



DOCUMENTO
CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 20
 Rev. 4

Pag. 1 / 17

DOC-SER.RSA

CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE



Fondazione “Residenza Amica Onlus”

Città di Giussano



Data	Redatto	Verificato	Approvato
Agosto 2025	Direttore Generale Luisa Villa	Direttore Sanitario Dott.ssa Maria Grazia Di Maggio	Direttore Generale Luisa Villa



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 20

Rev. 4

Pag. 2 / 17

DOC-SER.RSA

Sommario

Introduzione	3
Chi siamo	4
La Mission	4
I principi fondamentali della nostra attività	5
Certificazioni di Qualità	5
Risorse umane	5
La struttura	6
Come raggiungerci	7
I servizi offerti	8
Servizio medico	8
Servizio infermieristico	8
Servizio assistenza di base (ASA/OSS)	9
Servizio fisioterapico	9
Servizio animativo/educativo	9
Servizio di centralino / portineria	10
Servizio ristorazione	10
Servizio lavanderia / stileria / guardaroba	11
Servizio di segretariato sociale	11
Servizio parrucchiere e di podologia	11
Servizio religioso	11
Supporto psicologico	12
Associazione volontari	12
Giornata tipo	12
Informazioni generali	13
Priorità di accesso	13
Modalità di accesso	13
Accoglienza	14
Colloquio conoscitivo	14
Ingresso / presa in carico	14
Dimissioni/trasferimenti e decessi	14
Tutela dei diritti degli ospiti	15
Retta di degenza	15
Le visite dei parenti	16
Richiesta documentazione amministrativa e sanitaria	16
Standard di Qualità	17
Ufficio di relazione con il pubblico (U.R.P.)	17
Tutela	17
Partecipazione e condivisione obiettivi	17
Elenco allegati	17

Introduzione

Gentile Ospite/famigliare,
la presente "Carta dei Servizi" ha lo scopo di far conoscere le attività e i servizi che sono messi a disposizione dalla nostra Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) e le modalità per accedervi.

La Fondazione Residenza Amica pone grande attenzione agli aspetti organizzativi, ma ritiene utile per migliorare il livello di qualità dei propri servizi la collaborazione e la partecipazione di quanti vorranno scegliere la nostra RSA.

Pertanto annualmente viene esperita un'indagine di soddisfazione dei nostri ospiti/parenti mediante la quale è possibile segnalare suggerimenti o consigli utili a perseguire il nostro percorso di cure e assistenza finalizzato al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri ospiti.

La struttura è nata per rispondere alla domanda di assistenza agli anziani. Il suo principale obiettivo è di fornire un servizio orientato al rispetto della persona in stretta collaborazione con la famiglia e la collettività nelle sue varie espressioni istituzionali e di volontariato.

I servizi socio-sanitari della nostra RSA sono affidati a figure professionali in grado di prendersi cura degli ospiti, secondo le loro necessità e bisogni.

Nella convinzione che questo strumento, dinamico in quanto costantemente aggiornato, possa consentire a chiunque di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando la scelta di quello che meglio risponde alle proprie aspettative.





Chi siamo

La Fondazione Residenza Amica è una struttura residenziale che opera senza fini di lucro e che accoglie persone ultra sessantacinquenni.

La RSA opera dal 1990 e si è posta tra i suoi principali obiettivi quello di assicurare il soddisfacimento dei bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziale e riabilitativi.

Gli interventi sono finalizzati alla presa in carico nella globalità della persona in tutte le sue necessità, cercando di fornire una risposta adeguata ai bisogni.

È stata fondata nel 1988 dal comune di Giussano a seguito di lascito (vincolato) del sig. Citterio Antonio Pietro.

La Fondazione dispone di 89 posti letto di cui 85 accreditati e contrattualizzati con delibera n. 379 del 06.07.2009, mentre n. 4 posti letto solo accreditati con delibera n. 11338 del 07.08.2025.

Gli 85 posti letti accreditati e contrattualizzati rientrano in apposito contratto stipulato con ATS Monza e Brianza in cui sono definiti i rapporti giuridico-economici tra ATS e Fondazione.



La Mission

La Mission della Fondazione Residenza Amica è rivolta a garantire una qualità di vita dell'ospite il più possibile elevata nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità delle persone-

I bisogni psichici, fisici e sociali sono soddisfatti attraverso un'assistenza qualificata e continuativa in collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

La nostra RSA si impegna a perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando e sviluppando le capacità residue dell'ospite. Garantisce un'assistenza qualificata con interventi personalizzati e finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

I principi a cui si ispira la Residenza sono contenuti nella carta dei diritti alla persona anziana allegata alla presente carta dei servizi dalla quale si evince che:

“le Istituzioni hanno il dovere di rispettare l'individualità di ogni persona anziana riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica; di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante; di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane evitando di “correggerle” o di “deriderle”, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto; 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, condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato”.



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 20

Rev. 4

Pag. 5 / 17

DOC-SER.RSA

I principi fondamentali della nostra attività

La nostra attività è tesa a rispettare alcuni principi fondamentali:

- **DIGNITA' DELLA PERSONA:** ogni persona ha il diritto di ricevere assistenza e cure sanitarie nel pieno rispetto della propria dignità di persona e del proprio valore.
- **QUALITA' DELLE CURE:** ogni persona ha il diritto di ricevere delle prestazioni socio sanitarie e dei servizi con livelli qualitativi elevati.
- **PRIVACY:** l'assistenza e le cure mediche prestate devono essere effettuate nel massimo rispetto della riservatezza.
- **UGUAGLIANZA:** ognuno deve ricevere il miglior trattamento socio sanitario possibile senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e condizione socio-economica.
- **PARTECIPAZIONE:** è garantita a tutti la piena partecipazione all'erogazione dei servizi attraverso un'adeguata informazione all'ospite e ai parenti più prossimi.

Certificazioni di Qualità

La Fondazione Residenza Amica Onlus ha ottenuto in data 11 luglio 2013 la certificazione di qualità secondo la norma europea UNI EN ISO 9001:2008, attualmente aggiornata alla norma UNI EN ISO 9001:2015. La certificazione di qualità rappresenta un importante indice degli elevati standard qualitativi dell'erogazione dei servizi prestati e della loro gestione, garantendo per il mantenimento di questo riconoscimento una costante azione di monitoraggio e di supervisione dei processi messi in atto.



Risorse umane

La Fondazione Residenza Amica è amministrata da un Presidente e da un Consiglio di Amministrazione nominati dal Sindaco della Città di Giussano. La responsabilità della gestione e dell'organizzazione è affidata a un Direttore Generale a cui fanno capo tutti i servizi ad eccezione di quelli sanitari la cui responsabilità è affidata a un medico di elevata esperienza con qualifica di Direttore Sanitario.

L'organico operativo è composto da:

- Direttore Generale;
- Direttore Sanitario;
- Medici di nucleo e Specialisti;
- Infermieri;
- Ausiliari socio assistenziali / Operatori socio sanitari;
- Fisioterapisti;
- Animatori / Educatori;
- Personale amministrativo e centralinisti;
- Personale tecnico: manutentori, addetti lavanderia, addetti ai servizi generali.

Ogni operatore porta un cartellino di identificazione che permette di conoscerne il nome e la qualifica.

È possibile inoltre distinguere le qualifiche attraverso il colore della divisa:

- Coordinatore sociosanitario e infermieristico: pantalone bianco e casacca blu scuro;
- Infermieri: pantalone bianco e casacca bordeaux;



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 20

Rev. 4

Pag. 6 / 17

DOC-SER.RSA

- Ausiliari socio assistenziali / Operatori socio sanitari: pantalone bianco e casacca bianca;
- Fisioterapisti: pantalone bianco e casacca azzurra;
- Referente servizio animazione: pantalone bianco e casacca blu;
- Animatori / Educatori: pantalone bianco e casacca verde;
- Pulizie e lavanderia: pantalone bianco, casacca arancione;
- Medico, camice bianco.

Gli enti preposti ai controlli delle attività svolte nelle strutture socio-sanitarie sono Regione Lombardia tramite ATS della Brianza.

La struttura

La RSA è stata progettata e costruita nel completo rispetto di tutte le norme tecniche per la sicurezza e per il miglioramento della qualità della vita degli ospiti. È completamente integrata nel contesto esistente un vasto parco nel cuore della città si compone di tre piani oltre al seminterrato. Nel seminterrato sono ubicati:

- Direzione Generale e Sanitaria;
- uffici amministrativi;
- palestra;
- laboratorio di pittura e attività manuali;
- area caffè;
- locale parrucchiere / barbiere e podologo;
- Chiesa.

Un cenno a parte merita il salone polifunzionale; è dotato di videoproiettore, impianto stereo e proiettore per diapositive, permettendo così lo svolgimento di attività culturali.

I nuclei di degenza occupano i tre piani dell'edificio.

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



Al primo piano si trova il centralino portineria oltre un nucleo di degenza dove sono ospitati 30 ospiti in camere doppie. Ogni camera è dotata di televisione e impianto di condizionamento. Qui si trova anche la sala ristorante presso la quale vengono serviti i pasti principali.

I due piani superiori accolgono rispettivamente 30 e 29 ospiti. Le camere sono doppie dotate di televisione e impianto di condizionamento e ognuno dei due piani è dotato di sala da pranzo.

La Residenza è circondata da un vasto parco fruibile dagli ospiti anche in condizioni di non autosufficienza grazie a percorsi completamente in piano e illuminati. È dotato di spazi attrezzati con panchine ombreggiate e angolo di preghiera.

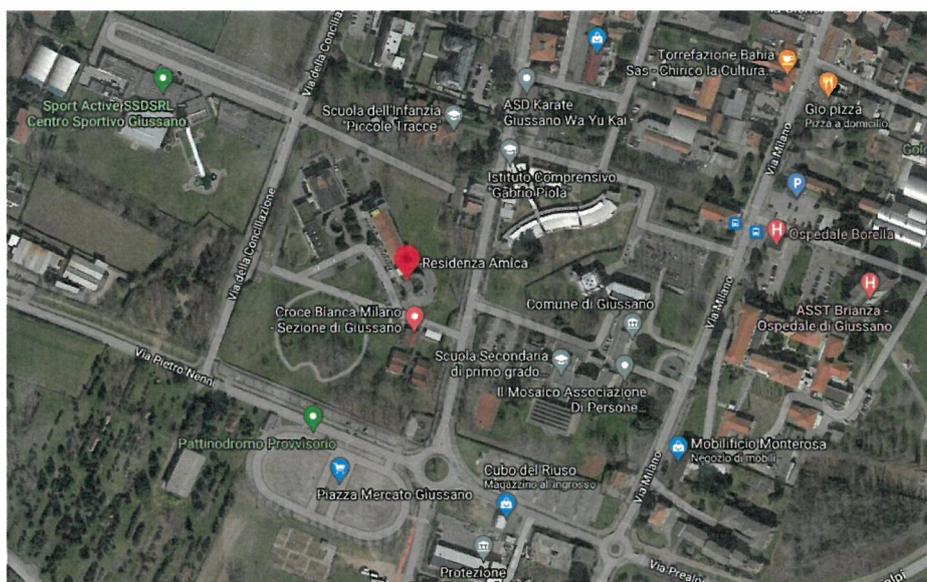




Come raggiungerci

Residenza Amica è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- *Automobile*: S.S. N. 36 direzione Lecco, uscita Giussano-Erba, S.P. N. 34, alla prima rotonda girare a sinistra, proseguire sempre dritto, alla seconda rotonda girare a destra (Via M. D'Azeglio), la Struttura si trova sulla sinistra;
- *Treno*: Ferrovie Nord Milano Linea Milano-Seveso-Asso, stazione di Carugo-Giussano;
- *Autolinea 221 Autoguidovie s.p.a.*: collega Giussano con Sesto S.G., Monza, Vedano al Lambro, Biassono, Macherio, Albate, Carate Brianza e Verano Brianza;
- *Autolinea 231 Autoguidovie s.p.a.*: collega Giussano con Desio, Seregno, Consonno, Brugazzo, Paina, Birone, Robbiano e Verano Brianza.





I servizi offerti

La RSA dispone di 89 posti letto di cui 85 accreditati e contrattualizzati con ATS, mentre per n. 4 è stata inviata SCIA per la richiesta di accreditamento.

Al momento dell'ingresso i nuovi ospiti verranno inseriti su posti accreditati ma non contrattualizzati; nel momento in cui si dovesse liberare un posto letto accreditato e contrattualizzato, secondo cronologia di ingresso e appartenenza di genere, avverrà il passaggio da posto solo accreditato a posto anche contrattualizzato.

Per tutti gli ospiti viene garantita l'assistenza alla persona da un'equipe di professionisti che cooperano sotto l'attenta vigilanza del Direttore Sanitario. Per ogni ospite viene elaborato un percorso assistenziale dedicato chiamato PI/PAI (progetto individualizzato/piano assistenziale individuale) che sulla scorta delle sue necessità, risorse residue, interessi e desideri individua le azioni da compiere per la sua migliore assistenza, sanitaria e alberghiera.

L'ospite è al centro di un progetto di interventi volto a favorire il benessere globale della persona nei suoi vari aspetti esistenziali: fisico, psichico sociale e spirituale, nel rispetto della sua indiscussa centralità e della sua dignità; riceve ogni supporto necessario a garantirgli la sicurezza fisica e psicologica e a fargli mantenere una propria progettualità e quindi, un ruolo attivo attraverso il potenziamento delle sue possibilità e la valorizzazione delle sue risorse.

Servizio medico

Nella struttura è garantita l'assistenza medica 24 ore giornaliere per tutti i giorni dell'anno compresi i festivi. La presenza giornaliera del personale medico, coordinato dal Direttore Sanitario, assicura la prevenzione, la diagnosi, la terapia e la riabilitazione dell'ospite affetto da poli-patologie a decorso cronico, deficit cognitivi e neurologici con rilevanti risvolti sociali, relazionali e comportamentali. L'attività si articola sulla visita medica all'ingresso e periodica, sulla valutazione funzionale, sui vari interventi diagnostici e sui provvedimenti che si rendessero necessari durante la degenza. Il servizio è garantito dalla presenza di 4 medici in orari diurni e ~~con~~ reperibilità nelle 24 ore. L'intervento in caso di reperibilità è garantito entro 30 minuti dalla chiamata. La struttura è dotata di un servizio di telecardiologia.

Gli ospiti accolti su posti accreditati e non contrattualizzati manterranno il proprio medico di base per la prescrizione di visite mediche specialistiche/esami/terapie fino al passaggio su posto accreditato.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è svolto da operatori professionali con copertura sulle 24 ore. È tra le figure portanti dell'organizzazione, il tramite principale tra bisogni assistenziali dell'ospite e le evidenze sanitarie. Ha il compito di "farsi carico della globalità della persona" e "prendersi cura del benessere psicofisico dell'ospite".

Tra le attività principali l'infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci, del monitoraggio dei parametri, della prevenzione e cura delle lesioni cutanee e dell'esecuzione di esami ematici.



Servizio assistenza di base (ASA/OSS)

Gli ausiliari socio assistenziali sono operatori qualificati che garantiscono l'assistenza di base a tutti gli ospiti della RSA e suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi nelle loro funzioni personali essenziali. Ricoprono un ruolo fondamentale; sono infatti gli operatori che, più di altri, rimangono vicini agli ospiti, rilevano le particolari e immediate esigenze e gli eventuali cambiamenti di comportamento comunicandoli agli infermieri e/o medico di nucleo. Il personale, presente in numero adeguato a garantire gli standard assistenziali previsti dalla normativa, è presente in struttura nelle 24 ore.

Servizio fisioterapico

L'attività è svolta da fisioterapisti perseguendo gli obiettivi di mantenimento e/o recupero delle capacità residue dell'ospite mediante la rieducazione funzionale e neuromotoria, di cura e di riabilitazione in seguito a traumi articolari/muscolari, di riduzione delle sintomatologie dolorose mediante l'utilizzo di apparecchiatura elettromedicali di ultima generazione e di prevenzione delle complicanze derivanti da elevati periodi di allettamento.

L'attività si svolge nei nuclei di degenza e nella palestra o sfruttando altri spazi interni o esterni idonei.

La Fondazione si avvale della collaborazione di uno specialista fisiatra per la valutazione dei progetti riabilitativi in collaborazione con i fisioterapisti e per la prescrizione degli ausili necessari (carrozzina, etc...).

I fisioterapisti mantengono contatti con l'ATS per la fornitura degli ausili prescritti.



Servizio animativo/educativo

L'equipe di animazione è composta da 2 animatori e un educatore e offre agli ospiti un programma giornaliero e mirato in base alle loro capacità manuali e cognitive. L'operatore nel ruolo di animatore / educatore si pone il



macro-obiettivo di riuscire a fare da ponte tra l'ospite e i familiari presenti, per supportare entrambi nella fase iniziale di adattamento alla nuova vita in struttura. Le proposte del servizio sono molto varie e comprendono attività manuali, ludiche, stimolazione cognitiva e sensoriale, momenti di svago con feste, pomeriggi musicali, uscite sul territorio e visione di film. Particolare importanza viene data alla relazione che si cerca di creare/mantenere durante i trattamenti individuali.



Gli obiettivi fondamentali delle attività educative e animative sono:

- favorire e mantenere le capacità relazionali;
- contrastare il decadimento delle abilità di base, fortificando le risorse;

- cercare di recuperare la memoria storica, favorire la conoscenza reciproca, la cooperazione e lo scambio di opinioni, stimolare la partecipazione alle varie attività favorendo l'appartenenza al gruppo e contenere possibili episodi di disforia (stato patologico di ansietà, tristezza e paura). attraverso attività di reminiscenza e R.O.T. informale

Il coinvolgimento della persona anziana e/o con decadimento cognitivo in attività di stimolazione neuromotoria e di socializzazione costituisce un intervento importantissimo per prevenire, rallentare il declino e migliorare la qualità di vita.

Servizio di centralino / portineria

Presso la Fondazione è attivo il servizio di centralino e di portineria che regola e controlla l'entrata e l'uscita dalla struttura. Il personale è disponibile nel fornire informazioni rispetto alle modalità di presentazione delle domande per accedere ai servizi RSA e CDI o informazioni di carattere generale rispetto all'organizzazione della struttura.



Servizio ristorazione

Il servizio ristorazione provvede, presso la cucina interna della RSA, alla preparazione dei pasti, della colazione e della merenda per gli ospiti, che viene fatta. I pasti vengono serviti in sala ristorante per gli ospiti autonomi nell'alimentazione e nelle sale da pranzo dei settori per i soggetti più compromessi che necessitano di assistenza.

Gli orari di distribuzione dei pasti sono i seguenti:

colazione 8.30-9.00 – pranzo 11.45 – merenda 15.30 – cena 18.00

Viene proposto un menù settimanali che garantisce la varietà e la qualità dei cibi utilizzando, di norma, prodotti di stagione. Il menù viene predisposto dal responsabile del servizio seguendo le indicazioni della Sezione nutrizionale dell'ATS e viene approvato dalla

Direzione Sanitaria, tenendo conto delle esigenze e delle richieste degli ospiti, al fine di garantire un'adeguata alimentazione.

Il menù diviso in estivo e invernale, con una possibilità di scelta tra due primi e due secondi piatti, varia settimanalmente ed è esposto nella sala ristorante e nelle sale da pranzo dei reparti. Gli incaricati provvedono a raccogliere le scelte da ciascun ospite.

È inoltre previsto un menù personalizzato indicato dal medico di nucleo per ospiti con particolari patologie.

Acqua, vino, succhi di frutta vengono distribuiti compatibilmente con le condizioni di salute degli ospiti. Vedi in allegato proposte di menù stagionale.

La cucina è di moderna concezione, funziona elettricamente con attrezzature all'avanguardia e a norma CE e la loro disposizione risponde alle esigenze di una corretta gestione della catena alimentare. Inoltre in cucina si esegue puntualmente il controllo delle temperature dei vari frigoriferi, congelatori e carrelli termici; le pulizie e la sanificazione vengono eseguite direttamente dal personale addetto seguendo una procedura conforme alla normativa sull'igiene HACCP.

PRANZO	CENA
PASTA ALL'AMATRICIANA POLLO ALLA CACCIATORA COSTE FRUTTA FRESCA	RISO CON PATATE IN BRODO FRITTATA DI VERDURE FINOCCHI FRUTTA COTTA



Fondazione Residenza Amica Onlus

DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 20

Rev. 4

Pag. 11 / 17

DOC-SER.RSA

Servizio lavanderia / stireria / guardaroba

La Residenza Sanitaria Assistenziale fornisce i servizi di lavanderia, stireria e guardaroba, che vengono effettuati da personale interno. L'attività viene svolta con apparecchiature che consentono un lavaggio e una stiratura di alta qualità, nonché l'adeguata sanificazione dei capi. La biancheria viene ritirata dai reparti più volte al giorno. I capi delicati vengono lavati con trattamenti speciali. Tutti gli indumenti vengono inoltre stirati e sottoposti ad accurato controllo ed eventuale rammendo. Tutti gli indumenti degli ospiti riportati nel nucleo, vengono riposti e sistemati negli armadi personali. Ogni capo di abbigliamento viene contrassegnato a cura dell'Ente.

Servizio di segretariato sociale

Si occupa di tutte le pratiche amministrative che riguardano gli ospiti in relazione alla loro permanenza in RSA. Riceve la posta personale recapitandola agli interessati. Contatta i parenti per eventuali necessità riguardanti gli ospiti e rilascia le eventuali certificazioni richieste. È di supporto alla famiglia durante il percorso di attivazione e inoltro della pratica per la nomina dell'Amministratore di sostegno. Accoglie e informa il pubblico che si rivolge alla RSA. L'Ufficio si occupa della distribuzione della modulistica, informando l'utenza. Contatta i parenti per i nuovi ingressi e definisce i relativi dettagli.

Servizio parrucchiere e di podologia

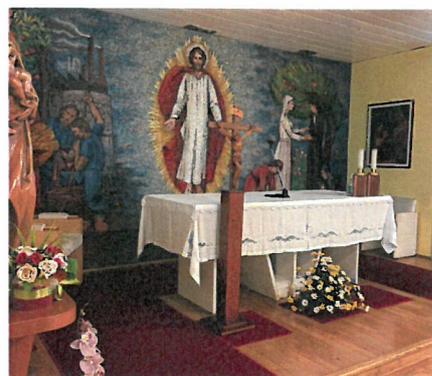
All'interno della struttura è allestito un apposito spazio completamente arredato e attrezzato ad uso esclusivo del parrucchiere. Gli ospiti possono usufruire del servizio di parrucchiere (a pagamento) prenotando la seduta alla reception.

La struttura mette a disposizione il locale per eventuale servizio esterno del podologo scelto dalla famiglia.

Servizio religioso

All'interno della struttura è situata una calda ed accogliente cappella a disposizione di tutti gli ospiti in qualsiasi momento della giornata. Oltre a momenti di preghiera personale, gli ospiti possono partecipare alla celebrazione della S. Messa celebrata settimanalmente.

È possibile l'ascolto e la visione della S. Messa anche nei reparti di degenza tramite filodiffusione. È possibile partecipare anche a momenti di raccoglimento e riflessione comunitaria nei periodi forti del calendario liturgico (avvento, quaresima, mese mariano).



È a disposizione degli ospiti una sala culto per momenti di raccoglimento e riflessione in sintonia con il proprio credo.

Supporto psicologico

La figura dello Psicologo inserita nell'organico ha la finalità di offrire supporto psicologico a ospiti, familiari e operatori.

Associazione volontari

Presso la Fondazione opera un'associazione di volontariato, senza fini di lucro con esclusive finalità di solidarietà sociale. Il gruppo dei volontari è presente in modo costante e coordinato e ha lo scopo di promuovere un volontariato di qualità attraverso una serie di iniziative e di collaborazioni con i servizi interni, volti ad accrescere il benessere degli ospiti e a migliorare il loro ambiente di vita.

Giornata tipo

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

La giornata per l'Ospite inizia alle ore 07.15 con la sveglia e le operazioni di igiene personale, di vestizione e di pulizia ambienti.

Dalle ore 08.00 alle ore 09.15 viene dispensata la colazione, nei soggiorni dei nuclei.

Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività organizzate nella sala polifunzionale o nei nuclei (attività animative/educative e/o di fisioterapia).

Alle ore 11.45 viene servito il pranzo nella sala ristorante e nei soggiorni di piano.

Verso le ore 13.00 chi lo desidera può concedersi nella propria stanza un momento di riposo.



A partire dalle ore 15.30 circa, viene dispensata la merenda ed è possibile partecipare alle attività animative/educative pomeridiane organizzate nella sala polifunzionale e/o svolgere i trattamenti fisioterapici personalizzati.

Alle ore 18.00 viene servita la cena nella sala ristorante e nei soggiorni di piano.

Verso le ore 19.00 inizia la preparazione per il riposo notturno.



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 20

Rev. 4

Pag. 13 / 17

DOC-SER.RSA

Informazioni generali

Priorità di accesso

Le priorità di accesso sono dettagliatamente descritte nel regolamento ospiti, ma vengono di seguito sintetizzati i criteri di priorità:

- a) i residenti a Giussano;
- b) i residenti nei comuni dell'A.T.S. Monza e Brianza;
- c) tutti gli altri richiedenti, purché Residenti in Regione Lombardia.

Sono equiparati ai residenti a Giussano i residenti in un altro Comune che siano ascendenti in linea diretta di 1° grado di persone che risiedono a Giussano, secondo lo stesso criterio indicato al punto a). Sono equiparati ai residenti a Giussano secondo lo stesso criterio indicato al punto a) i richiedenti già utenti del servizio CDI che chiedono il trasferimento in RSA.

Modalità di accesso

DOCUMENTI CONSEGNATI AL RICHIEDENTE

- carta dei servizi;
- regolamento ospiti in RSA;
- carta dei diritti della persona anziana;
- questionario di gradimento, fac-simile menù e modulo reclami.

Per il ricovero nella struttura è necessario che l'interessato o un parente faccia pervenire la domanda di inserimento presso il centralino della Fondazione o tramite e-mail all'indirizzo info@residenzaamica.com. Con la domanda viene compilata a cura del Medico curante o struttura sanitaria una relazione sanitaria conoscitiva che raccoglie tutte le informazioni di tipo sanitario e comportamentale necessarie per un'adeguata presa in carico dell'ospite nella Residenza Socio Assistenziale.

La Direzione Sanitaria, al momento della accettazione della domanda di ingresso, provvede alla valutazione della idoneità o non idoneità del richiedente ospitalità all'accesso in struttura. In caso la Direzione Sanitaria ritenesse il richiedente non idoneo, si provvederà ad informare la famiglia tramite e-mail. In caso di idoneità la domanda viene inserita in lista d'attesa.

Trascorso il termine di 6 mesi la Fondazione potrà richiedere l'aggiornamento della documentazione sanitaria al fine di valutare le condizioni psico-fisiche della persona per cui viene richiesto il ricovero in RSA.

DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA DOMANDA DI INSERIMENTO IN COPIA

- tessera sanitaria, eventuali esenzioni e carta di identità;
- eventuali esami ed accertamenti diagnostici recenti;
- eventuale verbale di invalidità;
- autocertificazione di residenza;
- ultima dichiarazione dei redditi dell'ospite.



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 20

Rev. 4

Pag. 14 / 17

DOC-SER.RSA

Accoglienza

Colloquio conoscitivo

Prima dell'accoglienza dell'ospite in struttura, il familiare di riferimento viene contattato dal referente dell'Ufficio URP per un colloquio di approfondimento, durante il quale viene illustrata la documentazione amministrativa: regolamento, carta dei servizi e relativi allegati oltre il contenuto del contratto che verrà sottoscritto il giorno dell'ingresso in struttura. Durante l'incontro vengono anche illustrati e sottoscritti i documenti amministrativi necessari per l'ingresso. Inoltre il coordinatore socio sanitario o suo delegato effettua la raccolta di tutte le informazioni sanitarie necessarie per un'adeguata presa in carico del nuovo ospite.

A richiesta potrà essere effettuata una visita guidata della struttura.

Ingresso / presa in carico

L'equipe sanitaria accoglie l'ospite e i suoi familiari (nel caso le norme lo richiedano effettua il tampone / screening) e li accompagna nel nucleo di degenza.

Il medico di nucleo di degenza effettua una prima visita dell'ospite, esamina la documentazione sanitaria fornita e raccoglie, attraverso un colloquio con l'ospite e/o i suoi familiari, dati e informazioni circa l'anamnesi, le patologie in corso e bisogni sanitari e assistenziali attuali.

Il Coordinatore Socio Sanitario o suo delegato introduce la conoscenza degli ambienti comuni, degli altri ospiti, degli operatori, delle attività animative/educative e di fisioterapia previste. Durante i primi giorni di presenza, gli operatori sanitari approfondiscono e valutano attraverso l'uso di scale di valutazione, le condizioni di salute dell'ospite al fine di pianificare e programmare tutti gli interventi utili al mantenimento delle capacità funzionali residue e al soddisfacimento dei bisogni espressi e non (Progetto individuale).

Inoltre, verrà inviata dall'ufficio Urp comunicazione al Comune di residenza dell'assistito dell'ingresso in RSA.

Dimissioni/trasferimenti e decessi

Dimissione volontarie da parte dell'ospite o suo familiare:

- l'ospite che desidera lasciare la Struttura deve darne comunicazione scritta all'Amministrazione almeno quindici giorni prima. La mancata comunicazione scritta in tal senso comporta il pagamento di una somma pari al 100% dell'intera retta rapportata a quindici giorni per indennità di mancato preavviso;
- qualora l'ospite desideri lasciare la Struttura entro trenta giorni dalla data d'ingresso (giorno di ingresso e di dimissione compresi) deve dare comunicazione scritta di uscita, senza dare preavviso di 15 giorni. In tal caso è dovuta, in aggiunta alla quota della retta, per il periodo di permanenza, un importo corrispondente alla retta di 5 giorni a titolo di penale.

Dimissione da parte della struttura:

- qualora lo stato fisico-psichico dell'ospite non consenta una adeguata assistenza da parte della RSA, la Direzione, su parere del medico della RSA, propone il ricovero in idonea struttura sanitaria;
- in caso di mancato pagamento della retta per un importo pari a due mensilità si seguono le indicazioni di cui all'art 3.

Al momento della dimissione e/o trasferimenti, il medico stila una relazione di dimissione, contenente indicazioni terapeutiche e valutazioni multidimensionali, al fine di fornire tutte le informazioni necessarie a garantire la continuità delle cure e per rispondere adeguatamente alle necessità assistenziali della persona. La relazione di dimissione viene consegnata al familiare il giorno dell'uscita dalla struttura. In caso di decesso sarà compito del medico di turno contattare i parenti per informarli sull'accaduto. Sarà quindi, a discrezione della famiglia, contattare una società di onoranze funebri per l'espletamento della tumulazione; sino a quel momento la salma verrà sistemata nell'apposita camera ardente.



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 20	Pag. 15 / 17
Rev. 4	
DOC-SER.RSA	

Tutela dei diritti degli ospiti

La struttura ha ottemperato a tutti gli adempimenti previsti dal T.U. 81/2008 circa la sicurezza degli ospiti e dei dipendenti, ha formalizzato il documento di valutazione dei rischi in cui sono analizzati i rischi ambientali della Struttura e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento.

Ha inoltre predisposto un idoneo piano di emergenza in caso di incendio con le relative diversificazioni riferite ai vari reparti.

È stato elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 193/2007 riguardante il sistema di analisi dei rischi e controllo della produzione alimentare.

La RSA ha predisposto tutti gli atti necessari per l'adeguamento al D.Lgs. 231/2001 in ordine alla prevenzione di reati di natura penale nell'azienda.

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e normative nazionali). L'Ente si è dotato degli accorgimenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati in possesso dell'Istituto, finalizzati all'erogazione delle prestazioni.

La Fondazione inoltre ha redatto e fa riferimento ad un codice etico il cui testo integrale è consultabile sul nostro sito.

In caso fosse necessario l'intervento di un "mediatore culturale" si procederà con il coinvolgimento del Comune di residenza dell'ospite, ove tale servizio è garantito ad ogni cittadino.

Retta di degenza

Per i primi 30 giorni di degenza la retta è pari a **€ 91,00.=**.

Successivamente la retta applicata sarà pari a **€ 81,00.=**.

La retta potrà essere annualmente adeguata in relazione alla variazione dei costi di gestione della struttura non inferiore all'indice FOI del costo della vita.

La retta comprende:

1) servizi sanitari e socio assistenziali:

- assistenza medica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza di base;
- servizio fisioterapico;
- servizio di animazione;
- assistenza psicologica.

2) servizi alberghieri:

- ristorazione (colazione, pranzo, merenda e cena);
- pulizia e sanificazione: camera, bagno e tutti gli ambienti comuni;
- lavanderia / guardaroba: che comprende lavaggio e stiratura di indumenti personali, oltre la fornitura lavaggio e stiratura della biancheria da bagno e da letto;
- centralino / portineria.

Sono esclusi dalla retta i seguenti costi:

- **€ 15,00.=** per marcatura biancheria personale con apposite etichette termo-incollanti con numero identificativo ospite;
- spese per trasporti per visite mediche o accertamenti sanitari presso altre strutture;
- spese sanitarie extra non previste dal S.S.N.;



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 20
Rev. 4

Pag. 16 / 17

DOC-SER.RSA

- servizio di podologia;
- servizio di parrucchiere e barbiere, il cui costo viene reso noto anticipatamente agli ospiti tramite comunicazione affissa al centralino.

Al momento dell'ingresso vengono consegnati badge identificati tramite codice che permettono l'accesso in struttura da parte dei familiari. Al momento della dimissione il badge dovrà essere restituito; in caso contrario verrà trattenuto dal deposito cauzionale € 10,00 per ogni badge consegnato e non restituito.

Al momento del ricovero, viene richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari a € 2.500,00.=.

Tale deposito infruttifero verrà restituito entro 30 giorni dalla data di dimissione dell'ospite. Qualora i contraenti non dovessero pagare le rette per un importo pari a due mensilità anche non consecutive, il contratto si intenderà risolto, e la Direzione della Fondazione potrà procedere con la messa in mora; trascorsi infruttuosamente gg 15 dalla comunicazione di messa in mora, si provvederà all'invio di diffida alle persone responsabili per l'ospite, quali soggetti obbligati in solido, a pagare le rette arretrate entro giorni 5.

I contraenti prendono altresì atto che, qualora al termine della procedura anzidetta le rette arretrate non risulteranno pagate, fatte salve le ulteriori azioni per il recupero delle stesse, la Direzione della Fondazione si riserva sin da ora di adottare i provvedimenti per la dimissione del soggetto ricoverato e il suo rientro in famiglia o, in mancanza, al domicilio del firmatario del contratto di ingresso, ovvero in altro luogo indicato dai garanti dell'ospite.

Annualmente verrà rilasciata a ciascun ospite e/o alle persone che concorrono al pagamento della sua retta, la dichiarazione prevista dalla D.G.R. XI/1298 del 25/02/2019, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ciò ai fini delle eventuali detrazioni fiscali.

Le visite dei parenti

Le visite sono consentite dalle ore 08:00 alle ore 20:00 dal lunedì alla domenica.

Non devono essere di ostacolo alle attività di assistenza e non devono provocare disturbo al riposo degli ospiti, pertanto è consigliato prediligere orari non coincidenti con i pasti.

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

Non è consentito l'accesso alle cucine ed ai locali tecnici. Gli Ospiti possono uscire dalla Residenza solo dopo che il parente abbia fatto richiesta scritta mediante l'apposito modulo a disposizione al Centralino. Al momento dell'uscita e del rientro deve essere sempre informato il personale di piano.

I medici del nucleo di degenza sono disponibili a fornire informazioni relative allo stato di salute dell'ospite.

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

Richiesta documentazione amministrativa e sanitaria

Su richiesta, da compilarsi su apposito modulo, è previsto il rilascio di documentazione sanitaria, amministrativa e copia della cartella clinica al costo di € 100,00 e documentazione sanitaria entro 30 giorni. Il Medico, qualora esista la necessità, provvede all'invio telematico all'Inps della domanda relativa alla parte medica, per l'accertamento degli stati di invalidità che deve essere poi consegnata ad un CAAF, cura dei parenti, per completare la pratica.

Standard di Qualità

Ufficio di relazione con il pubblico (U.R.P.)

Per qualsiasi tipo di informazione è possibile contattare l'ufficio amministrativo o il centralino, che provvederanno a soddisfare ogni richiesta.

Referente per l'ufficio U.R.P. è la sig.ra Lorena Zorloni.

In caso di eventuali disagi riguardanti l'erogazione dei servizi è necessario compilare la scheda reclami allegata alla presente carta dei servizi. Si provvederà a verificare l'accaduto e a porvi rimedio entro il termine massimo di 30 giorni.

Tutela

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

Inoltre, si ricorda che è possibile richiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, si può accedere all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente. Il referente per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali è il Direttore Sanitario.

Partecipazione e condivisione obiettivi

Per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato, viene effettuata annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari.

L'analisi condivisa dei dati riscontrati, conservata presso l'ufficio amministrativo e a disposizione di tutti, permetterà di verificare le criticità, adottando i correttivi necessari per raggiungere un livello sempre più elevato della qualità delle prestazioni.

				
Molto Soddisfacente	Soddisfacente	Poco Soddisfacente	Non soddisfacente	non so (non ho elementi per rispondere)

Elenco allegati

- carta dei diritti della persona anziana;
- menù tipo;
- scheda per la segnalazione di reclami;
- questionario per la soddisfazione della degenza.

REDATTA AI SENSI DELLA DGR 7435 del 14/12/2001