

Residenza Sanitaria Assistenziale

ANNA E GUIDO FOSSATI

**Via Collodi 6
20052 Monza (MB)**



CARTA DEI SERVIZI

(data ultima revisione 01.06.2013)

PRESENTAZIONE	5
LINEE GUIDA – FINALITA’	6
<i>CODICE ETICO</i>	7
SEZIONE I	8
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	8
<i>Caratteristiche Generali</i>	9
<i>Ammissione e Ingresso dei residenti</i>	10
<i>Preparazione della Camera</i>	11
<i>Dimissioni/trasferimenti</i>	12
<i>Giornata tipo</i>	13
<i>Il Piano Assistenziale Individualizzato</i>	14
<i>Il Personale</i>	15
SEZIONE II	16
I SERVIZI OFFERTI	16
<i>Assistenza di Base</i>	17
<i>Servizio di Barbiere-Parrucchiere</i>	18
<i>Servizio di Podologia</i>	18
<i>Assistenza Infermieristica</i>	19
<i>Assistenza Riabilitativa</i>	20
<i>Assistenza Medica</i>	21
<i>Animazione</i>	22
<i>Assistenza Religiosa</i>	24
<i>Ristorazione</i>	24
<i>Pulizia</i>	25
<i>Lavanderia, Stireria e Guardaroba</i>	26
<i>La Direzione della Struttura</i>	27
<i>I Servizi Amministrativi</i>	27
<i>Hall –Reception- Centralino</i>	28
<i>Servizio Bar</i>	28
<i>Televisione</i>	29
<i>Servizio Mortuario</i>	29
<i>Servizi a pagamento</i>	30
SEZIONE III	31
STANDARD DI QUALITA’	31
<i>Introduzione agli standard e modalità di verifica</i>	32
<i>Standard di Qualità</i>	33
<i>Somministrazione di customer satisfaction</i>	34
SEZIONE IV	35
TUTELA DEI DIRITTI	35
<i>L’Anziano Residente: Diritti e Doveri</i>	36
<i>L’ufficio Relazioni con il Pubblico</i>	38
SEZIONE V	39
NOTIZIE UTILI	39
<i>Come Raggiungere la Residenza</i>	40
<i>Staff</i>	42

ALLEGATI:

Allegato A: Linee guida – Accoglienza e dimissione

Allegato B: Menù tipo

Allegato C: Questionario soddisfazione familiari

Allegato D: Questionario soddisfazione ospite

Allegato E: Questionario soddisfazione/operatori

Allegato F: Modello comunicazione

Allegato G: Carta dei Diritti della persona anziana

Allegato H: Rette

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione Anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

"Progetto Obbiettivo "Tutela e Salute dell'Anziano""

recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto e' necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La “Carta” non può quindi avere la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall’esperienza della gestione concreta della Residenza Sanitaria Assistenziale, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro famigliari.

L’amministratore Unico
Dott.ssa Stefania Repinto

LINEE GUIDA – FINALITA’

La **Residenza Sanitaria Assistenziale** (R.S.A.) rappresenta la risposta per l’anziano non autosufficiente che non può più essere assistito a domicilio anche a causa di particolari situazioni familiari, e che non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale o in Istituto di Riabilitazione Geriatrico.

In R.S.A. vengono erogate le seguenti prestazioni:

Assistenza medica e farmaceutica di base, fornitura di ausili per incontinenti, assistenza infermieristica e fisioterapica, assistenza alla persona, attività di animazione, servizi alberghieri, ecc.

Questi sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell’Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento “patologico” o come “perdita”.

E’ pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. Operare all’interno della sfera di autonomia residua dell’Anziano: l’obiettivo fondamentale dell’intervento deve essere quello di “aiutare l’anziano ad aiutarsi”, stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2. Stimolare l’Anziano ad essere attivo e partecipe , evitando per quanto possibile di imporre “programmi standard”, ma cercando di soddisfare le richieste propositive del residente, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

3. Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.

4. Considerare la Residenza Sanitaria Assistenziale come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, ecc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

5. Operare attraverso un lavoro d'équipe: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della struttura è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

CODICE ETICO

La Società si è dotata di un Codice Etico che fissa le regole di comportamento cui debbano attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalla Legge e dai Regolamenti della Repubblica Italiana.

Il codice etico è consultabile c/o la residenza ed è affisso in bacheca.

SEZIONE I

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche Generali

La Residenza “Anna e Guido Fossati” di Via Collodi 6 in Monza è una struttura di 121 posti letto, con le caratteristiche della **Residenza Sanitario Assistenziale**, dove, in accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- abitativi, di vitto ed alloggio a carattere alberghiero;
- assistenziali, per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di parziale o totale Non Autosufficienza;
- sanitari di base, comprensivo delle prestazioni medico generiche, infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche per il mantenimento ed il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della Persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- ricreativi e culturali, per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine.

La struttura è organizzata in 6 *Nuclei* così disposti:

PRIMO PIANO	N° 1 nucleo da 15 posti letto
	N° 1 nucleo da 16 posti letto
SECONDO PIANO	N° 2 nuclei da 15 posti letto
TERZO PIANO	N° 2 nuclei da 15 posti letto
QUARTO PIANO	N° 2 nuclei da 15 posti letto

Ammissione e Ingresso dei residenti

Documentazione da presentare al momento dell'ingresso

Il residente o i suoi familiari possono rivolgersi alla Reception per ricevere informazioni relative ai documenti e alle condizioni che consentono l'ingresso nella Residenza.

Presso la Reception della struttura è possibile ritirare la Domanda d'ingresso che è indispensabile compilare ai fini del possibile futuro inserimento.

I potenziali utenti e i loro familiari, previa richiesta presso la Direzione, possono visitare la Residenza accompagnati dall'impiegata amministrativa, al fine di poter meglio valutare in via preventiva il gradimento degli ambienti, delle unità abitative e di quant'altro possa rappresentare elemento di giudizio da parte dell'utenza.

In caso di lista di attesa le domande di ingresso saranno selezionate dal direttore della struttura e dal responsabile sanitario tenendo principalmente conto dei seguenti criteri:

- 50% dei posti letto totali destinato ad utenti residenti nel Comune di Monza
- utenza che risulta avere un più elevato grado di non autosufficienza tenendo in considerazione che le condizioni psicofisiche dell'ospite siano compatibili con le caratteristiche strutturali ed assistenziali della residenza.
- Carico assistenziale del nucleo di collocazione dell'ospite
- Data di consegna della domanda d'ingresso

Al momento dell'ingresso il residente dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il Regolamento Interno della Residenza.

Dovrà presentare copia dei seguenti documenti:

- Certificato di Residenza della persona interessata all'ingresso (originale).
- Documento di Identità valido (fotocopia).
- Attestazione del Codice Fiscale (fotocopia).
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale).
- Certificato esenzione ticket (originale).
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti).
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del Medico Curante.
- Dichiarazione del proprio Medico di Base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità.
- Recapiti telefonici e di abitazione di almeno due parenti.
- Eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL.

Tutta la documentazione sopra indicata va consegnata presso la Direzione Amministrativa il giorno dell'ingresso, che viene concordato con l'Ospite in un giorno feriale per assicurare la presenza in Struttura del Responsabile Sanitario, dei Responsabili dei servizi socio-sanitari, del Fisioterapista, dell'Animatore e del Responsabile Amministrativo.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'equipe descritta possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sia sotto il profilo amministrativo che sanitario.

I Responsabili della Residenza si occuperanno di istruire immediatamente la pratica per la volturazione della Tessera Sanitaria.

A questo punto il residente potrà prendere possesso della camera assegnata.

In allegato si riporta la linea guida per l'accoglienza e la dimissione dell'ospite nella nostra Residenza (vedi allegato A).

Preparazione della Camera

Prima dell'ingresso del nuovo Residente, la camera viene opportunamente preparata.

L'Ospite, se lo gradisce, previo consenso della Direzione, può inserire mobili, quadri ed altro a Lui particolarmente gradito, in modo da personalizzare la propria camera.

Il Personale della Residenza si comporta in modo che il residente abbia il pieno possesso della propria camera, e si senta, per quanto possibile, come in casa Sua.

Dimissioni/trasferimenti

Il contraente potrà recedere comunicando la propria decisione con disdetta scritta da inviare alla direzione con preavviso di giorni 30 (trenta), con scadenza a fine mese. Il pagamento del corrispettivo per Retta proseguirà fino alla data indicata nella disdetta.

- per disdetta scritta dalla Direzione della RSA inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. La camera deve essere lasciata libera tassativamente nella data indicata sulla disdetta scritta.
- per decesso dell'ospite. Il corrispettivo per Retta è dovuto per un periodo di 5 (cinque) giorni oltre alla data in cui l'abitazione è resa effettivamente libera. Sarà cura del parente dell'Ospite procedere alla esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la Direzione della Residenza nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro di proprietà del Defunto agli aventi diritto, i quali dovranno produrre la necessaria documentazione.
- per allontanamento dell'ospite da parte della Direzione causa gravi motivi. La Direzione della Residenza può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA.
- in caso di morosità, dopo il 5° giorno del mese, viene inviata una lettera di diffida ad adempiere alle proprie obbligazioni entro i successivi 5 (cinque) giorni; se la morosità persiste, l'Ospite verrà dimesso immediatamente, salvo che il garante dell'Ospite o altro parente obbligato agli alimenti, ex art.433 C.C., provveda a sanare il debito entro 5 giorni dalla richiesta.

Le dimissioni dell'ospite moroso avverranno non prima di giorni 3 (tre) dall'avvenuta comunicazione al suo Comune di residenza, affinché il medesimo Comune e l'ASL possano prestare la necessaria assistenza.

- in ogni altro caso previsto dalle Leggi.

Al momento della dimissione, su richiesta, verrà consegnata all'ospite/parente tutta la documentazione sanitaria presente in struttura.



Dimissioni in casi particolari

La direzione della residenza si riserva la facoltà di dimettere l'ospite qualora l'aggravarsi delle sue condizioni di salute o il sopravvenire di nuove patologie gravi rendano non più idonea la struttura a garantire l'impegno di assistenza sottoscritto e per il quale la struttura è autorizzata (da parte della commissione di vigilanza dell'ASL competente), ovvero le condizioni dell'ospite siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri ospiti. La direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di

incompatibilità dell'ospite al parente indicato dall'ospite e le dimissioni avverranno non prima di giorni 7 (sette) dall'avvenuta comunicazione di cui sopra ed in forma assistita dal Comune e dall'ASL.

Giornata tipo

- Dalle ore **07.00** alle ore **9.30** circa le attività prevalenti sono: **la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura delle persona.**
- Le **pratiche igienico-sanitarie**, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
- Dalle ore **08.00** alle **09.30** viene distribuita la **colazione**, che di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile per gli Ospiti che necessitano la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
- Dalle ore **09.30** circa saranno praticate: **l'esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche**, gli interventi programmati nei piani di lavoro; oppure gli ospiti verranno coinvolti in **attività di animazione**, socializzazione, dialogo.
- Dalle ore **11.30: preparazione per il pranzo;**
- Dalle ore **12.00: pranzo.**
- Dalle ore **13.00 alle ore 14.30** circa, gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a **riposare**, a letto o in poltrona.
- Alle ore **14.30** inizia **l'alzata** degli Ospiti
- Dalle ore **15.00 alle 18.00** gli Ospiti possono partecipare ad **attività di animazione**, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative ecc.
- La **merenda** viene distribuita alle **15.30** circa.
- Dalle ore **18.00 preparazione e distribuzione della cena.**
- Dalle ore **19.00** in poi gli Ospiti vengono intrattenuti nei soggiorni, si organizzeranno **momenti di svago - TV, conversazioni varie** mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono **preparati per la notte.**

Il Piano Assistenziale Individualizzato

Ogni forma di attività e intervento all'interno della Residenza sono finalizzati ad assicurare all'ospite un'assistenza specifica con un alto grado di personalizzazione, sensibile alle esigenze e alla specificità di ognuno.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo entrato, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Residenti ed evitare l'isolamento.

Lo accompagna all'interno della Residenza e pone attenzione a che familiarizzi con la struttura, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità.

Il Responsabile Sanitario esegue una accurata visita del nuovo Residente informa il Direttore di struttura ed impartisce le necessarie istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale sulle terapie da adottare.

Il Responsabile Sanitario in presenza di diete particolari fa in modo che la cucina ed il ristorante recepiscono le opportune disposizioni.

Vengono compilate la Scheda Sanitaria e il Progetto Assistenziale Individualizzato evidenziando le esigenze e la tipologia di assistenza dell'anziano.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene compilato entro i termini previsti dalla normativa vigente e revisionato almeno ogni 6 mesi o nel momento in cui l'equipe assistenziale riscontra una rilevante variazione nella condizione psicofisica dell'Anziano

Preposta all'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato vi è un'equipe assistenziale composta da Responsabile Sanitario della struttura, Coordinatore dei servizi sanitari e Coordinatore dei servizi alberghieri e socio-ricreativi coi i quali collaborano Referente delle attività assistenziali di nucleo, Infermieri professionali, Fisioterapista, Animatore della struttura.

L'organizzazione e la supervisione sono responsabilità della Direzione.

Il Responsabile sanitario della struttura, qualora le condizioni psicofisiche del Residente lo richiedano, sentito ove possibile il Delegato del Residente e l'interessato stesso, ha facoltà di inviare il Residente presso l'ospedale di zona.

E' prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra i Residenti di una stessa camera.

Il Personale

Il Personale della Residenza e' al servizio degli Ospiti.

Il Personale e' tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Ospiti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione.

E' fatto divieto agli operatori incassare mance da ospiti e parenti.

E' fatto divieto agli operatori fumare all'interno della struttura.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale della residenza ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica e foto dello stesso.

SEZIONE II

I SERVIZI OFFERTI

Assistenza di Base

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:



Igiene personale

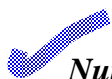
- Aiuto al residente a provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo.
- Cambi degli ausili monouso per incontinenza, effettuati secondo le singole esigenze.
- Rasatura della barba
- Taglio delle unghie (mani e piedi) e taglio di capelli.



Assistenza motoria

Il non autosufficiente sia parziale che totale, salvo nei casi prescritti dal medico curante, non rimane allettato durante la giornata. Il personale di assistenza aiuta il residente a rendersi autonomo in tutti i movimenti necessari: è previsto l'aiuto per l'alzata dal letto, la risistemazione a letto, la vestizione, la svestizione, la nutrizione (compreso l'eventuale aiuto nell'assunzione di cibo), la deambulazione e la riconduzione al reparto nel caso di anziani con problemi di orientamento e lucidità.

L'Anziano viene inoltre aiutato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni (pranzo e soggiorno) per favorire la socializzazione. Quando possibile, viene aiutato a trascorrere alcune ore all'aperto.



Nutrizione

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione del residente stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. I residenti impossibilitati a recarsi nella sala da pranzo vengono serviti nella propria camera e/o a letto.



Supporto al servizio di animazione

Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione dei residenti alle attività stesse.

Attività di governo dell'ambiente

Il personale si occupa della cura e delle condizioni igieniche delle camere, provvedendo alla pulizia e al riassetto dello spazio riservato al residente, ovvero al rifacimento e al cambio del letto, al riordino e alla pulizia dell'armadio, della sedia, degli ausili, ecc.

I Residenti sono autorizzati a tenere nelle camere oggetti e suppellettili personali.

Altre attività

Il personale di assistenza provvede inoltre:

- alla risposta alle chiamate notturne e diurne e alle segnalazioni al personale sanitario;
- alla sorveglianza dei residenti;
- alla segnalazione immediata, verbale e scritta, di qualsiasi guasto o anomalia nelle strutture o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

La frequenza e le modalità di svolgimento delle attività vengono stabilite per ciascun Residente sulla base delle valutazioni individuate nel Progetto Assistenziale Individualizzato.

Servizio di Barbiere-Parrucchiere

Presso la struttura è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere per shampoo taglio e messa in piega.

Il servizio, programmato circa una volta al mese per ciascun ospite, è compreso nella retta e gestito direttamente dalla Residenza tramite personale specializzato.

Servizio di Podologia

Presso la struttura è attivo il servizio di podologia.

Il servizio viene programmato individuando le tipologie di ciascun Residente. L'elenco viene, in seguito, inoltrato agli operatori del servizio.

Il servizio è compreso nella retta e gestito direttamente dalla Residenza

Assistenza Infermieristica

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale Medico, e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico e al Direttore sullo stato di salute degli anziani.

Più precisamente a titolo semplificativo svolgono le seguenti mansioni:

- * somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- * esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- * prelievi, cateterizzazioni;
- * misurazione periodica della pressione;
- * medicazioni varie, sorveglianza nutrizione enterale;
- * trattamento piaghe da decubito;
- * controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imboccamento o ausilio all'alimentazione;
- * registrazione temperatura, polso, respiro ecc.;
- * interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- * registrazione quotidiana in apposite cartelle sanitarie individuali;
- * cura di tutta la documentazione sanitaria;
- * raccolta conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche;

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'idonea documentazione sanitaria per ogni Residente

Assistenza Riabilitativa

Le prestazioni riabilitative comprendono "l'insieme di interventi senza i quali individui in compromesse condizioni di salute e comunque con disabilità di vario grado rischierebbero un tardivo ed incompleto recupero funzionale se non la perdita irreversibile delle funzioni compromesse".

La riabilitazione assume quindi un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente.

Per restituire agli anziani disabili un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti altrimenti destinati alla dipendenza totale.

In questo ambito si colloca l'operatore preposto che, sulla base delle indicazioni mediche, effettua esercizi di fisioterapia ortopedica, neuromotoria, respiratoria e vescicale.

A titolo esemplificativo vengono svolti:

- *esercizi volti al miglioramento della mobilità articolare;
- *esercizi volti al mantenimento della mobilità articolare;
- *esercizi volti ad aumentare la mobilità articolare;
- *esercizi volti a rinforzare la muscolatura;
- *esercizi volti a migliorare la resistenza fisica;
- *esercizi volti a migliorare la coordinazione, ecc.

Le attività possono essere svolte individualmente o in gruppo.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nella Struttura, allo scopo di ottenere una migliore capacità motoria dei residenti.

Assistenza Medica

Il Medico della Struttura **garantisce l'attività medica diurna nei giorni feriali di diagnosi e cura**, ed in particolare si occupa di:

- a) effettuare tutte le prestazioni e redigere le eventuali certificazioni concernenti l'esercizio dell'attività di medicina generale;
- b) assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- c) provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria del fascicolo socio-sanitario di ciascuno dei residenti e di tutto quanto previsto dalla normativa vigente anche ai fini di eventuali ricerche epidemiologiche dell'Unità sanitaria locale;
- d) partecipare agli incontri con gli altri operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- e) partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- f) partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, predisposte dall'Unità Sanitaria Locale o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- g) partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

Il personale medico svolge anche **attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo**, in stretta collaborazione con la direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale.

Gli orari di presenza del personale medico all'interno della Residenza saranno esposti nella bacheca pubblica. Negli altri orari è garantito un **servizio di reperibilità continua** per consulenze telefoniche del personale infermieristico o eventuali interventi d'urgenza .

Animazione

Il servizio di Animazione si pone i seguenti obiettivi:

- a) rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
- b) consentire all'anziano di (ri)scoprire alcune potenzialità latenti;
- c) stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali;
- d) provvedere ad una stimolazione percettivo/motoria in casi particolari;
- e) creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli anziani dei vari nuclei in modo da sollecitare ed intensificare la loro partecipazione alle attività collettive;
- f) mantenere i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche ecc.);
- g) far conoscere le attività e l'organizzazione delle struttura stessa;
- h) coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività di animazione;

Per raggiungere questi obiettivi il servizio di Animazione deve rispondere ad alcuni requisiti fondamentali, che possiamo così riassumere:

- prevedere interventi sia collettivi che individuali;
- essere versatile ed elastico;
- avere una formulazione varia, differenziando il più possibile le proposte;
- privilegiare interventi di animazione “attiva”;
- favorire i contatti con la realtà esterna ed il coinvolgimento dei famigliari.

Le attività proposte possono essere così schematizzate:

Attività artigianali

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale
- pittura su carta, stoffa, ceramica ecc.
- creazione di piccoli oggetti
- lavori di collage
- lavori a maglia o uncinetto
- cucito
- coltivazione, giardinaggio

Attività Sociali/Culturali

- lettura del giornale con commento
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- ascolto di brani musicali
- visite a musei o a manifestazioni culturali
- rappresentazioni o spettacoli
- elaborazione di un giornalino interno
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di anziani, associazioni ecc.)

Attività Ludico/Creative

- gare di carte- dama ecc.
- giochi di vario genere (competitivi e non)
- ginnastica dolce
- feste
- canto/ballo
- corsi di interesse generale

Sono attivi rapporti di collaborazione con la *Associazione Volontari Ospedalieri* di Monza che rappresenterà elemento fondamentale nella realizzazione delle attività di intrattenimento.

Assistenza Religiosa

Viene garantito ai Residenti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Nella Residenza viene celebrata la SS. Messa e, a richiesta dei residenti, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

I Residenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo della merenda e della cena.

I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte dei residenti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai Residenti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme ai Residenti.

Si riporta in allegato un menù tipo (vedi allegato b).

Nel caso in cui il personale medico reputi necessaria la permanenza a letto del residente, i pasti vengono serviti in camera.

Sarà prevista una dieta speciale qualora venga richiesta dal medico.



modalità di prenotazione dei pasti e scelta dei menù

La scelta delle portate viene effettuata al momento della distribuzione del pasto.

I familiari possono consumare i pasti insieme al Residente preferibilmente nei giorni festivi salvo particolari esigenze di natura comportamentale del Residente stesso. La prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata presso la Direzione possibilmente almeno il giorno prima della consumazione.

Pulizia

Tipi di intervento e Organizzazione del servizio

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare ai Residenti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza)

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Lavanderia, Stireria e Guardaroba

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali dei residenti dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita *viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie.*

E' a disposizione degli utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli Residenti, anche ad eventuali rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario. E' inoltre disponibile un guardaroba per il vestiario non di stagione.

Durante tutte le operazioni viene osservata la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

Tutta la biancheria personale è contrassegnata da un codice in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Le assistenti provvedono alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separare in sacchi diversi:

- * la biancheria personale
- * la biancheria piana
- * la biancheria particolarmente sporca

Il servizio lavanderia non prevede il lavaggio di capi particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc) che necessitino un trattamento a secco e/o professionale. Essendo ben noto l'impatto ambientale dei detersivi per lavaggio industriale della biancheria, vengono impiegati prodotti biodegradabili, con la concentrazione di tensioattivi prevista dalla normativa vigente.

I prodotti utilizzati hanno inoltre caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile problema alle persone.

La Direzione della Struttura

Il Direttore della Struttura si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento del residente, che di rispetto del Budget Economico di gestione;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi, e nel rispetto delle normative;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dall'ospite e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e gli Ospiti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- rilasciare ogni anno agli ospiti nei termini previsti la dichiarazione di cui alla DGR 21 marzo 1997, n. 26316

I Servizi Amministrativi

I *servizi amministrativi* vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi.

Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore dei residenti (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza).

La società si impegna a custodire gli oggetti di valore che siano stati consegnati dall'ospite alla direzione della struttura, purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti.

La società si riserva – ai sensi e per gli effetti dell'art. 1784 co. 2° c.c. di rifiutare di ricevere oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della R.S.A., abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La società non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'ospite e non consegnati con le modalità sopra descritte.

Hall –Reception- Centralino

Hall-Reception

La reception regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per l'ospite e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata acustica e luminosa che può essere attivato dal residente tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

Centralino

Presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno dalle 8.00 alle 20.00.

Ciascun Residente della Residenza ha a disposizione nella propria abitazione di un apparecchio telefonico fisso che può essere abilitato o disabilitato dall'operatore del centralino alle telefonate in uscita a seconda delle richieste del residente o del suo familiare. Ogni piano della Residenza è inoltre fornito di un apparecchio telefonico che dà la possibilità al residente di rispondere ad eventuali chiamate anche quando non si trova nella propria abitazione.

In assenza del centralinista le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio telefonico presente su tutti i quattro piani. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza.

Servizio Bar

Nella struttura vi sono distributori automatici di bevande calde, fredde, snacks e gelati.

Televisione

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori a disposizione dei residenti. La Residenza è inoltre dotata di apparecchi televisivi in ogni camera. Qualora i Residenti lo desiderino possono tenere, nella propria camera, radio od altro di loro gradimento, purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento dei canoni degli apparecchi televisivi presenti nella Residenza sono compresi nella retta di degenza.

Servizio Mortuario

La procedura interna adottata a seguito del decesso dell'Ospite è la seguente:

- il personale sanitario, successivamente alla constatazione del decesso, provvede ad informare i familiari dell'Ospite;
- i familiari potranno immediatamente recarsi presso la Residenza (anche in orario notturno), dove, nel caso non lo abbiano già fatto, potranno scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie, consultando gli elenchi telefonici disponibili sia presso la sala d'attesa della camera ardente che presso la Reception.
- il personale, con particolare cura e rispetto del defunto, provvede direttamente al trasferimento della salma dalla camera di degenza al luogo di osservazione (camera ardente) collocato al piano seminterrato della Residenza, nel quale la salma stazionerà in attesa della procedura di accertamento di morte ;
- avvenuto l'accertamento di morte da parte del medico della Residenza, l'impresa di onoranze funebri, liberamente e autonomamente scelta dai familiari, avrà libero accesso alla camera ardente della Residenza per le procedure inerenti alla funzione funebre.

La procedura sopra descritta è organizzata in ottemperanza e nel rispetto della Legislazione Regionale in materia di attività funebri e cimiteriali (Legge Regionale n° 22 del 18.11.2003 e Regolamento Regionale n° 6 del 09.11.2004), ed in particolare l'art. 4 comma 2 della Legge Regionale e l'art. 31 comma 2 del Regolamento Regionale nel quale è specificato che il conferimento dell'incarico e/o la negoziazione degli affari inerenti all'attività funebre (vendita di casse ed altri articoli funebri) deve avvenire unicamente nelle sedi autorizzate, o eccezionalmente su richiesta degli interessati, presso altro luogo.

Tali attività sono VIETATE all'interno delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.

Sottolineiamo che è fatto divieto assoluto al personale della Residenza di divulgare informazioni e dati sensibili relativi al defunto a qualsiasi esercente l'attività funebre (ditte, imprese..).

Tutte le spese relative al funerale sono a carico dei familiari dell'Ospite.

Per eventuali necessità o lamentele o per segnalare contatti non richiesti da parte di imprese funebri è possibile inoltrare reclamo all'Ufficio relazioni con il Pubblico –URP situato presso gli uffici amministrativi dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.30.

Servizi a pagamento

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- Spese telefoniche: secondo le vigenti tariffe del nostro gestore con una maggiorazione del 100%;
- Prestazioni di barbiere e parrucchiere (shampoo, taglio e messa in piega) oltre a quanto previsto nel paragrafo;
- Trasporti degli Ospiti da e per Ospedali, Cliniche o studi medici per visite od esami specialistici;

Le tariffe dei servizi a pagamento sono esposte in bacheca ed eventuali modifiche saranno comunicate in tempo utile con apposite comunicazioni affisse in bacheca.

SEZIONE III

STANDARD DI QUALITA'

Introduzione agli standard e modalità di verifica

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Anna e Guido Fossati tra i cui obiettivi figura:

*la massima SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite,
in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.*

Pertanto il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Al fine del raggiungimento di tale obiettivo la Residenza Anna e Guido Fossati dichiara in modo trasparente sia gli indicatori di qualità che verranno valorizzati all'interno della struttura sia gli standard da raggiungere per realizzare in concreto tale valorizzazione, nonché definisce gli strumenti e le modalità di rilevazione dei dati relativi ad ogni standard.

Teniamo a precisare che abbiamo definito gli standard sulla base dell'esperienza acquisita nella gestione di Residenze per Anziani: tali standard rappresentano ovviamente un punto di partenza suscettibile di variazione ed aggiornamenti.

Verranno pertanto programmate ed effettuate verifiche periodiche al fine di riesaminare gli obiettivi posti e valutare il livello dei risultati ottenuti. In particolare durante la prima verifica, sulla base dei dati rilevati, verranno definiti i tempi di attuazione degli obiettivi fissati, tempi che verranno di volta in volta monitorati ed eventualmente ridefiniti durante le verifiche successive.

Standard di Qualità

RILEVAZIONE CADUTE (% DI CADUTE RISPETTO ALLE PRESENZE)

Standard minimo aziendale: $\leq 0,5\%$

RILEVAZIONE INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI

(% DI RICOVERI RISPETTO AGLI INVII AL PRONTO SOCCORSO)

Standard minimo aziendale: $\geq 65\%$

INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO (% PIAGHE INSORTE RISPETTO ALLE PRESENZE)

Standard minimo aziendale: $\leq 0,1\%$

CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO (MEDIA CAMBI E BAGNI EFFETTUATI)

Standard minimo aziendale: ≥ 3 al mese

IGIENE AMBIENTALE (% VERIFICHE POSITIVE SUGLI AMBIENTI)

Standard minimo aziendale: $\geq 90\%$

ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE e SCALE DI VALUTAZIONE (NUMERO AGGIORNAMENTI)

Standard minimo aziendale: ≥ 1 /semestre

CORSI DI FORMAZIONE PERSONALE

Standard minimo aziendale: ≥ 4 semestre

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE (% GIUDIZI INFERIORI ALLA SUFFICIENZA)

Standard minimo aziendale: $\leq 10\%$

Somministrazione di customer satisfaction

- Ospiti/parenti

Con cadenza annuale verrà sottoposto agli ospiti/parenti un questionario di soddisfazione (vedi a titolo semplificativo l'allegato C).

Tale questionario di semplice compilazione permetterà al Direttore di verificare la qualità percepita da ospiti e parenti.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui parenti/ospiti possono dare consigli alla Direzione.

Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare il continuo miglioramento dei servizi erogati in struttura.

Il risultato dei questionari verrà condiviso con parenti/ospiti.

- Operatori

Con cadenza annuale verrà sottoposto agli operatori un questionario di soddisfazione (vedi a titolo semplificativo l'allegato d).

Tale questionario è di semplice compilazione e permetterà al direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui l'operatore può dare consigli.

Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare la continua crescita di motivazione degli operatori e del positivo clima di lavoro.

Il risultato del questionario verrà condiviso e discusso durante le riunioni periodiche con gli operatori.

SEZIONE IV

TUTELA DEI DIRITTI

L'Anziano Residente: Diritti e Doveri

Al fine di tutelare i propri Residenti e di salvaguardare la libertà di ognuno la Residenza Anna e Guido Fossati ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi



Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano Residente della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy dei residenti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Residenti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza del Residente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.



Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei residenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I Familiari ed Amici possono consumare i pasti insieme ai Residenti e prendere parte alle attività di animazione.

Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

Per rispetto della privacy dei Residenti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene le medicazioni e le visite mediche dei residenti e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti



Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza ai Residenti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti i Residenti possono uscire liberamente dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro compilazione e firma dell'apposito modulo.



Obbligo di custodia

La società si impegna a custodire gli oggetti di valore che siano stati consegnati dall'ospite alla direzione della struttura, purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti.

La società si riserva – ai sensi e per gli effetti dell'art. 1784 co. 2° c.c. di rifiutare di ricevere oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della R.S.A., abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La società non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'ospite e non consegnati con le modalità sopra descritte.



Il fumo

Il divieto di fumo è presente in tutta la residenza.



Orari destinati al riposo

Il residente e i Visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Residenti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.



Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nella residenza. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure

L'ufficio Relazioni con il Pubblico

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico –URP- è aperto dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.30, dalle 14.30 alle 17.00 e si occupa di :

- fornire informazioni in relazione ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, ecc.
- raccogliere osservazioni da parte di ospiti e parenti
- gestire i reclami

Al fine di garantire la funzione di tutela nei confronti dei residenti e di migliorare i servizi offerti, gli ospiti o i loro familiari, possono fare pervenire al responsabile dell'URP, consigli, proposte, segnalare eventi ed episodi non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

A loro discrezione, i residenti ed i loro familiari possono usufruire dell' **Urna dei consigli** messa a disposizione dall'URP presso la Reception oppure possono presentare reclamo inviando lettera in carta semplice presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o tramite colloquio con il Direttore.

Annualmente viene poi distribuito il questionario di soddisfazione di ospiti e parenti.

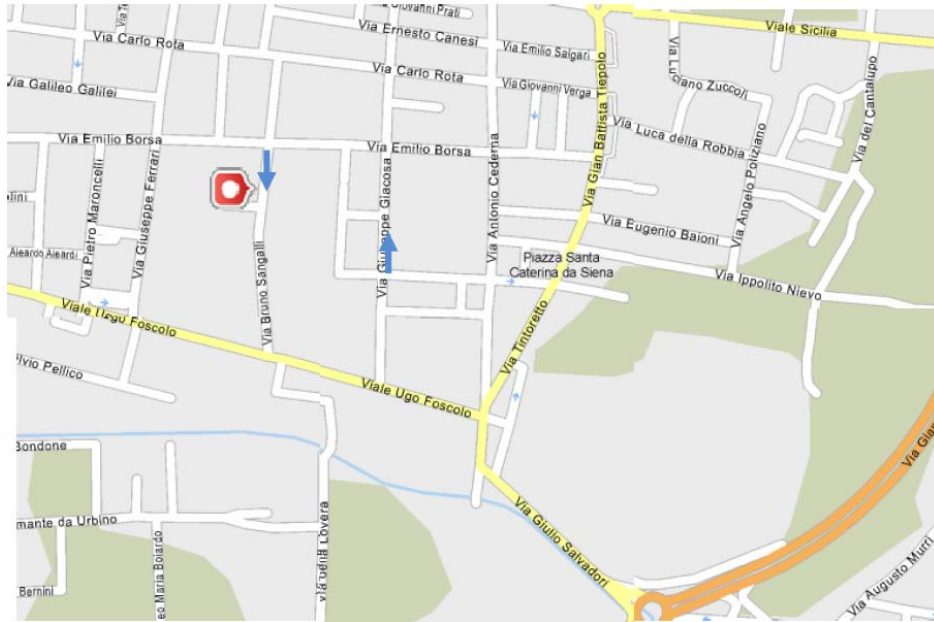
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare al residente/familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla Direzione che raccolte informazioni in merito si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. Il residente /Familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 7 gg. dalla formalizzazione del reclamo.

I dati raccolti vengono elaborati e discussi in occasione delle riunioni programmate della Direzione della struttura allo scopo di tradursi in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività e sono utilizzati come risorse per rinnovare e migliorare il servizio.

SEZIONE V

NOTIZIE UTILI

Come Raggiungere la Residenza



Da MILANO

In treno

- Milano Centrale FS o Porta Garibaldi FS
- Stazione FS di Monza
- Monza via Manzoni (vicinanze Stazione FS) salita Autobus TPM n° 206
- Monza Via Turati
- Monza Via Mentana
- Monza Via Foscolo
- Monza Via Ferrari
- Monza Via Borsa
- Monza Via Borsa ang. Via Collodi discesa da autobus n° 206

In auto

- Direzione Monza
- Milano V.le Testi
- Cinisello Balsamo V.le Brianza
- Cinisello Balsamo Ingresso Tangenziale Nord direzione Linate
- Uscita Tangenziale Nord Monza S. Alessandro
- Monza Via Fermi
- Monza Viale delle Industrie
- Monza Via Salvadori
- Monza Via Foscolo
- Monza Via Giacosa

- Monza Via Borsa
- Monza Via Carlo Collodi, 6

Da TORINO e da VENEZIA

 Autostrada A4

- Uscita Sesto S. Giovanni - Cinisello Balsamo
- Seguire le indicazioni per Lecco
- Cinisello Balsamo V.le Brianza
- Cinisello Balsamo Ingresso Tangenziale Nord direzione Linate
- Uscita Tangenziale Nord Monza S. Alessandro
- Monza Via Fermi
- Monza Viale delle Industrie
- Monza Via Salvadori
- Monza Via Foscolo
- Monza Via Giacosa
- Monza Via Borsa
- Monza Via Carlo Collodi, 6

Da BOLOGNA

 Autostrada A1

- Barriera Milano Sud (Melegnano)
- Ingresso Tangenziale Est di Milano direzione Venezia
- Ingresso Tangenziale Nord direzione Lecco
- Uscita Tangenziale Nord Monza S. Alessandro
- Monza Via Fermi
- Monza Viale delle Industrie
- Monza Via Salvadori
- Monza Via Foscolo
- Monza Via Giacosa
- Monza Via Borsa
- Monza Via Carlo Collodi, 6

Orari

Centralino e Reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni dell'anno dalle 8.00 alle 20.00.

Tel. 039/836162 Fax 039/2022273

E-mail: rsafossati@seniorservice.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

E' situato al piano terreno presso gli uffici amministrativi

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12.30, dalle 14.30 alle 17.00.

Tel. 039/836162 Fax 039/2022273

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite ai Residenti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Ogni Residente può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. E' necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Residenti.

Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari

Orario invernale/estivo

Pranzo alle ore 12.00

Cena alle ore 18.00

Bar

Nella struttura vi sono distributori automatici di bevande calde, fredde, snacks e gelati.

Staff

Il personale impiegato nella residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità al Piano Socio Assistenziale, al Progetto Obiettivo Anziani e alla Carta dei Diritti della Persona Anziana attualmente in vigore.

SENIOR SERVICE	LINEE GUIDA Procedure inerenti all'accoglienza, presa in carico e dimissione dell'Ospite	Pag. 1 di 2
----------------	---	-------------

MODALITA' OPERATIVE

- Accoglienza

Il momento dell'ingresso di un Ospite rappresenta un passaggio importante che determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona stessa. Per questo motivo è importante che il potenziale Ospite ed i suoi familiari vengano informati dettagliatamente dal personale preposto circa:

- La tipologia di utenza che accoglie la Struttura;
- I servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi;
- Le rette praticate;
- La possibilità di accedere a contributi pubblici;
- La possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negato o limitata la fruibilità delle prestazioni;
- La possibilità di accedere all'ufficio di relazioni con il pubblico, all'ufficio di pubblica tutela dell'ASL competente.

E' data inoltre la possibilità di visitare la struttura per prendere visione di camere, locali comuni e aree esterne e verificare così il gradimento degli ambienti.

Prima dell'inserimento, al fine di consentire un'adeguata accoglienza dell'Ospite, i familiari prendono contatto con la direzione e gli uffici amministrativi al fine di sbrigare le pratiche burocratiche e fornire informazioni sull'Ospite circa:

- *dati anagrafici;*
- *dati sociali (abitudini di vita, hobby, esigenze spirituali etc.);*
- *stato di salute;*
- *situazione economica;*
- *situazione familiare.*

Tali informazioni potranno essere raccolte ove possibile nel corso di una visita domiciliare pre-ingresso, durante un incontro con il familiare e l'Ospite oppure attraverso la segnalazione da parte di strutture o Enti competenti.

Tutte le informazioni raccolte saranno trasmesse al personale di competenza per ruolo e mansione al trattamento dei dati stessi.

Stabilito il giorno d'ingresso dell'Ospite, il personale preposto informerà gli operatori tramite comunicazione scritta su modulistica in dotazione, indicando tra l'altro l'ora dell'ingresso, la stanza assegnata, eventuali ausili per la prevenzione delle lesioni da decubito, prenotazione pasti.

Il personale incaricato dovrà verificare che la stanza, il letto, l'unità abitativa, il bagno e l'armadio siano stati adeguatamente preparati per l'arrivo del nuovo Ospite.

L'Ospite e la famiglia riceveranno la Carta dei Servizi ed il personale preposto alla fase di accoglienza registrerà l'elenco sia dei documenti ricevuti dall'Ospite entrante, sia di quelli a lui consegnati assumendo evidenza dello scambio di informazioni.

Al momento dell'ingresso il personale preposto all'accoglienza, con la collaborazione del nuovo ospite e/o dei suoi famigliari, completerà la documentazione al fine dell'assunzione di tutte le informazioni ritenute necessarie per conoscere l'Ospite sotto i vari aspetti.

L'Ospite verrà accompagnato dal personale a visitare la struttura, verranno mostrati tutti gli spazi ed i locali comuni, dedicando maggior attenzione alla camera da letto. L'operatore mostrerà al nuovo Ospite il corretto utilizzo del bagno, dei comandi per il letto e del campanello di chiamata.

SENIOR SERVICE	LINEE GUIDA Procedure inerenti all'accoglienza, presa in carico e dimissione dell'Ospite	Pag. 2 di 2
----------------	---	-------------

L'Ospite successivamente verrà sottoposto a visita medica volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche generali e verranno date indicazioni specifiche agli operatori attraverso la compilazione della modulistica in dotazione.

Dopo un periodo di osservazione, nei tempi previsti dalla vigente normativa, viene predisposto il PAI che verrà condiviso con l'Ospite stesso ed i suoi familiari.

- Dimissioni

Il personale preposto, informato dalla Direzione circa il giorno e l'ora delle dimissioni di un Ospite, pianifica le conseguenti operazioni ed in ogni caso provvede a:

- Raccogliere e ordinare tutti gli effetti personali dell'Ospite in modo che siano disponibili per il giorno delle dimissioni.
- Raccogliere la documentazione clinica consegnata al momento dell'ingresso.
- Preparare la lettera di dimissioni in cui saranno indicate le patologie e le terapie in corso. Dovrà essere trattenuta copia di tale lettera di dimissioni controfirmata dall'Ospite o dai famigliari a seconda dei casi.
- Dare evidenza della documentazione stessa consegnata e della presa in consegna dell'Ospite stesso da parte dei famigliari ove presenti.

- Ulteriori informazioni

E' necessario raccogliere i recapiti telefonici delle persone di riferimento dell'Utente da contattare in caso di necessità. Nel caso in cui non esistano persone di riferimento sarà necessario segnalare i recapiti telefonici dei servizi sociali.

La gestione dei dati raccolti relativi all'Utente, dovrà rispettare quanto previsto dal Piano Privacy.

Data di revisione: 15/11/2012	Emesso da: Resp. Settore Fra S.	Verificato da: Resp. Qualità Molinaro E.	Approvato da: Direttore Generale Pastori M
----------------------------------	---------------------------------------	--	--

CASA DI RIPOSO FOSSATI

MENÙ INVERNALE: 1[^] SETTIMANA

GG.	PRANZO	CENA
LUN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto agli asparagi ➤ Coscia di pollo al forno ➤ Carote 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestra d'orzo e verdure ➤ Bastoncini di pesce ➤ Insalata mista colorata
MART.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta al pomodoro e pesto ➤ Scaloppa agli aromi ➤ Finocchi all'olio e Grana Padano 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crema di carote con pasta ➤ Speck con formaggio caprino ➤ Zucchine trifolate
MERC.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta al ragù ➤ Brasato di manzo e gorgonzola ➤ Polenta 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Riso e prezzemolo ➤ Arrosto di lonza al latte ➤ Broccoletti all'agro
GIOV.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pizza margherita ➤ Petto di pollo al limone ➤ Patate prezzemolate 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crema di porri con pasta ➤ Cordon bleu ➤ Carote
VEN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto ai frutti di mare ➤ Filetto di pesce alla pizzaiola ➤ Cavolfiori gratinati 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta e fagioli ➤ Prosciutto cotto e mozzarella ➤ Erbette all'olio
SAB.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta alla norma ➤ Salsiccia con patate e fagioli ➤ Patate in umido 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta e lenticchie ➤ Spinacine di pollo ➤ Fagiolini all'agro
DOM.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tortellini in salsa aurora ➤ Arrosto di carne al forno ➤ Patate al forno 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestrone alla lombarda ➤ Mortadella e Asiago ➤ Coste al burro

*La frutta fresca/cotta è servita sia a pranzo sia a cena

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni
Pastina in brodo	Formaggio fresco	
Semolino	Prosciutto cotto	Purè
<i>Alternative su indicazione medica</i>		
Riso in bianco	Pollo lesso	Insalata di stagione
Pasta in bianco	Yogurt	
Yogurt	Omogeneizzati	

CASA DI RIPOSO FOSSATI

MENÙ INVERNALE: 2^ SETTIMANA

GG.	PRANZO	CENA
LUN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Spaghetti al pesto ➤ Arrosto di tacchino ➤ Carote 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tortellini in brodo ➤ Ricotta fresca al forno e salumi misti ➤ Broccoletti all'agro
MART.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto alla milanese ➤ Involtini di prosciutto e formaggio ➤ Coste 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestrone con pasta ➤ Scaloppa all'arancio ➤ Piselli alla Francese
MERC.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tagliatelle alla boscaiola ➤ Hamburger di manzo ➤ Cavolfiori gratinati 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestra con orzo e ceci ➤ Filetto merluzzo alle olive ➤ Zucchine al forno
GIOV.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Polenta o pasta al pomodoro ➤ Brasato di manzo e gorgonzola 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pastina in brodo ➤ Prosciutto cotto e formaggio ➤ Spinaci all'olio
VEN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta al tonno ➤ Cotoletta di pesce ➤ Insalata 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Riso e prezzemolo in brodo ➤ Prosciutto cotto di Praga e primo sale ➤ Cavolfiori
SAB.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta al ragù di verdure ➤ Petto di pollo al vino bianco ➤ Carotine al prezzemolo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crema ai porri con crostini o pasta ➤ Mortadella e mozzarella ➤ Fagiolini all'olio
DOM.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fusilli con zucchine e prosciutto ➤ Arista brasata alle verdure ➤ Finocchi gratinati 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zuppa toscana ➤ Cordon bleu ➤ Cavolfiori al vapore

*La frutta fresca/cotta è servita sia a pranzo sia a cena

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni
Pastina in brodo	Formaggio fresco	
Semolino	Prosciutto cotto	Purè
<i>Alternative su indicazione medica</i>		
Riso in bianco	Pollo lesso	Insalata di stagione
Pasta in bianco	Yogurt	
Yogurt	Omogeneizzati	

CASA DI RIPOSO FOSSATI

MENÙ INVERNALE: 3[^] SETTIMANA DAL 05/03/2012 AL 11/03/2012

GG.	PRANZO	CENA
LUN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto ai peperoni ➤ Hamburger al rosmarino ➤ Patate al forno 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestrone di legumi con pasta ➤ Merluzzo gratinato al forno ➤ Fagiolini
MART.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Spaghetti al pomodoro ➤ Salsiccia con fagioli e patate 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zuppa di verdure con pasta ➤ Spinacella di pollo ➤ Carote olio e prezzemolo
MERC.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta ai broccoli ➤ Coscetta di pollo al forno ➤ Zucchine al forno 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crema di piselli con pasta ➤ Prosciutto cotto e formaggio ➤ Erbette
GIOV.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta al pomodoro e pesto ➤ Hamburger di manzo al forno ➤ Carotine 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta e fagioli ➤ Rolle di tacchino al forno ➤ Cavolfiori al vapore
VEN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto alla zucca ➤ Bastoncini di pesce ➤ Finocchi all'olio e Grana Padano 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zuppa di verdure ➤ Mortadella e mozzarella ➤ Piselli in umido
SAB.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Polenta o pasta al pomodoro ➤ Brasato di manzo e gorgonzola 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestra con pasta e piselli ➤ Involtini di prosciutto e formaggio ➤ Fagiolini al vapore
DOM.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta al ragù bolognese ➤ Arrosto di carne al forno ➤ Cavolfiori gratinati 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestrone di pasta ➤ Speck cotto e primo sale ➤ Biete coste al vapore

*La frutta fresca/cotta è servita sia a pranzo sia a cena

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni
Pastina in brodo	Formaggio fresco	
Semolino	Prosciutto cotto	Purè
<i>Alternative su indicazione medica</i>		
Riso in bianco	Pollo lesso	Insalata di stagione
Pasta in bianco	Yogurt	
Yogurt	Omogeneizzati	

CASA DI RIPOSO FOSSATI

MENÙ INVERNALE: 4[^] SETTIMANA

GG.	PRANZO	CENA
LUN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gnocchi al pomodoro ➤ Bollito di manzo con salsa verde ➤ Piselli mantecati al burro 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crema di spinaci con pasta ➤ Trancio di merluzzo olio, limone e prezzemolo ➤ Carote all'olio
MART.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pastina in brodo ➤ Cotechino ➤ Lenticchie 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zuppa toscana ➤ Cotoletta di pollo ➤ Erbette all'agro
MERC.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ravioli di ricotta e spinaci al burro e salvia ➤ Petto di pollo al limone ➤ Insalata 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta e fagioli ➤ Salame e primo sale ➤ Finocchi all'olio
GIOV.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta all'amatriciana ➤ Spallotto di maiale al forno ➤ Coste all'olio e limone 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zuppa di verdure con pasta ➤ Cordon bleu ➤ Carote all'olio e prezzemolo
VEN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto alla milanese ➤ Merluzzo gratinato ➤ Zucchine al forno 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta e ceci ➤ Asiago e salumi misti ➤ Fagiolini all'olio
SAB.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Polenta o pasta al pomodoro ➤ Brasato di manzo e gorgonzola 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestrone con pasta ➤ Prosciutto cotto di Praga e mozzarella ➤ Carotine all'olio e limone
DOM.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lasagne alla bolognese ➤ Arrosto di carne al forno ➤ Patate al forno 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pastina in brodo ➤ Ricotta fresca e mortadella ➤ Spinaci al vapore

*La frutta fresca/cotta è servita sia a pranzo sia a cena

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni
Pastina in brodo	Formaggio fresco	
Semolino	Prosciutto cotto	Purè
<i>Alternative su indicazione medica</i>		
Riso in bianco	Pollo lesso	Insalata di stagione
Pasta in bianco	Yogurt	
Yogurt	Omogeneizzati	

RSA ANNA E GUIDO FOSSATI

MENÙ ESTIVO: 1^ SETTIMANA

GG.	PRANZO	CENA
LUN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gnocchetti sardi con pomodoro e ricotta ➤ Coscia di pollo al forno ➤ Biete coste gratinate 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Riso e prezzemolo in brodo ➤ Cordon bleu ➤ Zucchine trifolate
MART.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto alla milanese ➤ Fettina di tacchino ai funghi ➤ Carote olio e prezzemolo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestra con farro ➤ Polpette di verdure ➤ Insalata mista colorata
MERC.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Spaghetti olive e capperi ➤ Hamburger ➤ Fagiolini saltati con cipolla e pomodoro 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Passato di verdure ➤ Salame Milano e formaggio ➤ Patate lessate
GIOV.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta al pesto ➤ Scaloppina alla pizzaiola ➤ Piselli in umido 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tortellini in brodo ➤ Fesa di tacchino olio e limone ➤ Broccoletti all' olio
VEN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pizza margherita ➤ Cotolette di pesce ➤ Crocchette di patate 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta e ceci ➤ Mozzarella alla caprese ➤ Erbette alla parmigiana
SAB.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto ai funghi ➤ Petto di pollo al burro e salvia ➤ Carote e cipolle lessate 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crema di porri ➤ Bastoncini di pesce ➤ Fagiolini olio e limone
DOM.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta pasticciata al forno ➤ Arrosto di vitello ➤ Patate agli aromi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestrone ➤ Prosciutto di Praga ➤ Spinaci al burro

*La frutta fresca/cotta è servita sia a pranzo sia a cena

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni
Pastina in brodo	Formaggio fresco	
Semolino	Prosciutto cotto	Purè
<i>Alternative su indicazione medica</i>		
Riso in bianco	Pollo lesso	Insalata di stagione
Pasta in bianco	Yogurt	
Yogurt	Omogeneizzati	

RSA ANNA E GUIDO FOSSATI

MENÙ ESTIVO: 2^A SETTIMANA

GG.	PRANZO	CENA
LUN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fusilli alle zucchine ➤ Insalata di pollo ➤ Pomodori in insalata 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestra di carote e piselli ➤ Polpette in umido ➤ Finocchi olio e formaggio
MART.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ravioli di magro al pomodoro e basilico ➤ Polpettone ➤ Erbette all'agro 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Passato di verdure con pasta ➤ Fesa di tacchino ➤ Barbabietole olio e limone
MERC.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto alla parmigiana ➤ Spinacella di pollo ➤ Zucchine al pomodoro al forno 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crema di patate e sedano ➤ Bocconcini di mozzarella con mortadella ➤ Fagiolini in umido
GIOV.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta alle melanzane ➤ Hamburger ➤ Patate al forno 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestrone di pasta ➤ Involtino di prosciutto e ricotta al forno ➤ Coste al vapore
VEN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Spaghetti al tonno ➤ Filetti di merluzzo panati ➤ Carote lessate 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crema di legumi ➤ Crescenza e taleggio ➤ Piselli saltati
SAB.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto ai peperoni ➤ Wurstel al forno ➤ Insalata verde e pomodori 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestra d'orzo ➤ Bresaola con primo sale ➤ Misto di verdure primavera
DOM.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lasagne al forno ➤ Arista brasata con verdure ➤ Finocchi gratinati 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta e piselli ➤ Prosciutto crudo ➤ Fagiolini e patate all'olio

*La frutta fresca/cotta è servita sia a pranzo sia a cena

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni
Pastina in brodo	Formaggio fresco	
Semolino	Prosciutto cotto	Purè
<i>Alternative su indicazione medica</i>		
Riso in bianco	Pollo lesso	Insalata di stagione
Pasta in bianco	Yogurt	
Yogurt	Omogeneizzati	

RSA ANNA E GUIDO FOSSATI

MENÙ ESTIVO: 3^A SETTIMANA

GG.	PRANZO	CENA
LUN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fusilli al pomodoro e basilico ➤ Scaloppina al vino bianco ➤ Coste agli aromi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestrone con riso ➤ Involtino alla russa ➤ Pomodori
MART.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Spaghetti all'amatriciana ➤ Tortino ricotta e spinaci ➤ Patate lessate 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Passato di verdure ➤ Bresaola e caprino ➤ Zucchine al forno
MERC.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto allo zafferano ➤ Salsiccia al pomodoro ➤ Fagiolini all'agro 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tortellini in brodo ➤ Cotolette di pesce ➤ Spinaci olio e limone
GIOV.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta pomodoro e pesto ➤ Coscetta di pollo agli aromi ➤ Carotine e piselli 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta e lenticchie ➤ Mozzarella e prosciutto cotto ➤ Insalata mista
VEN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pizza / pasta al pomodoro ➤ Cotoletta di pesce ➤ Erbette 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crema di patate ➤ Frittata e formaggio ➤ Pomodori
SAB.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto con broccoletti ➤ Filetto di platessa gratinato agli aromi ➤ Fagiolini e patate in insalata 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestrone di pasta ➤ Fesa di tacchino ➤ Barbabietole olio e limone
DOM.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gnocchi di patate al ragù ➤ Insalata di pollo/tacchino ➤ Cavolfiori gratinati 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zuppa di verdure con crostini ➤ Speck cotto e caciotta ➤ Finocchi lessati all'olio e limone

*La frutta fresca/cotta è servita sia a pranzo sia a cena

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni
Pastina in brodo	Formaggio fresco	
Semolino	Prosciutto cotto	Purè
<i>Alternative su indicazione medica</i>		
Riso in bianco	Pollo lesso	Insalata di stagione
Pasta in bianco	Yogurt	
Yogurt	Omogeneizzati	

RSA ANNA E GUIDO FOSSATI

MENÙ ESTIVO: 4^A SETTIMANA

GG.	PRANZO	CENA
LUN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto alla parmigiana ➤ Rollè di tacchino al forno ➤ Carote e piselli brasati 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta e fagioli ➤ Bastoncini di pesce ➤ Erbette all'agro
MART.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta ai quattro formaggi ➤ Scaloppina primavera ➤ Fagiolini al vapore 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crema di carote ➤ Involtino alla Valdostana ➤ Zucchine trifolate
MERC.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tagliatelle alla boscaiola ➤ Coscia di pollo agli aromi ➤ Melanzane al funghetto 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta e piselli ➤ Tonnato ➤ Insalata mista
GIOV.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Spaghetti al pomodoro e pesto ➤ Wurstel al forno ➤ Patate al prezzemolo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zuppa di verdure con crostini ➤ Torta salata ➤ Coste all'olio e limone
VEN.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto alla pescatora ➤ Filetto di merluzzo ➤ Zucchine, peperoni e melanzane al forno 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta e ceci ➤ Asiago e taleggio ➤ Carote all'olio e prezzemolo
SAB.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta pomodoro e basilico ➤ Tonno, fagioli e cipolle ➤ Pomodori in insalata 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Stracciatella alla romana ➤ Polpette in umido ➤ Mix di verdure stufate
DOM.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tortellini panna , prosciutto e piselli ➤ Arista arrosto ➤ Patate al forno 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestrone con pasta ➤ Bresaola con primo sale ➤ Spinaci all'agro

*La frutta fresca/cotta è servita sia a pranzo sia a cena

Alternative

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni
Pastina in brodo	Formaggio fresco	
Semolino	Prosciutto cotto	Purè
<i>Alternative su indicazione medica</i>		
Riso in bianco	Pollo lesso	Insalata di stagione
Pasta in bianco	Yogurt	
Yogurt	Omogeneizzati	

SENIOR SERVICE	“Anna e Guido Fossati” <i>Via Collodi n. 6, Monza (MB)</i>	Rev. 1
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARE	Pag. 1 di 4

Gentile Signora/e,

è per noi importante offrire un servizio che risponda realmente alle esigenze dei nostri Ospiti, lavorando ogni giorno perché la Residenza sia un luogo accogliente dove si incontrino professionalità, qualità e disponibilità. Per questo Le chiediamo cortesemente di compilare un breve questionario di soddisfazione e di offrirci i suoi suggerimenti a riguardo.

Data di consegna _____

<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Chi compila il questionario?</p> <p>① Coniuge ② Figlio/Figlia ③ Nipote ④ Altro (specificare) _____</p> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Ogni quanto viene in residenza?</p> <p>① Quasi tutti i giorni ② Circa 2 volte la settimana ③ Circa 1-2 volte al mese ④ Meno di una volta al mese</p> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Ha avuto precedenti esperienze in RSA?</p> <p>① SI ② NO</p> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Qual è l'età del suo familiare ospite della RSA</p> <p>① Fino a 64 anni ② 65-74 anni ③ 75-84 anni ④ più di 84 anni</p> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Il suo familiare Ospite è?</p> <p>① Maschio ② Femmina</p> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>Da quando è Ospite della Residenza?</p> <p>① Meno di 6 mesi ② da 6 mesi a 2 anni ③ da più di 2 anni ④ da più di 4 anni</p> </div>
--

SENIOR SERVICE	“Anna e Guido Fossati” <i>Via Collodi n. 6, Monza (MB)</i>	Rev. 1
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARE	Pag. 2 di 4

Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).

Quanto è soddisfatto della disponibilità del personale amministrativo?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute dal personale circa le condizioni del suo familiare?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto della disponibilità del *Personale Medico*?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto della disponibilità del *Personale Infermieristico*?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto della disponibilità del *Personale Assistenziale*?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto della disponibilità del *Personale Fisioterapico*?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

SENIOR SERVICE	“Anna e Guido Fossati” <i>Via Collodi n. 6, Monza (MB)</i>	Rev. 1
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARE	Pag. 3 di 4

Quanto è soddisfatto della disponibilità del *Personale Animazione*?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto della professionalità del *Personale Medico*?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto della professionalità del *Personale Infermieristico*?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto della professionalità del *Personale Assistenziale*?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto della professionalità del *Personale Fisioterapico*?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto della professionalità del *Personale Animazione*?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

SENIOR SERVICE	“Anna e Guido Fossati” <i>Via Collodi n. 6, Monza (MB)</i>	Rev. 1
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARE	Pag. 4 di 4

Quanto è soddisfatto del servizio di pulizia?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto della varietà dei menù?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Complessivamente quanto è soddisfatto di come la RSA assiste il suo familiare?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Qual' è la cosa che apprezza di più in questa RSA?

Qual' è la cosa che apprezza di meno in questa RSA?

Data di compilazione _____

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

SENIOR SERVICE	“Anna e Guido Fossati” Via Collodi n. 6, Monza (MB)	Rev. 1
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITE	Pag. 1 di 4

Gentile Signora/e,

è per noi importante offrire un servizio che risponda realmente alle esigenze dei nostri Ospiti, lavorando ogni giorno perché la Residenza sia un luogo accogliente dove si incontrino professionalità, qualità e disponibilità. Per questo Le chiediamo cortesemente di compilare un breve questionario di soddisfazione e di offrirci i suoi suggerimenti a riguardo.

Data di Consegna _____

Età dell’Ospite _____	Sesso: M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
Vive nella Residenza da:		
meno di 6 mesi <input type="checkbox"/>	da 6 mesi a 2 anni <input type="checkbox"/>	da più di 2 anni <input type="checkbox"/>
		da oltre 4 anni <input type="checkbox"/>

Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).

Quanto è soddisfatto della disponibilità del personale?					
Molto soddisfatto					molto insoddisfatto
①	②	③	④	⑤	⑥

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal <i>Personale Medico</i>?					
Molto soddisfatto					molto insoddisfatto
①	②	③	④	⑤	⑥

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal <i>Personale Infermieristico</i>?					
Molto soddisfatto					molto insoddisfatto
①	②	③	④	⑤	⑥

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal <i>Personale Assistenziale</i>?					
Molto soddisfatto					molto insoddisfatto
①	②	③	④	⑤	⑥

SENIOR SERVICE	“Anna e Guido Fossati” <i>Via Collodi n. 6, Monza (MB)</i>	Rev. 1
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITE	Pag. 2 di 4

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal *Personale Fisioterapico*?

Molto soddisfatto

molto insoddisfatto

①

②

③

④

⑤

⑥

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal *Personale Animazione*?

Molto soddisfatto

molto insoddisfatto

①

②

③

④

⑤

⑥

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal *Personale Amministrativo*?

Molto soddisfatto

molto insoddisfatto

①

②

③

④

⑤

⑥

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal *Personale Medico*?

Molto soddisfatto

molto insoddisfatto

①

②

③

④

⑤

⑥

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal *Personale Assistenziale*?

Molto soddisfatto

molto insoddisfatto

①

②

③

④

⑤

⑥

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal *Personale Fisioterapico*?

Molto soddisfatto

molto insoddisfatto

①

②

③

④

⑤

⑥

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal *Personale Animazione*?

Molto soddisfatto

molto insoddisfatto

①

②

③

④

⑤

⑥

SENIOR SERVICE	“Anna e Guido Fossati” <i>Via Collodi n. 6, Monza (MB)</i>	Rev. 1
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITE	Pag. 3 di 4

Quanto è soddisfatto dell’assistenza ricevuta dal *Personale Amministrativo*?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto della qualità dei pasti?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto delle quantità dei pasti?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto della varietà dei menù?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto della pulizia della camera?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto del confort della camera?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

SENIOR SERVICE	“Anna e Guido Fossati” <i>Via Collodi n. 6, Monza (MB)</i>	Rev. 1
	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITE	Pag. 4 di 4

Quanto è soddisfatto degli orari di visita?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

①
②
③
④
⑤
⑥

Quanto è soddisfatto complessivamente del Servizio?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

①
②
③
④
⑤
⑥

SUGGERIMENTI: _____

Data di compilazione _____

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

SENIOR SERVICE	“Anna e Guido Fossati” <i>Via Collodi n. 6, Monza (MB)</i>	Mod. 8.1
	QUESTIONARIO OPERATORI	Pag. 1 di 2

Data di Consegna _____

<div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>Da quando tempo lavora nel ns. servizio?</p> <p>① 1 mese ② 6 mesi ③ più di 1 anno</p> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px;"> <p>Ha ricoperto il ruolo in altre strutture?</p> <p>① SI ② NO</p> </div>

Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).

Quanto è soddisfatto del rapporto instaurato con i propri colleghi?					
Molto soddisfatto					molto insoddisfatto
①	②	③	④	⑤	⑥

Quanto giudica positivamente il rapporto con i suoi responsabili?					
Molto soddisfatto					molto insoddisfatto
①	②	③	④	⑤	⑥

Quanto giudica positivamente l'organizzazione del lavoro?					
Molto soddisfatto					molto insoddisfatto
①	②	③	④	⑤	⑥

Quanto giudica positivamente i turni di lavoro?					
Molto soddisfatto					molto insoddisfatto
①	②	③	④	⑤	⑥

SENIOR SERVICE	“Anna e Guido Fossati” <i>Via Collodi n. 6, Monza (MB)</i>	Mod. 8.1
	QUESTIONARIO OPERATORI	Pag. 2 di 2

Quanto ritiene che gli strumenti operativi e di verifica a sua disposizione siano adeguati?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto segnala eventuali difficoltà nello svolgimento della sua mansione?

Molto nulla

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto giudica positivamente il rapporto con gli ospiti e i familiari?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quanto ha riscontrato difficoltà nel gestire l’emotività di questi soggetti?

Molto soddisfatto molto insoddisfatto

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Quali argomenti vorrebbe trattare in un prossimo corso di formazione?

OSSERVAZIONI

SUGGERIMENTI

Data di compilazione _____

Gli Oleandri S.r.l.	COMUNICAZIONE	Pag 1 di 1
---------------------	---------------	------------

STRUTTURA/SERVIZIO	<u>Anna e Guido Fossati</u> _____
---------------------------	--------------------------------------

CITTA' di Monza	Pr MB
-----------------	-------

DESTINATARI	DIREZIONE
<p>IO SOTTOSCRITTO _____</p>	
<p>DELEGATO/PARENTE DELL'UTENTE</p> <p>_____</p>	
<p>INOLTRO ALLA DIREZIONE RSA ANNA E GUIDO FOSSATI DI MONZA LE SEGUENTI OSSERVAZIONI / APPREZZAMENTI, SUGGERIMENTI O RECLAMI:</p>	
<p>OSSERVAZIONI/APPREZZAMENTI</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>SUGGERIMENTI</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>RECLAMI</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

Data ___/___/___

firma _____

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, residence 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 nostra 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 di diritti e di 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.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e 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

E' 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. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. E' 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.

RETTE

La retta giornaliera per Ospite è di € 61,31 + IVA se dovuta a termini di legge.

Il contraente si impegna a versare mensilmente il corrispettivo per la Retta di Soggiorno anticipato relativo al mese entrante, entro i primi 5 (cinque) giorni del mese stesso preferibilmente mediante bonifico bancario / assegno a favore di Gli Oleandri s.r.l. oppure contante, nei modi previsti dalla legge ; trascorso detto termine sulle somme ancora da pagare verranno applicati gli interessi di mora. Entro lo stesso termine avviene il pagamento delle spese relative ai servizi extra retta usufruiti nel mese precedente.

Le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto, non danno diritto a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per Retta e Accessori. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

L'importo della retta giornaliera a carico degli Ospiti potrà essere variato a discrezione della Direzione. Tale variazione sarà comunicata con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso.

Al ricevimento del pagamento della retta mensile Gli Oleandri s.r.l. emetterà relativa fattura e annualmente rilascerà la certificazione delle rette ai fini fiscali entro i termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una Cauzione fruttifera al tasso di riferimento degli interessi legali pari a € 1.000,00; la stessa verrà resa tramite bonifico bancario il mese successivo a quello di chiusura del rapporto contrattuale.

Si comunica inoltre che la società ha stipulato alcune convenzioni che prevedono il diritto a tariffe agevolate con importanti Enti, Aziende, Organizzazioni, Istituti clinici e Aziende ospedaliere.

Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi alla Direzione.

I servizi sociali del Comune sono a disposizione dell'Ospite per dare informazioni circa la possibilità di accedere a forme di integrazione economica.