerta RSA.....	7
9.2.	Nucleo protetto.....	7
10.	Le PRESTAZIONI OFFERTE .....	8
10.1.	RSA .....	8
11.	LE RISORSE UMANE.....	8
12.	LO STAFF DIREZIONALE DELLA STRUTTURA.....	9
12.1.	Il Direttore di Struttura .....	9
12.2.	Il Responsabile Sanitario.....	10
12.4.	Il Coordinatore infermieristico .....	10
12.5.	Referenti di Nucleo.....	10
12.6.	L'Assistente Sociale .....	10
12.7.	Lo Psicologo .....	11
13.	I SERVIZI DELLA STRUTTURA .....	11
14.	PROCEDURA PER L'INSERIMENTO IN RSA.....	15
14.1.	Modalità di inserimento in RSA.....	16
15.	LA PROTEZIONE GIURIDICA.....	16
16.	LE TARIFFE.....	16
17.	ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO .....	17
17.1.	RSA.....	17
18.	DIMISSIONI E/O RISOLUZIONE.....	18
19.	MODELLI ASSISTENZIALI .....	18
20.	EQUIPE MULTI PROFESSIONALE .....	18
21.	LINEE GUIDA, PROTOCOLLI E PROCEDURE .....	19
22.	FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS).....	19
23.	PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.) E PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.) .....	19
24.	SCHEDA OSSERVAZIONE INTERMEDIA ASSISTENZA (S.O.S.I.A.) .....	19
25.	ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI .....	19
26.	USCITA DEGLI OSPITI DALLA RSA .....	20
27.	RICHIESTA COPIA E VISIONE DI DOCUMENTAZIONE .....	20
28.	INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEGLI OSPITI .....	20
29.	RAPPORTI FRA GLI OSPITI .....	20
30.	RAPPORTI CON IL PERSONALE .....	20
31.	DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO E DEI TIROCINI FORMATIVI.....	21
32.	DONAZIONI .....	21
33.	ALTRE INFORMAZIONI .....	21
34.	GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' .....	21
35.	INDICAZIONI PER RAGGIUNGERE LA RSA .....	21
ALLEGATO A)	.....	23
ALLEGATO B)	.....	24
ALLEGATO C)	.....	26
ALLEGATO D)	.....	27
ALLEGATO E)	.....	30
ALLEGATO F)	.....	31
ALLEGATO G)	.....	35

## 1. LA STORIA DI UNIVERSIIS SOC. COOP. SOCIALE E DELLA RSA. "DON FELICE COZZI"

La RSA è gestita da Universiis Società Cooperativa Sociale, organizzazione non lucrativa di utilità sociale, nata a Udine nel 1993.

La nascita e lo sviluppo della cooperativa trovano ragione d'essere nella volontà, espressione di un sentire e di un impegno condiviso, di progettare e condurre con partecipazione nuove modalità d'intervento sociale, che rispondano in modo concreto alle esigenze della comunità.

Nel 2003 Universiis riceve in concessione dal Comune di Corbetta la storica RSA "Don Felice Cozzi" di 45 posti letto accreditati, la Struttura era ubicata in corbetta via Brera 35 in una residenza storica di proprietà comunale facente parte del parco della ex Villa Ferrario, sita nel centro di corbetta in ambito urbano.

Successivamente, nel 2015, è stato avviato il cantiere per la realizzazione di una nuova unità di offerta socio sanitaria nel Comune di Corbetta. La "nuova" RSA, la cui costruzione è stata ultimata nel 2016, nasce per soddisfare le richieste di posti letto realizzando una residenza adeguata agli standard vigenti; incrementare la capacità di servizio del paese e limitrofi. Questa caratteristica di miglioramento del servizio pubblico socio-assistenziale, in particolare residenziale, infatti il progetto prevede la realizzazione di una nuova struttura residenziale atta ad ospitare n. 100 ospiti.

## 2. MISSION

Gestita da Universiis Società Cooperativa Sociale, la nuova RSA "Don F. Cozzi" costituisce una risposta al bisogno di accoglienza residenziale di persone anziane non autosufficienti non curabili a domicilio in quanto bisognose di un livello medio/alto di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera. In generale la struttura è dedicata ad un servizio di ospitalità a lungo termine.

La nuova RSA "Don F. Cozzi" pone al centro della propria *mission* la migliore interpretazione della richiesta di cura ed assistenza emergente dagli Ospiti e dai loro familiari, assumendo come principi ispiratori la considerazione degli anziani quali persone portatrici di valori, indipendentemente dalle loro condizioni di salute, e la responsabilizzazione della famiglia come insostituibile risorsa per il buon esito del progetto di assistenza dell'Ospite.

Tale scelta strategica intende riprendere lo storico pronunciamento dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, il quale considera la salute uno stato di completo ben-essere fisico, mentale e sociale e non soltanto l'assenza di malattia, collocandosi appieno all'interno della più ampia cornice valoriale definita dal Modello di Qualità della Vita, che partendo dal funzionamento e dai bisogni della persona, ne valorizza aspettative, desideri e preferenze.

In piena armonia col modello metodologico sopra citato, particolarmente importante risulta l'adozione di un approccio orientato all'adultità e all'autodeterminazione, ossia la capacità di strutturare un percorso che renda possibile pensare una "condizione adulta" anche per persone con importanti deficit psico-fisici.

L'anziano è posto al centro di ogni azione, per garantirgli le più confortevoli condizioni di vita e per aiutarlo ad essere protagonista del proprio benessere. La RSA gode di un ambiente familiare dove operatori qualificati si prendono cura degli Ospiti, in un clima di rispetto della loro dignità e di accoglienza della loro individualità, per tutte le necessità della vita quotidiana.

La RSA "Don Felice Cozzi" Casa vuole essere un'Istituzione di riferimento e di eccellenza sul territorio per i servizi sociali, assistenziali e sanitari alla persona.

Nello specifico:

- **in ambito assistenziale**, quella di sviluppare e gestire servizi di accoglienza, assistenza sanitaria e sociale ai propri assistiti con l'obiettivo di garantire la massima libertà, e qualità di vita possibili ed il mantenimento delle relazioni sociali;
- **in ambito sanitario**, quella di creare e gestire una rete di servizi intermedi fra ospedale, domicilio e RSA che offra agli utenti un'adeguata continuità assistenziale nelle diverse fasi del recupero e del mantenimento delle funzioni, finalizzata al reinserimento nei diversi cicli dell'esistenza e al miglioramento della qualità di vita;
- **in ambito formativo**, quella di svolgere attività di formazione e qualificazione del personale di settore per favorirne le conoscenze teoriche e la preparazione professionale;
- **in ambito educativo**, quella di porsi come risposta sociale di supporto e sostegno alle famiglie e ai lavoratori in via prioritaria della Cooperativa.

### 3. PRINCIPI E VALORI

L'attività della RSA consiste principalmente nella prestazione di servizi sanitari, assistenziali, educativi, rivolti a persone in stato di bisogno, assistibili in regime residenziale, semiresidenziale e sul territorio, siano le stesse persone anziane o in tenera età.

I comportamenti della Cooperativa sono ispirati a principi di responsabilità economica, ambientale e sociale.

La Cooperativa svolge la propria attività secondo i principi di legalità, onestà, correttezza e lealtà.

I valori nei quali la Cooperativa si identifica e a cui l'intera attività è finalizzata sono:

- **eguaglianza:** la Cooperativa garantisce un trattamento uguale per tutti;
- **imparzialità:** le persone operanti nella Cooperativa sono chiamate ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, imparzialità, cortesia ed attenzione verso ogni utente;
- **partecipazione:** la Cooperativa promuove la partecipazione dell'Ospite e del familiare al fine di tutelare il diritto al corretto utilizzo del servizio; favorisce la collaborazione, garantendo all'Ospite ed al familiare il diritto di proporre suggerimenti e proposte; valorizza il ruolo del familiare tenendolo informato sulle attività organizzate, mediante idonee forme di comunicazione;
- **efficacia ed efficienza:** la Cooperativa si impegna a perseguire un costante miglioramento dell'attività, eliminando sprechi ed inefficienze, attraverso la ricerca e adozione di opportune soluzioni tecniche ed organizzative, assegnando precise responsabilità a tutti gli operatori nell'espletamento dei propri compiti;
- **continuità:** la Cooperativa assicura un servizio continuo e regolare, impegnandosi a limitare al massimo eventuali disservizi.

### 4. CODICE ETICO (CENNI)

Nel Codice Etico della Cooperativa vengono enunciati i diritti e doveri morali che devono essere rispettati da parte di ogni persona che partecipi all'organizzazione e alla vita della RSA. E' lo strumento che contribuisce a prevenire comportamenti irresponsabili o contrari alle prescrizioni di legge da parte di chi opera in nome e per conto della Cooperativa, indicando le responsabilità etiche e sociali di amministratori e dirigenti, dipendenti, collaboratori e fornitori. Promuove una gestione corretta delle attività e delle relazioni umane, sostenendo la reputazione della Cooperativa in modo da creare fiducia sia all'interno che all'esterno della stessa.

La versione completa del Codice Etico è consultabile nelle bacheche della RSA oppure su richiesta alla Segreteria.

### 5. IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

La Cooperativa Universiis, in un'ottica di qualità totale, è orientata verso l'integrazione dei Sistemi e Modelli di Gestione e di controllo da parte della Governance aziendale, nel rispetto dei principi dello Statuto, del Codice Etico, della *mission* della Cooperativa ed in coerenza con gli obiettivi previsti dalla Politica della Cooperativa, garantendo la massima efficienza, trasparenza, benessere degli Ospiti e degli operatori.

L'obiettivo del Sistema di Gestione Integrato è quello di mantenere e migliorare la qualità dei servizi, prevenire o ridurre i rischi legati alle attività proprie della Cooperativa, oltre che supportare le attività di controllo dei rischi legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, alla protezione dei dati personali, alla prevenzione della corruzione ed alla responsabilità amministrativa, garantendo la rispondenza ai requisiti normativi, attraverso un continuo monitoraggio della sua applicazione a tutti i processi.

Il Sistema di Gestione Integrato della Cooperativa include:

- Sistema di Gestione della Qualità certificato ai sensi della normativa ISO 9001:2015;
- Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute dei lavoratori, certificato ai sensi della normativa ISO 45001:2018 ed in adempimento ai requisiti previsti dal D.Lgs. 81/08;
- Gestione della Privacy, nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personale e del D.Lgs. 196/2003 e smi;
- Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

I processi che regolano le funzioni interne della Cooperativa sono soggetti ad una continua verifica ed aggiornamento, traducendosi in:

- Programmazione e pianificazione delle attività di audit interno;
- Azioni correttive, Piani di Miglioramento, Progetti, Impegni ed Obiettivi.

Il sistema promuove, inoltre, indagini per valutare la soddisfazione dell'utenza, somministrando un questionario di gradimento, fornito in allegato alla Carta dei Servizi.

## 6. LA GESTIONE.

Universiis, quale ente gestore della RSA:

- predispone e mette in atto i progetti e i programmi socio–assistenziali e sanitari riguardanti la RSA, tenendo in dovuta considerazione i consigli degli utenti e degli operatori, e armonizzandoli con quelli delle istituzioni e dei servizi socio–assistenziali e sanitari presenti sul territorio di competenza;
- programma ed attiva il funzionamento generale della RSA;
- vigila sulla gestione tecnica ed amministrativa della Residenza stessa e sui servizi ad essa connessi e da essa erogati;
- esamina e risolve i problemi segnalati dalla direzione della struttura, siano essi inerenti la vita comunitaria nel suo complesso, il singolo Ospite, o l'organizzazione e la funzionalità dei servizi e delle prestazioni offerte;
- stabilisce, al fine di garantire la continuità dei servizi a tutela della salute degli Ospiti e di consentirne un'ottimale erogazione, le modalità secondo le quali collegare le attività assistenziali che competono alla Residenza con quelle svolte da altre istituzioni e servizi socio-assistenziali e sanitari;
- mette a disposizione della Residenza il personale e le attrezzature necessarie per garantire un servizio qualitativamente ottimo;
- promuove ed attiva iniziative socio–culturali e ricreative;
- determina:
  - ✓ la composizione e modifica dell'organico del personale;
  - ✓ l'acquisto d'impianti ed attrezzature necessarie;
  - ✓ gli interventi da operare sui beni della Residenza.
- approva annualmente una relazione sull'attività della Residenza, copia della quale viene trasmessa al Comune di Corbetta, in qualità di Ente concessionario.

Dal febbraio 2011 Universiis applica quanto previsto dal D.Lgs. n. 231 del 08.06.2001 in relazione al modello di organizzazione e gestione e all'individuazione di livelli di responsabilità per i reati commessi a vantaggio della cooperativa; inoltre ha adottato un Codice Etico.

## 7. GESTIONE DELLA PRIVACY

La Cooperativa assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati GDPR 679/2016 e dal Decreto Legislativo 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali.

E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'utente che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie, ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari possano venire a conoscenza e che resta registrato nella Cartella Clinica. Tutta la documentazione clinica è coperta dal segreto professionale e dal segreto d'ufficio.

Entro i confini della Cooperativa è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto, mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione. Si configura, inoltre, come grave violazione del Codice della Privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all'interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Presidenza e della Liberatoria acquisita da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte. La Cooperativa al momento della presa in carico dell'utente provvede, a seconda della finalità e della base giuridica del trattamento, alla raccolta dei consensi dei dati personali attraverso l'informativa privacy.

Il personale si adopera a garantire il rispetto del pudore e della riservatezza di ogni paziente. Queste disposizioni hanno particolare valore a tutela di persone sofferenti o incapaci e saranno perseguite in sede civile e penale dalla Cooperativa e, a personale discrezione, dalle persone o dai loro rappresentanti legali che vedano lesi i diritti previsti dalla normativa vigente.

## 8. CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO AI DIVERSI SERVIZI

La RSA "Don F. Cozzi" è una struttura che accoglie, per libera scelta dei richiedenti, persone anziane di ambo i sessi, di norma di età uguale o superiore a 65 anni, residenti in Regione Lombardia, in condizioni di parziale e totale non autosufficienza o affetti da demenza o altre patologie neurodegenerative, con grave compromissione a livello cognitivo e/o delle autonomie funzionali, con bisogni

complessi di tipo sanitario, psicologico e sociale tali da non essere assistibili al domicilio, la cui fragilità è determinata dall'appartenenza ad una delle 8 *classi SOSIA* identificate dalla normativa regionale di riferimento.

## 9. PLANIMETRIA GENERALE E LOCALIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura dispone di 100 posti letto, di cui 45 accreditati e godono di copertura sanitaria da parte della locale ATS Milano – Città Metropolitana. Per particolari necessità la competente ATS può autorizzare la degenza di pazienti affetti da SLA (sclerosi laterale amiotrofica) o altre specifiche patologie. I rimanenti 55 posti letto sono dedicati ad una utenza privata.

Al piano terra sono collocati inoltre gli uffici amministrativi e della Direzione, i locali parrucchiera/estetista ed il CDI.

La struttura, sita in via Monte Rosa n. 60, è una nuova costruzione realizzata con canoni progettuali e tecnologici atti a garantire il miglior *comfort* possibile per gli ospiti ed il massimo risparmio energetico.

### 9.1. Le Unità di offerta RSA

La Residenza è dislocata su tre livelli: al piano terra si trovano la *reception*, gli uffici amministrativi e ampi locali adibiti a Centro Diurno, con vicino studio medico e deposito farmaci. Vi si trova anche il Nucleo “**Stella Alpina**”, da 20 posti letto, un grande salone adibito ad attività ricreative e la palestra.

Sempre al piano terra sono presenti anche i locali cucina e dispensa, i locali lavanderia e un locale per parrucchiera/estetista. Inoltre insistono la cappella per le funzioni religiose e la *morgue*.

Al primo piano si sviluppano i reparti “**Giglio**” e “**Nigritella**” e al secondo piano i reparti “**Arnica**” e “**Genziana**”: ogni reparto, identificabile da un diverso colore di arredi e finiture, dispone di 20 posti letto, suddivisi in nove camere da due posti e due camere da un posto letto, per un totale di 80 posti. Ogni reparto dispone di una palestra di pertinenza e di uno spazio adibito alle attività occupazionali. I reparti posizionati sullo stesso piano condividono la sala pranzo.

Al terzo piano sono presenti una sala riunioni e gli spogliatoi del personale. Nei locali sottotetto sono posizionati gli impianti tecnologici.

All'interno dell'edificio è stata installata una segnaletica chiara e visibile che facilita l'accesso alla struttura stessa e ai vari locali.

### 9.2. Nucleo protetto

All'interno della Struttura al piano terra è presente un Nucleo Protetto (“**Stella Alpina**”) che ospita 20 posti letto. Il nucleo protetto è dedicato ad Ospiti anziani affetti da Demenze, Alzheimer o altre patologie neurodegenerative. La struttura offre le condizioni necessarie di protezione e di sicurezza, oltre agli stimoli riabilitativi delle terapie occupazionali e socio-assistenziali adeguate alle loro compromesse capacità cognitive e funzionali.

In aggiunta agli spazi a loro riservati, gli Ospiti del Nucleo Protetto hanno a loro disposizione, sempre sotto la stretta sorveglianza di Operatori specializzati e dietro autorizzazione del Responsabile Medico, gli spazi di aggregazione comuni a tutti gli Ospiti della Residenza ed una area esterna protetta.

Il Nucleo Protetto, come le altre Unità di offerta RSA, è seguito da uno Psicologo a disposizione anche dei familiari degli Ospiti.

## 10. LE PRESTAZIONI OFFERTE

L'ente gestore garantisce all'utenza le seguenti prestazioni:

### 10.1. RSA

Ospiti in regime accreditato	Ospiti in regime privato
assistenza sanitaria (medica e infermieristica)	assistenza sanitaria (medica e infermieristica)
assistenza medico-specialistica, garantita attraverso personale proprio	assistenza medico-specialistica, garantita attraverso personale proprio
Trasporto, visite e prestazioni specialistiche in strutture nel SSN	Trasporto, visite e prestazioni specialistiche in strutture nel SSN
riabilitazione psico-fisica	riabilitazione psico-fisica
segretariato sociale	segretariato sociale
igiene e cura della persona	igiene e cura della persona
interventi educativi ed animativi, con uscite ed attività sul territorio	interventi educativi ed animativi, con uscite ed attività sul territorio
vitto e alloggio	vitto e alloggio
parrucchiere per il servizio di piega e taglio capelli (alcune prestazioni sono a carico dell'Ospite)	parrucchiere per il servizio di taglio capelli e barba (alcune prestazioni sono a carico dell'Ospite)
fornitura di farmaci, parafarmaci e presidi per incontinenza	fornitura di farmaci, parafarmaci, medicazioni e presidi per incontinenza
servizio di manicure e pedicure (non curativa)	servizio di manicure e pedicure (non curativa)
servizio di lavanderia della biancheria piana e degli indumenti personali	servizio di lavanderia della biancheria piana e degli indumenti personali
assistenza religiosa su richiesta – Rosario al venerdì mattina. Messa in funzione delle disponibilità della parrocchia	assistenza religiosa su richiesta – Rosario al venerdì mattina. Messa in funzione delle disponibilità della parrocchia

compreso nella retta mensile

non compreso nella retta mensile

Tutti gli Ospiti sono vestiti quotidianamente con il proprio abbigliamento personale; resta a carico dell'Ospite l'acquisto di vestiario e biancheria personale.

Per le prestazioni non comprese nella retta, la struttura può essere incaricata a fornire le medesime a pagamento. Il costo delle prestazioni è disponibile in struttura e viene previsto nel Contratto di Assistenza.

## 11. LE RISORSE UMANE

Il fabbisogno di personale per profilo professionale e per consistenza numerica è assicurato nel pieno rispetto degli standard gestionali fissati dalla Regione Lombardia (901 minuti di assistenza settimanale per degenza in RSA, 1200 minuti di assistenza settimanale per Ospiti affetti da demenze/Alzheimer)

Gli standard assistenziali stabiliti dalla struttura sono migliorativi rispetto a quanto previsto dalla normativa regionale e si sostanziano come segue:

- 1.050 minuti di assistenza settimanale per degenza in Rsa Standard



- 750 minuti di assistenza settimanale per degenza in Rsa Nucleo Bassa Intensità
- 1.220 minuti di assistenza settimanale per degenza nel Nucleo Protetto
- presenza dell'infermiere nel turno notturno tutti i giorni;

Oltre alle figure professionali previste dagli standard regionali (medici, infermieri, operatori qualificati di assistenza tutelare, tecnici della riabilitazione etc.), la dotazione prevede altre figure professionali che svolgono funzioni generali o di supporto non vincolate da parametri standardizzati (operatori amministrativi, addetti al servizio di cucina, pulizia, guardaroba, etc...).

Ogni operatore della struttura è dotato di cartellino di riconoscimento.

Il cartellino riporta la fotografia, abbinata a nome, cognome e qualifica dell'operatore.

## **12. LO STAFF DIREZIONALE DELLA STRUTTURA**

Lo Staff direzionale assume le decisioni operative più importanti quali: organizzazione generale dei servizi, modifica e aggiornamento dei protocolli, delle procedure e dei piani di lavoro, assegnazione dei posti letto agli Ospiti etc..

Lo Staff è composto dal Direttore della RSA, dal Responsabile Sanitario, dal Responsabile Operativo, dal Coordinatore Infermieristico, Psicologo, dall'Assistente Sociale della struttura e da personale amministrativo. Gli orari di ricevimento del Direttore, dell'equipe medica e delle altre figure dello staff sono indicati nelle varie bacheche all'interno della struttura.

### **12.1. Il Direttore di Struttura**

Il Direttore è il soggetto a cui sono assegnati i compiti fondamentali di organizzazione e amministrazione della struttura. In particolare, egli:

- collabora con l'ente gestore negli adempimenti previsti dalla legge e dai regolamenti;
- cura il funzionamento della Residenza sulla base delle direttive impartite dall'ente gestore;
- redige annualmente una relazione che dovrà essere approvata dall'ente gestore;
- è responsabile di tutto il personale occupato;
- cura i rapporti con gli Ospiti della Residenza;
- cura i rapporti con i sindacati;
- aggiorna la documentazione per la Vigilanza in collaborazione con il Responsabile Sanitario.
- cura le relazioni con il volontariato.
- è responsabile dei tirocini esterni
- collabora con i servizi socio-assistenziali e sanitari del territorio;
- mantiene i rapporti con l'Amministrazione Comunale;
- riveste il ruolo di coordinatore di tutto il personale
- coordina le attività ricreative interne alla Residenza;
- collabora nell'attività di Formazione del personale.
- partecipa alla stesura e aggiornamenti dei protocolli.

Gli Ospiti e i parenti possono rivolgersi al Direttore per qualunque chiarimento o segnalazione in ordine alle prestazioni ed ai servizi erogati, previo appuntamento presso l'ufficio amministrativo.

## **12.2. Il Responsabile Sanitario**

La struttura dispone di un medico con funzioni di Responsabile Sanitario, affiancato da altro personale medico.

All'equipe sanitaria competono le seguenti mansioni: visite mediche sugli Ospiti, impostazione e revisione delle terapie mediche, monitoraggio costante delle condizioni sanitarie degli Ospiti, richieste di esami e visite specialistiche, prescrizione dei mezzi di contenzione, supervisione delle modalità di "carico e scarico" dei farmaci e dei parafarmaci, controllo del registro farmaci stupefacenti, pianificazione e attuazione del calendario dei progetti Assistenziali Individuali, organizzazione riunioni di equipe per la condivisione dei P.I., P.A.I. e redazione dei protocolli sanitari assistenziali.

Il Responsabile Sanitario collabora con il Direttore della RSA nell'organizzazione complessiva della struttura;

## **12.4. Il Coordinatore infermieristico**

E' la figura di riferimento per le attività infermieristiche e assistenziali.

Alla funzione del Coordinatore spettano:

- Organizzazione della turistica del personale;
- Organizzazione, pianificazione e supervisione dei lavori quotidiani effettuati da ASA/OSS, Infermieri e fisioterapisti (nel rispetto dei piani di lavoro);
- Controllo e applicazione dei protocolli infermieristici ed assistenziali;
- Controllo modulistica e Archiviazione dei FaSAs;
- Gestione farmacia interna e segnalazione di necessità di approvvigionamento;
- Gestione magazzino presidi sanitari e segnalazione di necessità di approvvigionamento;
- Programmazione della pulizia, sanificazione e riordino delle unità di degenza;
- Partecipazione alla stesura e aggiornamenti dei protocolli;
- Supervisione e organizzazione delle visite e degli esami programmati per gli Ospiti della struttura, con particolare cura all'organizzazione dei trasporti e all'accompagnamento;
- Controllo e approvvigionamento della modulistica utilizzata da ASA/OSS e Infermieri.

## **12.5. Referenti di Nucleo**

Il Referente di Nucleo è un Operatore Socio-Sanitario che ha la funzione di comunicazione e collegamento tra gli operatori e le attività assistenziali del proprio nucleo sotto la supervisione del Coordinatore delle attività assistenziali.

I referenti di Nucleo sono pertanto le figure centrali ed il punto di riferimento per ospiti ed operatori e con il proprio gruppo di lavoro contribuiscono a garantire un buon andamento del Servizio e a creare un clima accogliente e familiare.

Hanno il compito di raccogliere i bisogni degli Ospiti del proprio Nucleo per poi declinarli nella stesura del P.I. e del P.A.I.

## **12.6. L'Assistente Sociale**

Opera con autonomia tecnico professionale in tutte le fasi di intervento a sostegno e aiuto degli Ospiti/famiglie, organizzando e promuovendo prestazioni e servizi il più possibili rispondenti ai bisogni delle persone.

Tra i principali compiti dell'Assistente Sociale si evidenziano:

- valutazione delle domande di ingresso e gestione della lista di attesa per l'inserimento degli Ospiti;
- pratiche amministrative (procedure di ingresso, contratto di ingresso);
- relazione con Ospiti e familiari;
- collaborazione con i diversi Servizi territoriali (Comuni, ATS e ASST)
- per conto degli Ospiti si fa carico della predisposizione delle pratiche burocratiche di segretariato sociale (richiesta invalidità, rinnovo carta d'identità...).

- visite guidate: chiunque lo desiderasse potrà effettuare, previo appuntamento telefonico, una visita guidata della struttura.

L'assistente sociale riceve tutti i giorni su appuntamento, previo accordo telefonico.

### **12.7. Lo Psicologo**

Garantisce le prestazioni di consulenza agli Ospiti, familiari e operatori.

Attua con la propria professionalità attività di supporto e sostegno individuale cercando di valorizzare le competenze personali e professionali presenti nel contesto di vita e di elaborare modalità di comunicazione interpersonale efficaci e funzionali. Promuove inoltre attività di gruppo volte a migliorare le relazioni interpersonali e il lavoro di équipe.

Inoltre si occupa della valutazione neuro-psicologica e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo nei pazienti affetti da demenza in maniera tale da definire approcci individuali e modalità di intervento efficaci. Lo Psicologo è disponibile all'incontro con Ospiti e/o parenti, previo appuntamento telefonico.

## **13. I SERVIZI DELLA STRUTTURA**

### **- Il Servizio Assistenziale**

Gli ospiti vengono assistiti nel soddisfacimento dei bisogni primari e delle necessità della vita quotidiana da personale qualificato (A.S.A./ O.S.S.) in possesso di attestato di qualificazione professionale, come previsto dalla Regione Lombardia, ed operante nelle 24 ore.

Il servizio assistenziale si sostanzia nelle seguenti prestazioni:

- Assistenza tutelare diurna e notturna;
- Aiuto nelle attività quotidiane;
- Igiene della persona;
- Alimentazione e idratazione;
- Assistenza ai bisogni legati all'incontinenza

### **- Il Servizio Infermieristico**

Nella struttura operano professionisti infermieri che garantiscono una presenza ininterrotta diurna e notturna. In stretta collaborazione con il personale medico, provvedono alla corretta gestione delle patologie di ogni Ospite.

In collaborazione con tutta l'équipe (medici, infermieri, fisioterapisti/psicomotricisti, ASA/OSS, animatori), provvedono ad elaborare ed aggiornare il PAI (piano di assistenza individualizzata) e ad individuare obiettivi e priorità assistenziali che tengano conto delle necessità dell'Ospite.

Il servizio infermieristico è assicurato sulla struttura 24 ore al giorno.

### **- Il Servizio Medico**

Il servizio medico è garantito ogni giorno per tutte le 24 ore (con servizio di guardia medica interna alla Cooperativa nelle ore notturne e durante i giorni festivi) ed è coordinato dal Responsabile Sanitario.

I medici eseguono visite periodiche programmate e al bisogno; i medici specialisti prestano invece la loro attività su richiesta del Responsabile Sanitario.

L'assistenza sanitaria è garantita dal personale medico ed infermieristico ed è prestata all'interno della struttura, tranne nei casi che richiedano prestazioni specialistiche fuori sede.

Il servizio medico è garantito con una presenza diurna feriale, oltre che con reperibilità telefonica fino alle ore 20.00.

Dopo le ore 20.00 l'intervento medico è assicurato dalla reperibilità.

I medici ricevono i familiari degli ospiti su appuntamento e gli orari di ricevimento sono esposti nelle bacheche dei nuclei e in quella centrale della struttura.

La presenza e la reperibilità dei medici sono esposte nelle bacheche di ogni nucleo.

### **Il Servizio Riabilitativo**

I nostri professionisti della riabilitazione, opportunamente coordinati dal Coordinatore della RSA, assicurano interventi terapeutici e preventivi volti a mantenere e migliorare la qualità di vita in soggetti con particolari deficit motori, nel tentativo di stabilizzare e/o recuperare le loro capacità motorie. Tali attività corrispondono a un preciso obiettivo terapeutico stabilito dal medico in accordo con quanto emerso dalle valutazioni collegiali dell'equipe multi professionale in sede di elaborazione del P.A.I. e del P.I. Le attività si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature (parallele, bastoni, scale, palloni, lettini speciali, spalliere, cyclette, ecc.), mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali. In caso di ospiti allettati, il trattamento viene eseguito direttamente al letto dell'anziano. Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni di massima:

- ✓ valutazione della funzionalità motoria degli ospiti;
- ✓ sviluppo implementazione di piani di mantenimento motorio degli ospiti in coerenza con le valutazioni dell'equipe medica;
- ✓ supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite, ove necessario;
- ✓ cicli di deambulazione assistita degli ospiti con l'impiego di ausili;
- ✓ attività motoria di gruppo.

I fisioterapisti sono presenti dal lunedì al venerdì.

Le palestre sono ampie, attrezzate modernamente e piacevolmente arredate.

### **Il Servizio Di Animazione**

È presente nella Struttura un Servizio di Animazione giornaliero garantito da Animatori/Educatori Professionali.

L'educatore è un professionista che opera nel campo educativo/riabilitativo. Rientra tra le sue attività la pianificazione di progetti educativi, assistenziali e riabilitativi promuove attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite. Trattandosi di una professionalità che si inserisce in programmi terapeutici ampi e complessi, l'educatore integra le proprie competenze a quelle degli altri professionisti presenti in RSA.

Per gli Ospiti che presentano comportamenti caratterizzati da deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività utili per il miglioramento dei processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; per anziani in grado di apprezzare una qualità di vita migliore sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale; una attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

Gli educatori organizzano inoltre iniziative socializzanti, ergoterapiche e conviviali, queste ultime aperte anche al territorio o al di fuori della RSA (visite guidate, gite giornaliere, teatro, ecc.).

Le iniziative hanno l'obiettivo di offrire stimoli sempre più vari che risvegliano gli interessi e la partecipazione degli anziani. A questo scopo ci si avvale di interventi diversificati in funzione dei vari gradi di partecipazione (laboratori, lettura dei giornali, cinema, teatro, intrattenimenti musicali, mostre, gite...).

Nei diversi saloni e in ogni nucleo è esposto settimanalmente il programma delle attività predisposte dagli Operatori che si svolgono da lunedì a venerdì e mensilmente il sabato o la domenica, in occasione di eventi e festività particolari.

### **- Il Servizio Di Lavanderia**

Il servizio di lavanderia è assicurato e gratuito per la biancheria piana, mentre quello per la biancheria personale è attivabile su richiesta dell'Ospite o dei familiari.

Il servizio di lavanderia della biancheria personale è disponibile presso la struttura. L'Ospite deve disporre di un corredo personale adeguato e sufficiente, che viene indicato con apposito *vademecum* fornito all'Ospite e/o ai familiari al momento dell'ingresso. La dotazione fornita dovrà essere contraddistinta dalla apposizione di un'etichetta riportante un numero assegnato dalla Direzione.

I familiari degli Ospiti devono curare, con l'aiuto dei referenti di nucleo, la necessaria integrazione del corredo e la sostituzione dei capi non più utilizzabili in base alle stagioni.

Il lavaggio della biancheria personale degli Ospiti è effettuato direttamente all'interno della struttura da personale addetto. Il Servizio di Guardaroba cura il riassetto e lo smistamento ai Reparti.

Si consigliano, in generale, capi di abbigliamento comodi, che facilitino eventuali movimentazioni da parte del personale, quali:

- Maglioni, magliette intime e pantaloni possibilmente non di pura lana al fine di evitare infeltrimenti;
- Scarpe o pantofole chiuse, antiscivolo. Sconsigliate le ciabatte;

- Pigiama;
- Il resto dell'abbigliamento non deve essere di tessuto delicato onde evitarne il deterioramento.

#### - *Il Servizio Di Parrucchiere E Pedicure*

Ogni giorno feriale è a disposizione degli Ospiti il servizio di parrucchiere. La RSA garantisce il servizio di parrucchiere una volta ogni 15 giorni per la piega e una volta al mese per il taglio.

Tale servizio è compreso nella retta; sono escluse prestazioni particolari, elencate in bacheca; si riportano a titolo esemplificativo:

- tinta € 20,00 IVA compresa
- permanente € 20,00 IVA compresa

Il servizio di pedicure e manicure (non curativo) è previsto nelle attività assistenziali. Necessità particolari vengono esaminate da chi coordina le attività assistenziali che valuterà con i familiari la possibilità di rivolgersi ad uno specialista esterno.

#### - *Il Servizio Di Trasporto*

Per le sole uscite programmate per visite mediche e specialistiche è a disposizione il pulmino della RSA, il servizio è assicurato da lunedì a venerdì nella fascia oraria compresa tra le 8.00 e le 18.00. Il Servizio è gratuito per gli Ospiti per il regime accreditato, mentre per gli ospiti in regime privato il costo è di 18 euro ora +IVA

Il servizio di trasporto non include la presenza di un operatore che accompagni l'Ospite, se si necessita dell'accompagnamento di un operatore il costo per tutti gli ospiti è di 18 euro +IVA.

Qualora le condizioni dell'Ospite non consentissero il trasporto con i mezzi propri della RSA, si provvederà al trasporto con ambulanza, con costo a carico dell'Ospite.

In caso di emergenza è compito del personale di nucleo organizzare l'invio presso i presidi sanitari, mentre il rientro deve essere assicurato a cura e spese del familiare accompagnatore.

#### - *Il Servizio Spirituale*

È garantita la libera espressione di ogni credo religioso.

Per gli ospiti di fede cattolica il Parroco della Chiesa San Vittore Martire di Corbetta, cura:

- la celebrazione della Messa della S.S. Messa, presso la Cappella interna della RSA il venerdì mattina e nei festivi in funzione delle disponibilità della parrocchia
- l'Eucarestia agli Ospiti che non possono partecipare alla Messa;
- la confessione e l'amministrazione del sacramento agli infermi.

Gli Ospiti possono richiedere l'assistenza di un esponente della propria fede nel rispetto di ogni convinzione religiosa.

#### - *Il Servizio Di Pulizia E Manutenzione*

Una squadra interna è incaricata della pulizia di tutti gli spazi comuni, mentre l'igiene all'interno dei nuclei abitativi è assicurato dagli Ausiliari Socio Assistenziali.

Il servizio di pulizia viene garantito nelle fasce orarie del mattino e del pomeriggio e comprende prestazioni di pulizia e sanificazione, al fine di garantire, in tutti gli ambienti della struttura, un grado ottimale di igiene.

Il servizio di manutenzione della RSA è garantito da personale interno che provvede agli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari. Le manutenzioni ordinarie (imbiancatura, problemi elettrici o strutturali) sono gestite dal servizio di manutenzione della RSA.

Il servizio di disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione sono a carico di una ditta esterna.

- **Il Servizio Di Ristorazione**

La RSA utilizza la cucina centrale interna. I pasti vengono distribuiti ai piani con l'ausilio di appositi carrelli termici, che assicurano la corretta protezione degli alimenti e il mantenimento della giusta temperatura durante la distribuzione. Il servizio viene strettamente controllato tramite il sistema HACCP. Il menù, viene approvato dalla direzione della Struttura ed offre ad ogni pasto una variabilità di proposte che permettono all'Ospite una scelta.

Grande attenzione viene prestata all'alimentazione ed all'idratazione, ritenute fondamentali per garantire un adeguato apporto di elementi nutritivi.

Il menù viene elaborato con la consulenza di un tecnologo alimentare in collaborazione con la referente della ristorazione della Cooperativa, con l'approvazione del Responsabile Sanitario: varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane. In ogni Nucleo è esposto il menù settimanale, che consente all'Ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. Sono previste diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurato dagli Operatori l'aiuto all'assunzione agli Ospiti che ne necessitano.

Il menù tipo è il seguente:

**PRIMA COLAZIONE:**

Latte intero, cappuccino, caffè d'orzo o thé  
Biscotti frollini o fette biscottate.

**PRANZO:**

Primo piatto con pasta o riso, anche frullati se necessario.  
Ogni giorno è prevista una alternativa in brodo e/o passato di verdura  
Secondo piatto di carne, pesce, o uova, anche frullati o macinati se necessario  
Contorno con verdure di stagione e purea di verdure  
Frutta fresca di stagione mista mondata, tagliata a piccoli pezzi ed anche frullata se necessario  
Pane, Vino e acqua gasata e naturale, Dessert e caffè d'orzo  
Alla domenica è previsto un dolce artigianale

**MERENDA:**

Thè con biscotti o fette biscottate  
Yogurt, Latte caldo, Cioccolata calda  
Frutta fresca tagliata in piccoli pezzi, o frullata se necessario

**CENA:**

Primo piatto in brodo o passato di verdure  
Secondo piatto a base di formaggio, pesce, carne bianca, trancio di pizza "margherita" o affettati  
Contorno con verdure di stagione e purea di verdure  
Frutta cotta anche frullata, yogurt, budino  
Pane, Vino e acqua, Camomilla

Nelle festività sono previsti menù speciali con antipasti, un dessert (dolce fatto in casa) e caffè d'orzo. A metà mattina è prevista la somministrazione di bevande, come thé caldo o freddo e succhi di frutta, che variano a seconda della stagione per assicurare un'adeguata idratazione agli Ospiti.

Gli orari dei pasti possono variare a seconda delle stagioni e sono indicativamente i seguenti:

- Colazione: dalle ore 7.30 alle ore 9.00
  - Idratazione: ore 10.30
- Pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 13.00
  - Merenda: ore 15.00
- Cena: dalle ore 18.00 alle ore 19.00

E' vietata l'introduzione di cibo e generi alimentari da parte di terzi, se non autorizzata dalla Direzione che ne valuta la compatibilità con le esigenze dietetiche dell'Ospite.

#### - *Servizio Amministrativo*

Presso l'ufficio amministrativo della RSA, il personale è a disposizione degli Ospiti e dei Visitatori e offre i seguenti servizi:

- Fatturazione delle rette di degenza;
- Rilascio del certificato attestante il versamento delle rette di degenza a carico degli Ospiti con riferimento all'anno precedente, al fine di permettere la detrazione per la parte consentita nella dichiarazione dei redditi;
- Servizio postale - L'amministrazione provvede al ricevimento e alla spedizione della posta le cui spese sono a carico dell'Ospite;
- Registrazione dei contratti di ospitalità per i nuovi ingressi.

#### - *I Volontari*

All'interno della Cooperativa operano volontari singoli o associati che contribuiscono con la loro presenza a favorire la vita di relazione degli Ospiti. La loro attività è regolata dalle disposizioni del Direttore della RSA.

Tutte le figure professionali che operano nella struttura, collaborano in modo coordinato, al fine di garantire all'Ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata.

Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento.

#### - *La Reception*

E' attiva da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.30. Il sabato dalle ore 10.00 alle ore 15.30

Tra i vari compiti della Reception, il Visitatore e l'Ospite potranno reperirvi:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativamente alla Struttura e alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione /controllo dell'accesso alla Struttura, ai Servizi e agli Uffici direzionali;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione per servizi aggiuntivi e parrucchiere/estetista (per prenotazione di tinta, permanente...)

Il Front Office assicura l'accoglienza immediata delle richieste e dei reclami scritti o verbali degli Ospiti e dei loro parenti. I reclami scritti possono anche essere depositati nelle apposite cassette (ulteriori informazioni sono disponibili sul retro dell'allegata "Scheda per esprimere i reclami").

La risposta scritta in genere viene effettuata dal direttivo entro 15 giorni.

Si occupa inoltre di promuovere la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti, dei familiari e del personale, tramite la somministrazione di questionari, allegati alla presente, assicurando la diffusione annuale dei risultati tramite l'ufficio amministrativo.

## **14. PROCEDURA PER L'INSERIMENTO IN RSA**

Il modulo "Domanda di Ammissione" è disponibile presso la reception della RSA. La domanda, corredata da tutta la documentazione necessaria, dovrà essere consegnata dal richiedente all'ufficio amministrativo della struttura, che provvederà a protocollarla.

La domanda può essere presentata dall'interessato, da chi lo rappresenta legalmente od anche da un caregiver, purché l'interessato manifesti il proprio consenso. Nel caso in cui l'interessato sia giuridicamente tutelato da un Amministratore di Sostegno, deve essere quest'ultimo a presentare domanda di ingresso, allegando anche decreto di nomina. La domanda viene esaminata da una Unità di Valutazione Interna (U.V.I.) composta da:

- Direttore della struttura;
- Responsabile Sanitario della struttura;
- Responsabile Operativo della struttura;
- Coordinatore infermieristico;
- Assistente Sociale;
- Psicologo.

Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene inserito in lista d'attesa.

La graduatoria della lista d'attesa è gestita secondo molteplici parametri e criteri: urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere/segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), ordine cronologico di presentazione della domanda, residenza dell'Ospite e compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite. La valutazione di effettivo accoglimento rimane pertanto in capo alla Direzione della RSA.

La lista d'attesa viene rivista almeno 4 volte l'anno, effettuati i *recall* confermativi alle famiglie e richiesti aggiornamenti sullo stato di salute.

Al momento dell'inserimento in RSA su posto accreditato non contrattualizzato l'ospite viene altresì inserito in lista di attesa per il posto accreditato, la graduatoria tiene conto dei seguenti criteri: data di ingresso, reparto di inserimento, sesso e della volontà di effettuare il passaggio a nuovo regime.

#### **14.1. Modalità di inserimento in RSA**

Quando si presenta la disponibilità del posto, l'Assistente Sociale, in accordo con il Direttore e il Referente Medico, contatta la famiglia del richiedente individuato avente diritto, per verificarne l'interesse all'inserimento e concordare la data dello stesso.

- Colloquio Raccolta Dati:

A seguito della valutazione sanitaria l'Assistente Sociale fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali. In questo colloquio possono essere richiesti in copia i seguenti documenti: verbale di invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità/aggravamento; atto deliberativo con il quale l'Ente di assistenza (Comune, Asst,...) si impegna a integrare il pagamento della retta.

Contestualmente, l'Assistente Sociale consegna e illustra sinteticamente all'interessato i seguenti documenti: Regolamento Interno, Carta dei Servizi, contratto di assistenza, elenco della dotazione del corredo. Inoltre fornisce la possibilità di visitare la struttura. Viene poi stabilita la data di ingresso in RSA.

Prima dell'ammissione in struttura, l'Ospite e/o chi lo rappresenta legalmente sottoscrivono il contratto di ospitalità, nel quale sono indicati i servizi offerti ed il corrispettivo richiesto per le prestazioni rese.

E' previsto il versamento di un deposito cauzionale non fruttifero pari ad una mensilità, calcolato sulla base del corrispettivo giornaliero determinato. Inoltre viene richiesta una garanzia di altro soggetto per il pagamento dei corrispettivi. L'Assistente Sociale informa l'Ospite ed i familiari sulle condizioni contrattuali dei servizi offerti, provvede a raccogliere la firma del contratto di ospitalità; informa circa il rilascio della dichiarazione annuale attestante la retta pagata (dichiarazione necessaria per fruire delle agevolazioni fiscali previste dalla legge, DRG 26316/1997).

- Scelta del Medico curante:

- a) L'ospite accolto in regime accreditato viene preso in carico dal Servizio medico interno alla R.S.A;
- b) L'ospite accolto in regime privato continua ad essere assistito da un Medico di Medicina Generale, che incarica con libera scelta presso gli uffici preposti.

Nella eventualità del mutarsi/aggravarsi delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite, la Direzione potrà assegnare un posto letto in diverso nucleo, in accordo con i familiari. E' premura della Direzione della struttura darne comunicazione alla ATS Città metropolitana di Milano.

### **15. LA PROTEZIONE GIURIDICA**

In ottemperanza alla Dgr 1765 del 31/10/2014 si consiglia in via prioritaria la nomina di un Amministratore di Sostegno per gli ospiti che, a seguito di una valutazione clinica, si trovino in condizione di fragilità.

In tal caso verranno fornite tutte le indicazioni necessarie per intraprendere tale percorso, consegnando ai familiari anche la brochure informativa sull'Amministrazione di Sostegno.

### **16. LE TARIFFE**

L'importo della retta mensile è stabilita dall'Ente Gestore in rapporto al costo delle prestazioni rese, al netto di eventuali contributi regionali e comprende tutto quanto elencato nel paragrafo sulle "PRESTAZIONI OFFERTE".

L'importo della retta dovrà essere corrisposto nel termine indicato dalla fattura predisposta dall'Ente Gestore ed inviata all'indirizzo indicato dell'Ospite o del parente.

Le tariffe di RSA praticate sono elencate di seguito, nell'apposito allegato. (ALL. A)



## 17. ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Documenti da fornire all'accettazione sono di seguito elencati

Relativi all'ospite:

- Codice Fiscale e Documento di Identità
- Tessera Sanitaria ed esenzioni
- Questionario clinico compilato dal medico curante o relazione medica aggiornata
- Elenco posologia della terapia farmacologica in atto.
- Relativi al Parente /Garante che esegue l'accettazione:
- Codice fiscale e Documento di Identità
- Contatti utili reperibilità

### 17.1. RSA

Per accedere ai servizi della RSA è necessario presentare apposita domanda presso la Reception

La domanda di ammissione ed i relativi documenti sono disponibili presso la Reception e possono essere inviati tramite email [rsa.corbetta@universiis.com](mailto:rsa.corbetta@universiis.com) su richiesta dell'interessato.

L'accoglienza è gestita dal Servizio Sociale della Cooperativa.

Le domande sono inserite in lista d'attesa cronologica per il successivo inserimento nei nuclei della RSA in corrispondenza alla disponibilità dei posti.

Viene riconosciuta una priorità d'accesso a situazioni particolari, quali:

- Richieste di ricovero di persone assistite nell'ambito del centro diurno e RSA aperta e servizi territoriali;
- Richieste di ricovero da parte delle Dimissioni protette degli Ospedali del Territorio
- Persone segnalate dai servizi sociali territoriali che versano in situazioni di gravità sanitaria, di disagio sociale e/o familiare.
- Ricongiungimento di famigliari conviventi.

Gli aspiranti Ospiti e/o i loro familiari possono, previo appuntamento con il Servizio Sociale della Cooperativa, essere accompagnati a visitare la struttura.

L'incontro con l'Assistente Sociale permetterà di illustrare i servizi offerti dalla Cooperativa.

Al momento dell'ingresso in nucleo l'Ospite e familiare vengono accolti dai Responsabili di servizio e accompagnati in nucleo ove gli verranno presentati i Responsabili di nucleo, gli infermieri, gli operatori ASA/OSS. La conoscenza dell'équipe multidisciplinare si completerà nel corso della prima settimana di permanenza in RSA.

Fissato il giorno e l'orario di ingresso dell'anziano in RSA (ovvero l'inizio del ricovero), il Responsabile Sanitario, il coordinatore infermieristico, il Direttore della RSA e l'Assistente Sociale, in base a tutte le informazioni raccolte, valutano la sistemazione migliore per il nuovo Ospite, assegnando la camera di degenza e il posto a tavola.

Di norma non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi. Stabilito tutto ciò, l'Assistente Sociale inserisce i dati anagrafici ed anamnestici nella cartella informatizzata. Predisporre inoltre il faldone cartaceo con le Schede presenti nella domanda di ammissione in modo che tutti gli operatori siano sufficientemente informati del nuovo ingresso. L'insieme di queste informazioni fornisce la base per la stesura del "Piano Assistenziale individualizzato di ingresso" (si veda più avanti). Il giorno dell'ingresso, l'Ospite e i suoi familiari vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da diverse figure professionali coinvolte.

Il medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'Ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini della persona. Tali informazioni confluiscono nel Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS) dell'Ospite, atto a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'Ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA.

Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza professionale, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento nei tempi previsti.

L'Ospite poi viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguono il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della RSA, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psico-fisico e in modo graduale, viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto di appartenenza e degli altri Ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

Nel corso dei successivi giorni tutti i componenti dell'équipe multi professionale concorrono a definire il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) ed il Progetto Individuale (P.I.), finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'Ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato

semestralmente o al verificarsi di cambiamenti significativi delle condizioni dell'Ospite. La Direzione della RSA si riserva la facoltà di assegnare all'Ospite un'unità abitativa che sia atta a garantire la sua migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria. Per motivazioni di natura logistica, sanitaria ed organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all'Ospite stesso e al familiare di riferimento.

## 18. DIMISSIONI E/O RISOLUZIONE

L'Ospite o chi ne fa le veci può sempre decidere la sua dimissione della struttura; in tal caso, verrà rilasciata una lettera di dimissione con contenuti clinici di sintesi del percorso sanitario somministrato fino a quel momento, con indicazioni specifiche per garantire la migliore continuità assistenziale.

In caso di dimissioni volontarie si richiede un preavviso scritto di almeno 15 giorni da presentare all'ufficio amministrativo, in maniera tale che il personale competente possa programmare un nuovo ingresso. Di norma non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e festivi.

In caso di decesso dell'Ospite la RSA mette a disposizione le camere ardenti dell'istituto. Il protocollo prevede che spetti ai familiari la scelta dell'impresa di pompe funebri, così come le incombenze e quanto altro dovuto per la cerimonia e la tumulazione. Di norma l'impresa selezionata si incarica della vestizione della salma e dell'allestimento delle camere ardenti.

La Struttura non garantisce il mantenimento del posto letto qualora si verificano le seguenti condizioni:

- *in caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi trenta giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;*
- *nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo socio-sanitario;*
- *nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della Struttura, su insindacabile giudizio della Direzione;*
- *in caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire;*

Altri motivi di recesso possono risiedere nell'impossibilità da parte dell'organizzazione socio-sanitaria della Cooperativa di gestire l'Ospite, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dal regolamento e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'Istituzione o qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti dell'Ospite.

Nel caso la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non congrua dall'Utenza e anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della quota di retta dovuta.

Le dimissioni avvengono di regola nei giorni da lunedì a giovedì. La richiesta di dimissione da parte dai parenti, deve essere effettuata previo consenso dell'interessato.

Qualora l'ospite venga dimesso per il ritardato o mancato pagamento, anche parziale, in ottemperanza alla normativa vigente, la Cooperativa si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dall'A.S.L., fatto salvo il pagamento di quanto dovuto.

## 19. MODELLI ASSISTENZIALI

Il **Modello di Riferimento** è quello centrato sulla persona. Nello specifico si segue con particolare interesse il modello di Tom Kitwood: Person-Centred Care (PCC). All'interno della RSA trova spazio anche il modello Gentle-Care specie nei suoi aspetti ambientali.

Nella impostazione e nella realizzazione delle attività, viene attribuita una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'Ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

## 20. EQUIPE MULTI PROFESSIONALE

Nel rispetto delle norme vigenti si promuove un approccio multi professionale nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona. Tutte le figure professionali che operano nella struttura, collaborano in modo coordinato, al fine di garantire all'Ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata, sia sotto il profilo assistenziale che sanitario. Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento (con logo aziendale, fotografia, Mansione, Cognome e Nome) e di divisa.

## **21. LINEE GUIDA, PROTOCOLLI E PROCEDURE**

Sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e ausiliario svolge la propria specifica attività; sono custodite e facilmente reperibili dal personale all'interno dei nuclei. Sono riferite sia ad aspetti tutelari che clinici dell'assistenza. Per esempio, somministrazione degli alimenti e delle bevande agli Ospiti; igiene intima e igiene personale nel rispetto della privacy; gestione dell'incontinenza; prevenzione delle cadute; prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione; gestione dei mezzi di contenzione e tutela dell'ospite in rsa; prevenzione e trattamento delle principali patologie dell'anziano ecc.

## **22. FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)**

Il FaSaS è lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'équipe multi professionale attiva all'interno della RSA allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo Ospite; si compone di raccolta dati sociali, anamnesi medica, esame obiettivo, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggi sullo stato assistenziale. L'attivazione dello strumento avviene contestualmente all'ingresso del nuovo Ospite nella RSA. Nel suo complesso il FaSaS deve essere aggiornato almeno ogni due mesi e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'Ospite. L'aggiornamento del fascicolo è costantemente presidiato dal Responsabile Sanitario.

## **23. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.) E PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.)**

Il Progetto individuale (PI) definisce, sulla base dei bisogni emersi, le aree di intervento ed esplicita gli obiettivi perseguiti in ogni area individuata. Deve essere predisposto entro 30 giorni dall'accoglienza.

Il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) è lo strumento con cui vengono definiti e registrati per ciascun Ospite i bisogni, la condizione socio-assistenziale, gli interventi in atto e gli obiettivi prossimi da raggiungere (rapportati alle condizioni ed alle possibilità dell'Ospite). I principali strumenti utilizzati nel corso delle riunioni per la stesura dei P.A.I. sono: diario dell'Ospite; valutazioni mediche e infermieristiche, partecipazione alle attività di animazione e di fisioterapia. Alla definizione del P.A.I. concorrono diverse figure professionali: medico, infermiere, ASA/OSS, fisioterapista, animatrice.

In base alle normative Regionali il P.A.I. viene predisposto dall'équipe con la partecipazione della persona interessata e/o della sua famiglia, quando possibile.

## **24. SCHEDA OSSERVAZIONE INTERMEDIA ASSISTENZA (S.O.S.I.A.)**

S.O.S.I.A. significa Scheda Osservazione Intermedia Assistenza. Si tratta di uno strumento messo a punto dalla Regione Lombardia attraverso criteri di validazione scientificamente riconosciuti a livello internazionale per consentire ai componenti dell'équipe multi professionale di una RSA di valutare e definire in modo corretto e oggettivo il grado di fragilità di ogni singolo Ospite.

La S.O.S.I.A. può essere adottata solo dalle RSA accreditate con la Regione Lombardia e, pertanto, è stata adottata anche presso la RSA "Don F. Cozzi".

Essa riporta: diagnosi; criticità; ausili eventualmente utilizzati dall'Ospite; indicatori del grado di mobilità, cognitività e co-morbilità; sospensioni o riattivazioni del trattamento.

## **25. ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI**

La RSA sceglie di non porre limiti rigidi all'orario di visita agli Ospiti, per favorire la partecipazione di parenti e conoscenti alla vita della struttura.

L'unica limitazione riguarda la fascia oraria serale, notturna e le prime ore mattutine per garantire la tranquillità durante il riposo notturno degli Ospiti e l'igiene e la vestizione mattutina. Per questo si raccomanda ai visitatori di esonerarsi dalle visite nella fascia oraria che parte dalle ore 20.00 fino alle ore 9.00.

Durante la visita, per rispettare le necessità organizzative e l'ordinato svolgimento del lavoro in struttura, si invitano i visitatori a svolgere conversazioni presso gli appositi locali soggiorno. Questo per impedire che soste prolungate presso le stanze di degenza o presso i locali di servizio possano arrecare pregiudizio allo svolgimento delle attività assistenziali e disturbo agli altri Ospiti.

Nel caso di persone in gravi condizioni sanitarie può essere accordata la presenza in RSA di un familiare anche al di fuori degli orari di visita.

Eventuali e ulteriori necessità potranno essere presentate al Direttore che, salvo problematiche particolari, predisporrà la relativa autorizzazione.

Ogni visitatore è tenuto ad un comportamento consono allo stile di vita della RSA ed alla tranquillità degli Ospiti, nonché ad informarsi presso gli operatori di eventuali prescrizioni particolari cui sono assoggettati i singoli Ospiti a tutela della loro salute ed incolumità.

I visitatori ed i parenti, in particolare, non dovranno recare intralcio all'attività degli operatori durante la somministrazione dei pasti e delle terapie.

E' rigorosamente vietato introdurre in struttura cibi confezionati in casa e/o deperibili.

## **26. USCITA DEGLI OSPITI DALLA RSA**

Gli Ospiti, salvo diversa prescrizione medica, possono uscire dalla RSA fra le ore 9.00 e le ore 20.00, informando il personale presente in struttura e firmando l'apposito modulo di uscita.

Qualora l'uscita sia richiesta da familiari o conoscenti questi dovranno firmare l'apposito modulo recante data ed orari dell'uscita.

In entrambi i casi la temporanea uscita comporta la totale responsabilità dell'Ospite o dell'accompagnatore.

Quando l'Ospite partecipa ad uscite organizzate sotto la responsabilità della struttura (gite, visite etc.) è prevista la firma del modulo di uscita.

Il Responsabile Sanitario della struttura valuterà le richieste e di uscita della RSA in base allo stato di salute di ogni Ospite.

## **27. RICHIESTA COPIA E VISIONE DI DOCUMENTAZIONE**

La richiesta di cartella clinica va inoltrata alla Direzione della Struttura, tramite un'apposita richiesta in forma scritta presso l'ufficio amministrativo, dove verrà protocollata. Entro 15 giorni dalla richiesta, dopo aver effettuato il pagamento dovuto, la documentazione verrà rilasciata contestualmente alla relativa fattura.

La tariffa prevista, non legata allo specifico numero di copie, è indicata in euro 35 + I.V.A..

## **28. INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEGLI OSPITI**

I familiari e le persone indicate dall'Ospite possono ottenere informazioni sullo stato di salute rivolgendosi al Responsabile Sanitario, che riceve su appuntamento.

La RSA assicura la regolare tenuta dei fascicoli sanitari e sociali che potranno essere oggetto di consultazione e di richiesta a termini di legge. La RSA assicura altresì il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero.

In caso di significativi cambiamenti delle condizioni generali dell'Ospite e di necessità di ricoveri ospedalieri urgenti, sarà cura dell'Infermiere o dello Staff direzionale della struttura informare esaurientemente i congiunti.

Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Al momento della presentazione della domanda, viene richiesto all'Ospite il consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari. Viene data anche l'informativa sulla privacy ai sensi dell'Art. 13 del Regolamento UE N. 2016/679 (GDPR - General Data Protection Regulation) sul trattamento di dati relativi ad immagini fotografiche/filmate di minori/anziani/disabili limitatamente alle esigenze funzionali della RSA

## **29. RAPPORTI FRA GLI OSPITI**

Ogni Ospite ha diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso, delle sue idee politiche e sociali.

La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nell'osservazione delle norme collettive, indispensabili per un buon funzionamento della vita comunitaria.

## **30. RAPPORTI CON IL PERSONALE**

All'Ospite è cortesemente richiesto di mantenere con il personale rapporti di rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze a chi coordina le attività assistenziali o all'infermiere presente in turno. L'Ospite non può richiedere trattamenti e prestazioni non previste dal normale programma di servizio.

E' opportuno che sia vietato, per sollecitarne i favori, di elargire mance al personale al quale, peraltro, è fatto espresso divieto di accettarne.

### 31. DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO E DEI TIROCINI FORMATIVI

La collaborazione dei volontari (studenti, privati cittadini o associazioni di volontariato) può essere autorizzata purché gli interessati siano adeguatamente informati in merito alle norme che regolamentano il funzionamento interno della struttura (Ospiti e personale).

La richiesta scritta di svolgere attività di volontariato deve essere inoltrata alla Direzione specificando le prestazioni che si intendono effettuare.

Per ogni persona ammessa al servizio di volontariato è garantita l'assicurazione infortuni sul lavoro con apposita polizza.

Al pari di tutto il resto del personale operante all'interno della struttura, anche i volontari saranno dotati di un tesserino di riconoscimento.

L'intervento di volontariato, non obbliga la Residenza ad alcun impegno economico salvo rimborsi per particolari prestazioni ritenute indispensabili alla realizzazione del programma d'intervento (accompagnamento degli Ospiti fuori della struttura).

I volontari si devono astenere da ogni azione che rechi serio pregiudizio all'organizzazione ed al funzionamento della Residenza.

Il volontario, prima di iniziare la propria attività dovrà sottoscrivere con la Direzione una regolare convenzione/contratto. La RSA accoglie anche i tirocinanti, previa convenzione con l'ente mandante. Le modalità di integrazione tra le figure operanti in struttura e i volontari/tirocinanti vengono definite nella convenzione sottoscritta.

### 32. DONAZIONI

La Residenza può accettare, previ atti specifici (atto d'accettazione da parte della Direzione e atto relativo alla volontà di donare) donazioni da parte di privati o enti vari.

### 33. ALTRE INFORMAZIONI

Nelle stanze è consentito l'uso degli apparecchi televisivi. L'uso di questi apparecchi deve essere appropriato e non deve arrecare disturbo eccessivo, specialmente nelle ore destinate al riposo diurno e notturno.

Per disposizione di legge (legge 16 Gennaio 2003 n° 3 art. 51) e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura.

### 34. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

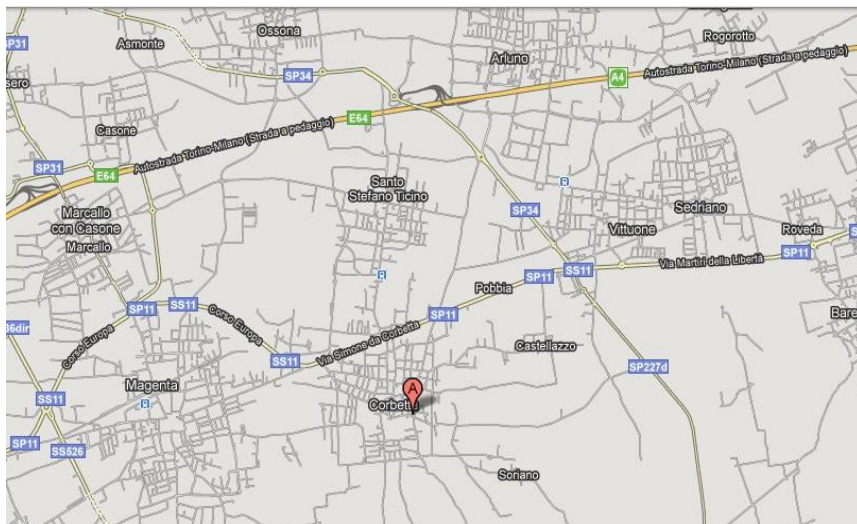
La rilevazione della qualità percepita all'interno della struttura avviene su due versanti:

- Raccolta e trattamento di reclami e segnalazioni presentati dagli Ospiti e/o dai loro familiari e dagli operatori. All'interno della struttura sono presenti una "Cassetta di Reclami" e le "Schede Raccolta Reclami". La cassetta viene aperta settimanalmente e i reclami in essa trovati vengono immediatamente archiviati e trascritti in un apposito registro. La Direzione si impegna a fornire risposte adeguate entro 15 giorni dalla data di trascrizione.
- Somministrazione del "Questionario di Gradimento" sia agli Ospiti e/o ai loro familiari, sia agli operatori. Le informazioni raccolte vengono comunicate all'Amministrazione Comunale (Servizi Sociali), in quanto Ente concessionario. I risultati di tale indagine saranno oggetto di discussione con tutto il personale operante all'interno della struttura e verranno pubblicati sulle bacheche esposte nella struttura.

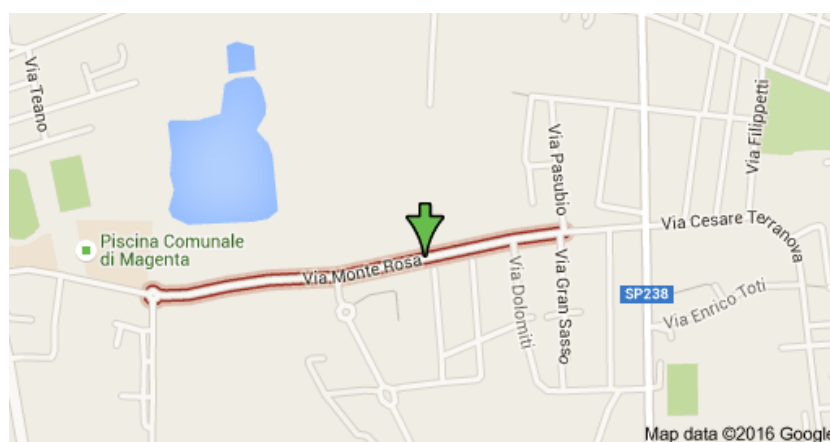
### 35. INDICAZIONI PER RAGGIUNGERE LA RSA

Corbetta è raggiungibile:

- **in auto:** percorrendo la statale n. 11 in direzione Milano, provenendo da Novara, ovvero in direzione Novara, provenendo da Milano. Oppure percorrendo l'autostrada A4 Torino – Venezia, uscita Arluno.
- **in treno:** stazione S. Stefano-Corbetta; linea ferroviaria Milano-Torino.
- **con i mezzi pubblici:** linea Movibus Milano – Magenta; partenza da Milano Molino Dorino.



**La Nuova RSA "Don F. Cozzi" è situata in via Monte Rosa, n. 58/60**



Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi ai seguenti numeri:

**NUOVA RESIDENZA SANITARIO-ASSISTENZIALE**

"Don Felice Cozzi" – Via Monte Rosa,

Tel. 02/97278130 - 02/9772143

Fax 02/9772767

e-mail: [rsa.corbetta@universiis.com](mailto:rsa.corbetta@universiis.com)

**UNIVERSIIS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

Via Cividina, 41/A

33100 Udine

Tel. 0432/478382 fax 0432/478345

e-mail: [universiis@universiis.it](mailto:universiis@universiis.it)

## LE RETTE

## RSA TARIFFE IN VIGORE DAL 01/02/2023

Le tariffe in vigore sono le seguenti:



- Deposito Cauzionale

Il deposito cauzionale per la RSA è pari ad una mensilità di 30 giorni calcolata sulla base della retta giornaliera applicata. Il deposito cauzionale non è fruttifero.

In caso di assenza temporanea motivata dell'Ospite (ricovero ospedaliero, permanenza presso parenti ecc.) per un periodo minimo di 16 giorni consecutivi verrà applicata la riduzione del 10% sulla retta giornaliera, per tutti i giorni d'assenza. In caso di decesso dell'Ospite, la retta da pagare sarà conteggiata rispetto ai giorni di effettivo utilizzo della struttura.

La retta mensile, fatturata posticipatamente, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese successivo; in caso di mancati o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.

RACCOMANDAZIONI:

- L'ospite dovrà portare con sé le proprie medicine che saranno somministrate, secondo la prescrizione medica, da personale infermieristico qualificato.

**QUESTIONARIO DI INDAGINE SUL SERVIZIO RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "DON FELICE COZZI"**

Le chiediamo gentilmente di indicarci alcuni Suoi dati generali (barrare la casella che interessa) se Lei è un'Ospite, oppure se è un parente di indicare i dati sotto-richiesti rispetto al parente ospitato in Struttura. In quest'ultimo caso indicare anche il grado di parentela nell'apposito spazio bianco:

- età dell'ospite:  0-64 anni  65-69 anni  70-74 anni  75-79 anni  80-84 anni  85 anni ed oltre
- sesso:  maschio  femmina

- grado di parentela (se il compilatore è diverso dall'ospite): \_\_\_\_\_

	ottimo	buono	suffic	inadeg
<b>1. AMBIENTAMENTO</b>				
Come giudica la qualità di vita nella Casa di Riposo?				
<b>2. STRUTTURA</b>				
Ritiene adeguata la struttura per le sue esigenze?				
Come giudica la sua camera?				
Ritiene adeguate alle sue esigenze le parti comuni della struttura?				
<b>3. SERVIZIO MEDICO</b>				
Qualità del servizio medico				
Attenzione del personale medico				
Informazione da parte del personale medico				
<b>4. SERVIZIO INFERMIERISTICO</b>				
Qualità del servizio infermieristico				
Attenzione del personale infermieristico				
<b>5. SERVIZIO FISIOTERAPIA</b>				
Qualità del servizio di fisioterapia				
Attenzione del personale fisioterapico				
<b>6. SERVIZIO DI ASSISTENZA</b>				
Qualità del servizio del personale assistenziale ed ausiliario				
Attenzione da parte del personale assistenziale ed ausiliario				
Attenzione nella cura dell'igiene e dell'aspetto esteriore dell'ospite				
Attenzione nella cura della pulizia della camera dell'ospite				
<b>7. SERVIZIO TRASPORTO</b>				
Qualità del servizio di trasporto				
<b>8. SERVIZIO DI VOLONTARIATO</b>				
Qualità del servizio di volontariato				
<b>9. SERVIZIO DI PULIZIA</b>				
Qualità del servizio di pulizia della Struttura				



Qualità del servizio di pulizia della camera				
Qualità del servizio di pulizia delle parti comuni				
Qualità del servizio di pulizia dei bagni				
<b>10. SERVIZIO AMMINISTRATIVO</b>				
Qualità del servizio amministrativo				
Attenzione da parte del personale direttivo				
Informazione da parte del personale amministrativo				
<b>11. SERVIZIO RISTORAZIONE</b>				
Qualità e quantità del cibo				
Varietà del cibo				
Attenzione alle esigenze degli ospiti				
Adeguatezza dell'orario dei pasti				
<b>12. SERVIZIO ANIMAZIONE</b>				
Qualità del servizio di animazione				
Come ritiene la sua partecipazione?				
Ritiene che le attività siano interessanti e varie?				
<b>13. SERVIZIO RELIGIOSO</b>				
Qualità del servizio religioso				
<b>14. SERVIZIO LAVANDERIA</b>				
Qualità del servizio di lavanderia				
<b>15. SERVIZIO PARRUCCHIERE/PEDICURE/MANICURE</b>				
Qualità del servizio parrucchiere				
Qualità del servizio pedicure				
Qualità del servizio manicure				
<b>16. SERVIZIO MANUTENZIONE</b>				
Qualità del servizio di manutenzione				
<b>17. IL PARENTE SI SENTE</b>				
Accolto				
Trascurato				
Abbandonato				
<b>18. TENUTO CONTO DI TUTTI GLI ASPETTI DEL SERVIZIO E DELLE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA, QUAL'E' IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO?</b>				

**MODULO RECLAMI**

A cura dell'Ospite / Parenti dell'Ospite

**RECLAMANTE**

Cognome	
Nome	
Città	
Indirizzo	
Telefono / Cellulare	

**RECLAMO**

---

---

---

**SUGGERIMENTI**

---

---

---

data e firma \_\_\_\_\_

Attenzione: la scheda può anche essere anonima

**CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA****- Introduzione**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*; famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

*- La persona anziana al centro dei diritti e dei doveri*

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

*- La tutela dei diritti riconosciuti*

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

**GIORNATA TIPO PRESSO LA RSA "DON F. COZZI"**

*Dalle ore 07:00* viene garantita l'alzata a cura del personale A.S.A. che provvede all'igiene intima e personale dell'Ospite, con vestizione e preparazione alla colazione.

*Dalle ore 07:30 alle ore 09:00* dispensa della colazione a cura di tutto il personale in servizio, somministrazione terapia farmacologia ed esecuzione di indagini diagnostiche.

*Dalle ore 09:00 alle ore 12:00* gli Ospiti vengono fatti accomodare o accompagnati a partecipare alle seguenti attività:

- bagni programmati
- giro visite eseguite da medico e infermiere di turno
- attività di animazione sociale secondo il programma settimanale
- trattamenti riabilitativi e trattamenti sanitari di tipo infermieristico
- controlli e visite sanitarie anche all'esterno

*Dalle ore 12:00* pranzo

*Dalle ore 13:00 alle ore 15:00* riposo pomeridiano

*Dalle ore 15:00*

- attività di animazione di gruppo e uscite programmate
- controlli sanitari programmati
- dispensa bevande
- somministrazione terapie farmacologiche

*Dalle ore 18:00* cena

*Dalle ore 19:30 alle ore 21:00* trasferimento nelle camere per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario; eventuali terapie farmacologiche. Nel corso della notte gli Ospiti vengono vigilati dal personale assistenziale di turno, il quale provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza e al cambio posture.

**REGOLAMENTO INTERNO****Art. 1 - Norme di convivenza e di partecipazione da parte degli Ospiti**

Ogni Ospite è libero di esprimere la propria personalità e condurre all'interno della Cooperativa il tipo di esistenza a lui più confacente, secondo gli usi e le abitudini acquisite da ognuno, sempre che si svolga nei limiti e nel rispetto delle esigenze degli altri conviventi e dell'organizzazione.

Tutti gli Ospiti hanno diritto ad usufruire di tutti gli spazi comuni della Casa e a partecipare, a seconda della propria volontà, delle preferenze, delle attitudini e delle condizioni di salute, alle attività ludiche e animative proposte dalla Cooperativa.

**Art. 2 - Alloggio**

All'Ospite residente verrà assegnata, al momento dell'accoglimento, una stanza ad uno o più letti.

**Art. 3 - Arredo**

Ogni stanza è arredata con mobili e complementi studiati apposta per il benessere e la sicurezza dell'Ospite e come tali non modificabili o integrabili senza autorizzazione dell'Ufficio Tecnico. Le camere sono dotate di allacciamenti elettrici, predisposizione TV, radiodiffusione e condizionamento.

**Art. 4 - Beni personali**

Gli Ospiti possono portare e trattenere nella Casa gli oggetti personali che desiderano, sempre che gli stessi non siano di ingombro, di disturbo o di pericolo per la convivenza. In ogni caso sono vietati comportamenti che possono mettere in pericolo coloro che frequentano la Cooperativa.

**Art. 5 - Custodia valori**

La Cooperativa non è responsabile delle somme di denaro o degli oggetti di valore custoditi personalmente dagli Ospiti e pertanto, non risponde a nessun titolo di eventuali smarrimenti, furti o danni delle cose di proprietà dell'Ospite.

**Art. 6 - Retta**

La retta comprensiva del totale mantenimento e dell'assistenza generica dell'Ospite, del riscaldamento e del lavaggio della biancheria piana e della biancheria personale (previa applicazione del numero identificativo di lavanderia da parte della famiglia), per coloro che non volessero usufruire del servizio di lavanderia interna è possibile portare i vestiti a domicilio.

Le rette sono allegate alla Carta dei Servizi

**Art. 7 - Orari dei servizi**

Gli orari delle attività, quali la somministrazione dei pasti, le visite mediche, l'attività riabilitativa, l'animazione, l'igiene, ecc. vengono fissati dalla Cooperativa in considerazione delle esigenze degli Ospiti e di quelle organizzative (Piani di lavoro).

Gli orari di visita agli Ospiti sono regolamentati come segue:

- libero: dalle 9.00 alle 20.00
- regolamentato: dalle 20.00 alle 9.00

**Art. 8 - Consumazione dei pasti e regime dietetico**

I pasti vengono normalmente consumati nelle apposite sale da pranzo o direttamente nella stanza dell'Ospite, quando lo richieda il suo stato di salute.

La cucina è adeguata alle esigenze alimentari dell'Ospite, al quale, se necessario, è assicurata una dieta specifica (omogeneizzata, iposodica, ipocalorica, ecc.).

## **Art. 9 - Comportamento**

Il comportamento deve tener conto del luogo, delle necessità e della sicurezza degli Ospiti. Si raccomanda il rispetto del silenzio nelle prime ore pomeridiane per permettere il riposo agli Ospiti, che lo desiderano.

In tutti gli ambienti (camere, servizi igienici, corridoi, soggiorni, ecc..) è vietato:

- fumare e utilizzare la sigaretta elettrica;
- utilizzare apparecchi elettrici salvo autorizzazione;
- manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi;
- tenere e fare uso di fornelli di qualsiasi genere, scaldini e stufette;
- utilizzare coperte collegate all'impianto elettrico;
- utilizzare ferri da stiro o altri oggetti simili;
- utilizzare nei servizi igienici asciugacapelli, rasoi elettrici od ogni altra apparecchiatura collegata alla rete elettrica;
- conservare recipienti con liquidi o gas infiammabili o tossici;
- conservare liquidi di ogni genere in recipienti differenti da quelli originali;
- collocare arredi personali senza specifica autorizzazione;
- conservare biancheria od effetti personali in quantità maggiore rispetto alle necessità concordate con la responsabile di nucleo;
- posizionare sedie o altri arredi, salva autorizzazione, sui balconi.

## **Art. 10 - Accesso di animali all'interno della Cooperativa**

L'accesso alla struttura è consentito soltanto ai cani di parenti/familiari in visita agli Ospiti.

I cani possono accedere soltanto al giardino e, anche quelli di piccola taglia, devono essere tenuti al guinzaglio al fine di garantire l'incolumità dei nostri anziani che, incerti nella deambulazione e a volte con difficoltà di coordinazione, rischiano di farsi male o spaventarsi per eventuali reazioni degli animali.

I cani all'interno della Struttura sono, comunque e sempre, sotto la responsabilità e cura del proprietario che ne deve garantire la corretta tenuta ed eventuale raccolta dei bisogni.

## **Art. 11 - Uscita dell'Ospite**

La Struttura è "una casa aperta" che favorisce al massimo i rapporti dell'ospite con l'esterno aiutandolo a mantenere contatti con l'ambiente di provenienza.

Gli Ospiti, salvo diversa prescrizione medica, possono uscire dalla RSA fra le ore 9.00 e le ore 20.00, informando il personale presente in struttura e firmando l'apposito modulo di uscita.

Gli ospiti possono recarsi all'esterno della Casa nel pieno rispetto della loro libertà personale, fatto salvo per i soggetti a protezione giuridica e per coloro che sono inseriti nel nucleo protetto.

In relazione alle condizioni di salute che l'ospite presenta si indicano di seguito le modalità operative più corrette da intraprendere.

Qualora l'uscita sia richiesta da familiari o conoscenti questi dovranno firmare l'apposito modulo recante data ed orari dell'uscita.

La temporanea uscita comporta la totale responsabilità dell'Ospite o dell'accompagnatore.

Quando l'Ospite partecipa ad uscite organizzate sotto la responsabilità della struttura (gite, visite etc.) non è prevista la firma del modulo di uscita.

In caso di ospiti soggetti a protezione giuridica L'Assistente Sociale farà una segnalazione al loro rappresentante legale per raccogliere preventivamente l'autorizzazione scritta all'uscita.

Il Responsabile Sanitario della struttura valuterà le richieste e di uscita della RSA in base allo stato di salute di ogni Ospite.

In caso di uscita di un ospite senza preavviso o dove occorra autorizzazione, l'operatore che se ne accorgerà - dopo avere tempestivamente messo in atto le prime azioni di verifica - segnalerà al centralino della Struttura l'assenza.

L'addetto al centralino provvederà a contattare il Direttivo che, in collaborazione con l'operatore del nucleo, gli autisti o gli addetti della squadra di manutenzione organizzeranno una ricerca immediata con avviso ai parenti dell'ospite.

Se la ricerca darà esito negativo il Direttore effettuerà immediatamente una segnalazione telefonica alle Forze dell'ordine competenti (Vigili Urbani, Carabinieri, PS).



#### **Art. 12 - Modalità di accesso dei visitatori**

I visitatori possono accedere alla Struttura di norma tutti i giorni, dalle 09.00 alle 20.00, sempre nel rispetto degli Ospiti ed in modo da agevolare l'erogazione dei servizi. Per particolari esigenze possono essere richieste autorizzazioni ulteriori al Responsabile Sanitario.

Si raccomandano inoltre i familiari, se non diversamente concordato con il medico di nucleo, di dedicare particolare rispetto agli Ospiti durante il momento dei pasti, evitando di sostare nelle sale da pranzo, al fine di non disturbare ospiti e operatori nel delicato momento della distribuzione e somministrazione.

#### **Art. 13 - Parcheggio visitatori**

La Struttura è raggiungibile con i mezzi pubblici dal centro della città e dalle stazioni. Per chi utilizza l'automobile è disponibile, fino ad esaurimento, un parcheggio situato davanti all'ingresso.

Per accompagnare o prelevare gli Ospiti con difficoltà di deambulazione e per il solo tempo necessario a tale fine, è possibile richiedere in portineria un permesso momentaneo. Per motivi di sicurezza e agibilità della struttura i mezzi devono essere parcheggiati solo negli appositi spazi, pena rimozione a spese del conducente.

#### **Art. 14 - Assistenze private per gli Ospiti**

L'Ospite o il suo rappresentate hanno la facoltà di avvalersi, a loro totale carico, di personale da loro individuato con funzioni di supporto e accompagnamento.

L'attività del personale di assistenza privata deve tuttavia potersi adattare all'interno dell'organizzazione della RSA e pertanto deve essere autorizzata, mediante richiesta su apposito modulo, dalla Struttura e deve rispettare caratteristiche e criteri definiti nel pertinente regolamento.

#### **Art. 15 - Partecipazione diretta o tramite associazioni per contribuire alla gestione della vita dell'Ospite**

La partecipazione degli utenti e dei loro familiari può avvenire direttamente o tramite associazioni attive nel rispetto della normativa vigente e dei regolamenti.

#### **Art. 16 – Dimissioni**

La RSA non garantisce il mantenimento del posto letto qualora si verificano le seguenti condizioni:

- in caso di insolvenza del pagamento della retta trascorsi trenta giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo socio-sanitario;
- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare e gli operatori della Struttura, su insindacabile giudizio della Direzione;
- in caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire;

Altri motivi di recesso possono risiedere nell'impossibilità da parte dell'organizzazione socio-sanitaria della Cooperativa di gestire l'Ospite, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dal regolamento e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'Istituzione o qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti dell'Ospite.

Nel caso la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non congrua dall'Utenza e anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della quota di retta dovuta.

L'Ospite potrà formulare richiesta di dimissioni dalla Cooperativa previa comunicazione scritta alla Direzione con preavviso non inferiore di 15 giorni.

Le dimissioni avvengono di regola nei giorni da lunedì a giovedì. La richiesta di dimissione da parte dai parenti, deve essere effettuata previo consenso dell'interessato.

Qualora l'ospite venga dimesso per il ritardato o mancato pagamento, anche parziale, in ottemperanza alla normativa vigente, la Cooperativa si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dall'A.S.L., fatto salvo il pagamento di quanto dovuto.

#### **Art. 17 - Continuità delle cure in caso di trasferimento/dimissione**

La Struttura garantisce la continuità assistenziale in caso di trasferimento o dimissione, in relazione alla tipologia di utenza, mettendo a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'Ospite inserito in struttura, secondo le modalità previste da specifiche linee guida.

Sarà cura del medico della Struttura a rilasciare lettera di dimissione da consegnare all'Ospite/paziente, ai familiari, al medico che prenderà in carico il paziente al momento del trasferimento/dimissione, a seconda del caso specifico.

In caso di trasferimento interno da un nucleo RSA ad un altro della Struttura avverrà il passaggio del FASAS (cartaceo ed informatizzato) da un nucleo all'altro, comprensivo di tutta la documentazione sociosanitaria che ha accompagnato l'Ospite nel periodo precedente.

Nella lettera di dimissioni saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Qualora l'Ospite non dovesse avere riferimenti familiari i Servizi Sociali della Struttura avranno cura di fornire la lettera di dimissioni ai Servizi Sociali Territoriali.

#### **Art. 18 - Tempistiche e modalità per accesso alla documentazione sociosanitaria e per ottenerne il rilascio**

L'Ospite o suo delegato può richiedere il rilascio della documentazione sociosanitaria che lo riguarda, mediante richiesta scritta e motivata.

In caso di decesso dell'Ospite la Struttura può rilasciare copia della documentazione sanitaria ai soggetti previsti dall'Art. 9 del D.lgs 196/2003 (eredi o familiare avente titolo: "da chi ha un interesse proprio, o agisce a tutela dell'interessato o per ragioni familiari meritevoli di protezione").

La copia conforme del fascicolo viene rilasciata, previo pagamento delle spese amministrative, entro 15 giorni dalla richiesta che dovrà essere presentata tramite apposita modulistica presso l'ufficio amministrativo.

#### **Art. 19 - Decesso**

La scelta e il conferimento dell'incarico alle imprese di onoranze funebri spetta ai soli familiari/tutori.

Eventuali contatti non richiesti devono essere segnalati alla Direzione della Struttura.

La documentazione necessaria alle imprese di onoranze funebri sono compilate dal Medico della Struttura e consegnate direttamente alle imprese.

Per ogni evenienza relativa al decesso può essere contattato l'Ufficio Amministrativo, raggiungibile tramite il centralino tel. 02/97278130.

#### **Art. 20 - Visite specialistiche e ricoveri ospedalieri**

Per le visite specialistiche e gli esami strumentali, da eseguirsi al di fuori della Struttura, e per eventuali ricoveri ospedalieri, è richiesta la presenza di un familiare che accompagni l'Ospite.

#### **Art. 21 - Varie**

Ai sensi della vigente normativa dal momento dell'ingresso la Struttura assicura l'assistenza medico-generica e farmaceutica con conseguente cancellazione dagli elenchi dei medici di base per gli ospiti collocati su posti accreditati.

La Struttura provvede altresì alla variazione di residenza anagrafica secondo le vigenti disposizioni comunali.

PLANIMETRIE



PIANO TERRENO



PIANO PRIMO



PIANO SECONDO



Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi ai seguenti numeri:

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "Don Felice Cozzi"

Via Monte Rosa, 60 – 20011 Corbetta (MI)

Tel. +39 02 9727 8130 – +39 02 977 2143 Fax +39 02 977 2767

e-mail: [rsa.corbetta@universiis.com](mailto:rsa.corbetta@universiis.com)