

# Carta dei Servizi

CDS\_MESE 02\_ANNO 2012

REVISIONE CINQUE DEL 01/01/2012



Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto i nostri Servizi, Le porgiamo il nostro cordiale benvenuto nella Residenza Sant'Andrea, dove Lei potrà godere in qualunque momento, anche dopo le dimissioni, delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alla necessità di informazioni chiare e complete. Rappresenta un documento importante e significativo che raggruppa in sé tutti gli obiettivi e i principi che orientano e guidano la gestione della Struttura.

La Residenza Sant'Andrea, attraverso la Carta dei Servizi punta al:

- miglioramento della qualità di vita degli Ospiti, delle loro famiglie e del territorio nel quale è ubicata la Struttura, sia attraverso la partecipazione attiva e la collaborazione e sia grazie alla qualità dei Servizi alberghieri, volti a valorizzare il contesto e l'ambiente di cura;
- costruzione di un rapporto umano e il più possibile personalizzato con l'Ospite e la sua famiglia, grazie alla pianificazione dei P.A.I. (Piani di Assistenza Individuali) e grazie a un adeguato rapporto numerico tra il Personale e gli Ospiti; la continuità relazionale permette così un'assistenza socio-sanitaria di qualità soddisfacente e a misura di Persona;
- garanzia dei Servizi sanitari, grazie anche all'apporto e alla partecipazione delle strutture sociali comunali, associazioni di volontariato ed enti istituzionali interessati al Servizio;
- integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale), per una rete di sostegno più efficace;
- realizzazione di un modello aziendale efficiente, capace di raccontare l'organizzazione delle R.S.A. per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture Segesta; i corsi e le attività di formazione continua, garantiscono e mantengono un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

In questo senso la Residenza Sant'Andrea, abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission Segesta, di cui fa parte. Fa inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, di cui si allega il testo, per confermarne e dividerne il valore dei contenuti.

*La Direzione*

<b>Presentazione</b>	pag 5
Finalità	
Valori	
Obiettivi generali	
<b>Struttura organizzativa</b>	pag 7
Direzione	
Servizio Accoglienza	
Reception	
<b>Ingresso</b>	pag 7
Informazioni	
Domanda di Ingresso	
Lista d'attesa	
Preliminari di ingresso	
Servizio di accoglienza all'ingresso	
Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)	
Dimissioni	
Decesso	
<b>Servizi rivolti alla Persona</b>	pag 12
Assistenza sanitaria	
Assistenza medica	
Servizi specialistici	
Fornitura farmaci	
Assistenza infermieristica	
Prestazioni di Ausiliari Socio-Assistenziali	
Servizio di Riabilitazione	
Fornitura Ausili	
Servizio Psicologico	
Servizio di Animazione	
Assistenza religiosa	
Associazione di Volontariato	

<b>Servizi alberghieri</b>	<b>pag 15</b>
Servizio Ristorazione	
Bar	
Pulizia ambienti	
Lavanderia	
<b>Informazioni utili</b>	<b>pag 16</b>
Composizione stanze, Nuclei e luoghi d'incontro	
La giornata tipo	
Orari di visita	
Trasferimenti e uscite	
Telefono	
Posta	
Parrucchiere, Podologo ed Estetista	
Come raggiungerci	
Retta e Deposito Cauzionale	
<b>Tutela della Privacy</b>	<b>pag 20</b>
Consenso informato	
<b>Garanzie di Qualità</b>	<b>pag 21</b>
Certificazione	
Standard di Qualità	
<b>Indicatori di Qualità</b>	<b>pag 22</b>
<b>Miglioramento e partecipazione</b>	<b>pag 25</b>
Questionario di Soddisfazione	
Suggerimenti	
<b>Carta dei Diritti dell'Anziano</b>	<b>pag 26</b>

---

**R.S.A. - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

**SANT'ANDREA**

Via Crescitelli 1 • 20900 Monza

T +39 2480001 • F +39 2480090

E [info@rsasantandrea.com](mailto:info@rsasantandrea.com)

[www.rsasantandrea.grupposegesta.com](http://www.rsasantandrea.grupposegesta.com)

---

# Carta dei Servizi

# Presentazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale R.S.A. Sant'Andrea è inserita in uno dei quartieri più prestigiosi di Monza. Si trova all'incrocio tra la Via Crescitelli e la Via Sant'Andrea, a pochi passi dalla cinta del Parco di Monza. La sua posizione è pressoché baricentrica tra la Villa Reale e l'Ospedale San Gerardo.

È servita dalle linee urbane 204 e 206 e dalla linea ATM Sesto FFSS-Carate. Molte e comode sono le vie di accesso e le possibilità di parcheggio. Per le biciclette è disponibile un parcheggio interno.

La R.S.A. Sant'Andrea dispone di 150 posti letto per persone non autosufficienti.

La R.S.A. è distribuita su 4 piani ed è organizzata in 8 Nuclei abitativi da 18/19 posti letto.

È autorizzata dalla Provincia di Milano, accreditata dal Servizio Sanitario Regionale e contrattualizzata con la Azienda Sanitaria Locale di Monza (ASL della Provincia di Monza e Brianza).

La R.S.A. è in possesso del certificato di qualità UNI EN ISO 9001-2008, normativa internazionale che certifica la qualità dei Servizi.

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico di Segesta, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito [www.grupposegesta.com](http://www.grupposegesta.com).

## FINALITÀ

La R.S.A. Sant'Andrea è una Residenza Sanitaria Assistenziale di tipo residenziale che accoglie Persone non autosufficienti fornendo prestazioni sanitarie, assistenziali, di riabilitazione funzionale e psicosociale e di assistenza tutelare oltre che accurati Servizi alberghieri.

La Residenza eroga un Servizio riabilitativo "globale" all'Anziano.

## VALORI

I nostri valori di riferimento sono:

- la centralità della Persona ed in particolare dell'Anziano;
- il miglioramento della qualità della vita attraverso la promozione della salute e di relazioni positive e costruttive;
- l'importanza del ruolo sociale dell'Anziano, anche se istituzionalizzato;
- il riconoscimento del valore del territorio come risorsa ed opportunità.

In questa ottica ci proponiamo di garantire:

- un'assistenza qualificata;
- il massimo livello possibile di qualità della vita e di salute per l'Ospite;
- il mantenimento, dove possibile, della capacità funzionale residua dell'Anziano non autosufficiente;
- Piani di Assistenza Individuali (P.A.I.) che sono costantemente valutati e rinnovati con l'evolversi della situazione del singolo Ospite;
- la formazione continua del Personale, finalizzata al costante sostegno motivazionale ed all'aggiornamento della professionalità;
- la partecipazione attiva alle iniziative promosse da Enti ed Associazioni del territorio.

# Carta dei Servizi

# Presentazione

## OBIETTIVI GENERALI

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il Servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione è compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica. È assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti, indistintamente.

### CONTINUITÀ

L'organizzazione della R.S.A. garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

### DIRITTO DI SCELTA

Tale principio è alla base dell'attività della R.S.A., che asseconda sempre il diritto alla scelta tra più soluzioni.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

La progettazione della nostra organizzazione prende spunto da linee guida e protocolli che riteniamo efficienti sotto il punto di vista della fattibilità. Particolare attenzione è posta nella messa in atto e nella valutazione del nostro operato affinché l'efficienza da noi proposta si riveli anche efficace in tutte le piccole o grandi azioni rivolte agli Ospiti.

### TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ

L'organizzazione della R.S.A. intende assicurare agli Ospiti e ai loro familiari la più ampia informazione sulle possibilità offerte dalla R.S.A., ritenendo che questa rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del Servizio stesso.

### PARTECIPAZIONE

Le modalità relazionali tra Cliente e Residenza sono improntate ad un costante costruttivo confronto che agevola la partecipazione di diversi interlocutori (Ospiti, familiari, Operatori, Volontari...) alla valutazione dei Servizi offerti e delle modalità relazionali. Il dialogo quotidiano con gli stessi Ospiti, incontri con i familiari, questionari di valutazione sono gli strumenti utilizzati per condividere un percorso che, con il contributo di tutti, conduca al miglioramento ed all'ottimizzazione della nostra organizzazione.

# Carta dei Servizi

# Struttura organizzativa

La Residenza Sant'Andrea è gestita da Segesta Gestioni S.r.l. che è titolare delle Autorizzazioni e dell'Accreditamento Regionale. Il rappresentante di questa società è il Direttore Gestionale.

## DIREZIONE

All'interno della R.S.A. operano in stretta collaborazione la Direzione Gestionale e la Direzione Sanitaria. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della Struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione Socio-Sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione interna ed esterna.

La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della R.S.A.

La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Per il Cliente è importante sapere che il Direttore Gestionale:

- è responsabile di tutta l'organizzazione aziendale;
- è responsabile nei confronti dei Clienti della Qualità dei Servizi erogati;
- esercita il Controllo di Gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del Personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui Servizi appaltati;
- accoglie ogni tipo di richiesta e di segnalazione da parte dei Clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Il Direttore Sanitario:

- è responsabile dell'Unità Interna di Valutazione che autorizza gli ingressi;
- è coordinatore dell'assistenza medica e infermieristica, nonché dell'assistenza fisioterapica;
- controlla sotto il profilo sanitario l'assistenza agli Ospiti erogata dagli Ausiliari;
- è responsabile della farmacia interna;
- dispone le dimissioni degli Ospiti.

Alla Direzione è possibile accedere senza alcuna formalità, sia per gli Ospiti che per i familiari, previo appuntamento.

# Carta dei Servizi

# Struttura organizzativa

## SERVIZIO ACCOGLIENZA

È disponibile il lunedì e il giovedì dalle ore 09.30 alle ore 13.00; il martedì e il venerdì dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Il Servizio Accoglienza è responsabile:

- delle relazioni con il pubblico;
- delle visite guidate alla Struttura;
- della gestione delle liste di attesa;
- delle pratiche amministrative (procedure d'ingresso e contratto);
- della raccolta di richieste, suggerimenti e reclami dei Clienti per i diversi settori di attività;
- del rilascio di certificati (consegna entro 7 giorni);
- della fatturazione, dei pagamenti e rimborsi ai Clienti;
- del rinnovo di Carta d'Identità, variazioni di residenza e del medico di medicina generale.

Il Servizio Accoglienza è di supporto ai familiari per il disbrigo delle pratiche burocratiche quali ad esempio: richiesta dell'invalidità civile, nomina dell'Amministratore di Sostegno, ecc.

## RECEPTION

Il primo impatto con la Residenza avviene attraverso la Reception, attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.30 e dalle ore 14.00 alle ore 20.00; il sabato, la domenica e nei giorni festivi dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 20.00.

Al personale della Reception ci si può rivolgere con fiducia per ogni necessità.

La loro disponibilità e cortesia sono utili per dare informazioni in merito a:

- accesso ai Nuclei, ai Servizi e agli Uffici;
- centralino telefonico in entrata ed uscita;
- consegna corrispondenza indirizzata agli Ospiti e ai familiari;
- informazioni relative alle pratiche di ingresso dell'Ospite e consegna della modulistica necessaria;
- prenotazione podologo e parrucchiere;
- informazioni sulle modalità di acquisto dei buoni pasto per l'accesso al ristorante;
- utilizzo dei diversi spazi della R.S.A.;
- gli Ospiti presenti e loro collocazione nei vari nuclei nel rispetto della Privacy.

# Carta dei Servizi

# Ingresso

## INFORMAZIONI

Le Persone interessate possono richiedere informazioni e modulistica alla Reception o al Servizio Accoglienza.

Le informazioni possono essere fornite anche telefonicamente o tramite mail.

La Responsabile del Servizio Accoglienza è disponibile ad accompagnare per una visita guidata alla Struttura.

## DOMANDA DI INGRESSO

Il modulo per presentare la richiesta di ingresso può essere ritirato presso il Servizio Accoglienza o la Reception.

La domanda dovrà essere compilata dal Medico di Medicina Generale o dal Medico dell'ospedale in caso di ricovero.

È inoltre possibile presentare domanda di ricovero utilizzando il modulo predisposto dall'ASL della Provincia di Monza e Brianza: "Domanda unica di inserimento in R.S.A.".

La domanda, compilata in tutte le sue parti, dovrà essere riconsegnata per una valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.) composta da: Direttore Sanitario, Responsabile del Servizio Accoglienza e Direttore Gestionale.

Valutata la domanda con esito positivo, la richiesta viene inserita in lista d'attesa.

## LISTA D'ATTESA

La collocazione nella lista d'attesa prende in considerazione sia il criterio dell'urgenza che quello cronologico a seconda della disponibilità del posto (es. uomo o donna).

La R.S.A. accorda la precedenza a:

- data presentazione documentazione per l'ammissione in R.S.A.;
- trasferimenti per dimissioni ospedaliere di Persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio;
- segnalazioni dei Servizi Sociali di Persone in stato di urgenza e gravità;
- compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite.

La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri:

- quello dell'urgenza del ricovero (dimissione ospedaliere/segnalazioni da parte del Servizio Sociale);
- quello dell'ordine cronologico della domanda;
- quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite.

# Carta dei Servizi

# Ingresso

## PRELIMINARI DI INGRESSO

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Servizio Accoglienza della Residenza provvede a contattare i familiari per definire le modalità di entrata.

In questa occasione vengono fornite le ultime informazioni necessarie per l'ingresso e vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite.

## SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO

L'Operatore della Reception informa l'Équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite.

La Responsabile di Nucleo e l'Equipe Sanitaria accolgono l'Ospite e i familiari all'ingresso nella Residenza.

La Responsabile di Nucleo (Capo Casa) accompagna l'Ospite nel Nucleo avendo cura di:

- presentare gli altri Ospiti del Nucleo;
- presentare il Personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite Parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- accompagnare l'Ospite nella stanza assegnata, assisterlo nei primi momenti di ambientazione e prendere in consegna il corredo;
- raccogliere indicazioni necessarie dai familiari per impostare fin da subito una adeguata assistenza;
- compilare la Scheda socio-assistenziale di ingresso.

Il Medico, assistito dagli Infermieri, visita l'Ospite identificando i bisogni di carattere sanitario.

Nel momento in cui i familiari affidano l'Ospite, il personale della R.S.A. si prende in carico la sua cura, raccogliendo tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale tramite lo strumento del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale); il Personale composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali cerca di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite.

Successivamente il Responsabile del Servizio Accoglienza incontra i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione del Contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- sottoscrizione del Regolamento Interno, Informativa sulla Privacy;
- consegna del foglio illustrativo indicante il Nucleo, la camera assegnata ed il Personale di riferimento;
- illustra e commenta con il Cliente la Carta dei Servizi.

Il Contratto con le R.S.A. stabilisce che il firmatario, assumendo la qualità di Garante, diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

# Carta dei Servizi

# Ingresso

## PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.A.I.)

La Persona, con i suoi bisogni e desideri, è al centro del percorso di cura. Il P.A.I. è un progetto dinamico e personalizzato definito dall'Equipe multidisciplinare, che rivaluta periodicamente le necessità e bisogni della Persona, proponendosi degli obiettivi condivisi e le modalità di attuazione. Il P.A.I. è condiviso con l'Ospite e i suoi familiari.

## DIMISSIONI

Al momento della dimissione vengono rilasciati al Cliente il certificato di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Il Contratto per soggiorno a tempo indeterminato prevede un preavviso di 15 giorni per le dimissioni volontarie. Il Contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare su istanza del Cliente almeno 8 giorni prima della scadenza. In caso di dimissioni volontarie anticipate è previsto un preavviso di 8 giorni.

## DECESSO

Nel limite del possibile si cerca di avvisare i familiari per tempo sull'aggravamento della situazione.

Il decesso è constatato dal Medico di turno.

La salma è composta nella Camera mortuaria annessa alla Cappella per il culto.

È assolutamente libera la scelta della famiglia sul Servizio funebre; per tale Servizio la Residenza mette a disposizione i documenti necessari per legge opportunamente compilati.

# Carta dei Servizi

# Servizi rivolti alla Persona

## ASSISTENZA SANITARIA

La R.S.A. garantisce la necessaria assistenza medica, infermieristica, riabilitativa ed assistenziale dal momento della presa in carico dell'Ospite.

È garantita inoltre la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della Struttura, materiale sanitario e, qualora necessario, ossigeno terapia, e nutrizione artificiale.

La Residenza provvede alla fornitura degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali), dei presidi per la prevenzione e cure delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate).

## ASSISTENZA MEDICA

Nella R.S.A. operano dal lunedì al venerdì quattro Medici fra cui il Direttore Sanitario.

La reperibilità notturna e festiva è garantita dai nostri Medici in base alla turnistica predisposta.

I compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione di documentazione sanitaria;
- partecipazione alle unità operative interne, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e scelta del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare in funzione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale);
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Terapista della Riabilitazione ed Educatore Professionale) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi, consulenti delle varie branche specialistiche, e con i colleghi ospedalieri in caso di ricovero dell'Ospite;
- relazione con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute, sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Le prestazioni specialistiche e gli accertamenti diagnostici strumentali, a carico del Servizio Sanitario Nazionale, sono attivati dal Medico della R.S.A. in accordo con i familiari.

## SERVIZI SPECIALISTICI

È garantita la presenza dello specialista Fisiatra attraverso interventi settimanali in collaborazione con la Direzione Sanitaria. Le sue prestazioni sono a carico della R.S.A. e garantiscono valutazioni e prescrizioni dettagliate per lo svolgimento del percorso riabilitativo.

La R.S.A. prevede, su richiesta del Medico ed in accordo con l'Ospite e/o il suo familiare, l'intervento specialistico presso la Struttura anche di:

- Odontoiatra;
- Logopedista.

Le prestazioni di questi ultimi specialisti sono a carico dell'Ospite.

# Carta dei Servizi

# Servizi rivolti alla Persona

## FORNITURA FARMACI

La somministrazione di tutti i farmaci previsti nel prontuario della Struttura e necessari alla cura dell'Ospite sono garantiti dalla R.S.A..

È vietato ai visitatori o ai familiari fornire farmaci agli Ospiti.

## ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La R.S.A. garantisce un'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite Infermieri.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

## PRESTAZIONI DI AUSILIARI SOCIO-ASSISTENZIALI

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono: l'igiene e la cura dell'abbigliamento, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito con schema di posizionamento diurno e notturno, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'idratazione ed alla deambulazione.

Tali prestazioni sono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore dagli Ausiliari Socio-Assistenziali. A queste figure è affidata la tutela e la cura dell'Ospite, per questo motivo si è orientati a garantire, ove possibile, la continuità di rapporto e stabilità del personale del Nucleo.

È presente in ogni Nucleo, una Responsabile di Nucleo (comunemente chiamata "Capo Casa") che coordina il lavoro del gruppo ASA e si pone come maggior punto di riferimento per Ospiti, familiari e altri Operatori.

## SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il Servizio riabilitativo è garantito dalla presenza di Terapisti della Riabilitazione e dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche.

Il Medico Fisiatra esegue la valutazione dell'Ospite entro una settimana dall'ingresso, impostando il piano individuale di intervento riabilitativo.

Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche che ortopediche.

Oltre al trattamento individuale, gli Ospiti possono usufruire della ginnastica di gruppo; è altresì possibile eseguire Fisioterapia ai piani.

I Terapisti della Riabilitazione intervengono inoltre nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito attraverso l'attuazione di corrette posture a letto e la fornitura di idonei ausili.

Il Servizio di Riabilitazione si interfaccia in maniera sinergica con quello di Animazione integrandosi con esso in attività ludiche con funzioni riabilitative.

# Carta dei Servizi

# Servizi rivolti alla Persona

## FORNITURA AUSILI

I Pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi ai Medici della Residenza, la prescrizione di ausili personalizzati per la deambulazione da parte della ASL.

La R.S.A. dispone comunque di ausili a disposizione degli Ospiti.

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza; il Medico Fisiatra, in collaborazione con il Servizio di Riabilitazione, predispose la modulistica necessaria per l'erogazione degli ausili.

## SERVIZIO PSICOLOGICO

Lo Psicologo articola il suo intervento, quando ritenuto necessario, nelle seguenti fasi:

- inserimento dell'Ospite;
- sostegno psicologico, dove necessario, ad Ospiti e familiari;
- valutazione psicologica e riabilitazione/riattivazione delle funzioni cognitive (attenzione, memoria, linguaggio, ed efficienza psichica).

## SERVIZIO DI ANIMAZIONE

È attivo nella Struttura un Servizio di Animazione giornaliero, garantito da Operatori specializzati: Animatori ed Educatori. Il Servizio di Animazione cura la gestione del tempo libero dell'Ospite promuovendo attività e momenti di socializzazione al fine di prevenire il decadimento psico-fisico ed incentivare le capacità residue garantendo il rispetto della dignità della Persona.

Il Servizio di Animazione ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui l'Ospite vive. L'Équipe di Animazione organizza: feste ed eventi, attività ludico ricreative di gruppo o individuali e percorsi specifici per Ospiti con decadimento cognitivo. Inoltre coordina l'attività dei volontari che operano in appoggio al Servizio di Animazione.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Struttura residenziale è possibile praticare qualsiasi tipo di culto religioso.

L'assistenza religiosa per il culto Cattolico è garantita dalla collaborazione di un Sacerdote. Il sabato pomeriggio alle ore 16.00 è officiata la Santa Messa aperta anche ai familiari come ulteriore momento di condivisione.

Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto.

## ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO

All'interno della Struttura è presente l'Associazione Ellisse con un significativo numero di Volontari che collaborano con il Servizio di Animazione.

Alla Reception è possibile avere informazioni in merito alla possibilità di aderire all'Associazione.

La Residenza è altresì aperta verso le realtà sociali ed educative del territorio.

# Carta dei Servizi

# Servizi alberghieri

## SERVIZIO RISTORAZIONE

Presso la Residenza è attivo il Servizio Ristorazione con pasti preparati direttamente dalla cucina interna. Il menù, predisposto dalla Dietista e approvato dalla Direzione, varia a seconda delle stagioni (estivo - invernale) e ruota sull'arco di quattro settimane.

In ogni Nucleo viene esposto sia il menù settimanale sia il menù giornaliero, per garantire agli Ospiti la possibilità di scelta tra le varie proposte.

L'assistenza diretta durante i pasti è assicurata dagli Operatori del Nucleo.

Il Servizio Ristorazione è aperto anche ai Parenti e ad utenti esterni che possono consumare il pasto in compagnia del proprio caro nella apposita sala ristorante. Per prenotazioni e informazioni è possibile rivolgersi alla Reception.

## MENÙ TIPO

- **Colazione:** latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele.
- **Pranzo:** primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro; pasta in bianco/pomodoro); secondo piatto del giorno (possibilità di scelta tra due piatti del giorno o tra affettato/formaggio); contorno (verdura cotta o verdura cruda); frutta fresca o cotta.
- **Merenda:** the con biscotti o yogurt o dessert.
- **Cena:** primo piatto del giorno (alternative: pastina/riso); secondo (possibilità di scelta tra due piatti del giorno o tra affettato/formaggio); contorno (verdura cotta o verdura cruda; purea); frutta fresca o cotta.

In relazione alle prescrizioni dei P.A.I. sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

## BAR

La Struttura è dotata di un bar interno aperto tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 e facilmente accessibile da Ospiti e familiari.

## PULIZIA AMBIENTI

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza, viene garantita da Personale specializzato, sollevando gli addetti all'assistenza tale compito.

## LAVANDERIA

Il Servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana da letto e da bagno è fornito dalla R.S.A.

Il servizio di lavanderia dei capi personali degli Ospiti è su richiesta.

Presso il Servizio Accoglienza è possibile avere informazioni su come attivare questo servizio a pagamento, sulle tariffe e sulle modalità con cui viene effettuato.

# Carta dei Servizi

# Informazioni utili

## COMPOSIZIONE STANZE, NUCLEI E LUOGHI D'INCONTRO

La Struttura è organizzata in Nuclei abitativi da 18-19 posti letto ciascuno.

Le camere sono doppie e singole, fornite di climatizzatore autonomo, telefono e TV.

Ogni camera è dotata di bagno attrezzato. Tutti i bagni sono dotati di appropriati ausili.

La Residenza Sant'Andrea ha ampi locali comuni per la Riabilitazione, la ginnastica, l'animazione, il culto e gli spettacoli. Tutti gli ambienti sono climatizzati. È dotata di ampia terrazza con giardino pensile.

## LA GIORNATA TIPO

- La giornata per l'Ospite inizia alle ore 07.15 con la sveglia e fino alle ore 09.00 si svolgono le operazioni di igiene personale e di sistemazione.
- Dalle ore 09.00 alle ore 09.45 viene servita la colazione.
- Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare sia alle attività di animazione presenti nel salone polifunzionale o nei Nuclei.
- Alle ore 12.00 si pranza, verso le ore 13.00 chi lo necessita può coricarsi nella propria stanza per un momento di riposo pomeridiano.
- Nel pomeriggio, a partire dalle ore 15.30, è possibile, per chi lo desidera, fare merenda e partecipare alle attività di animazione presenti sia nei Nuclei che nel salone polifunzionale.
- Alle ore 18.00 viene servita la cena.
- Dalle ore 19.00 inizia la preparazione per il riposo notturno.

Durante la giornata sono previste le attività di Fisioterapia individuale e di gruppo seguendo un apposito calendario settimanale esposto nei vari Nuclei.

## ORARI DI VISITA

L'accesso è libero dalle ore 08.00 alle ore 20.00 per familiari, amici ed eventuali visitatori.

È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia corretto e rispettoso anche nei confronti di tutti gli altri Ospiti, per non recare loro disturbo nei momenti più delicati, quali quelli dedicati alle cure, all'alimentazione e al riposo. In tali momenti si richiede ai familiari di attendere nei salottini il termine delle operazioni sopra indicate.

Indicativamente gli orari più appropriati per le visite sono dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00. In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del familiare accanto al proprio caro, previa autorizzazione da parte della Direzione.

# Carta dei Servizi

# Informazioni utili

## TRASFERIMENTI E USCITE

### USCITA DALLA STRUTTURA CON I FAMILIARI

L'uscita è consentita se non sussistono controindicazioni cliniche. Presso la Reception è possibile compilare la modulistica predisposta, preferibilmente qualche giorno prima dell'uscita.

### TRASPORTO ASSISTITO

Il trasporto presso gli ambulatori esterni è a carico dell'Ospite ad eccezione dei casi di emergenza sanitaria. La R.S.A. ha in atto convenzioni con Società di Servizio Ambulanze; le tariffe sono esposte in bacheca. È gradita la presenza dei familiari durante le visite.

## TELEFONO

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nel Nucleo o nella stanza dell'Ospite. È possibile effettuare chiamate verso l'esterno durante l'orario di Reception chiamando il centralino (n° 9) e ricevendo in camera la telefonata. Queste telefonate sono a carico dell'Ospite.

## POSTA

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla al Personale ASA o direttamente presso la Reception. Il casellario alla Reception è utilizzato per la raccolta della corrispondenza che, sempre attraverso il Personale della Reception, verrà recapitata agli Ospiti e ai familiari.

## PARRUCCHIERE, PODOLOGO ED ESTETISTA

Nella Residenza sono presenti i seguenti servizi:

- Parrucchiere - giovedì;
- Estetista e Pedicure - lunedì;
- Podologo - giovedì.

Le richieste e prenotazioni si effettuano presso la Reception in base alle tariffe esposte nelle bacheche.

# Carta dei Servizi

# Informazioni utili

## COME RAGGIUNGERCI

Inserita in uno dei quartieri più prestigiosi di Monza, all'incrocio tra la Via Crescitelli e la Via Sant'Andrea, a pochi passi dalla cinta del Parco di Monza e dall'Ospedale San Gerardo, la Residenza Sant'Andrea è facilmente raggiungibile sia con mezzi propri che con trasporti pubblici.

## MEZZI PROPRI

- **Moto e bicicletta:** all'interno della Residenza è disponibile un parcheggio riservato a motocicli e biciclette.
- **Auto:** uscita autostradale Cinisello Balsamo/Sesto San Giovanni, proseguire per Monza-Lecco, al Rondò Dei Pini a destra seguendo le indicazioni per Ospedale Nuovo S. Gerardo; passato l'Ospedale la terza via a destra, Via Crescitelli, 1. Parcheggio disponibile antistante alla Residenza in Via Crescitelli e ampio parcheggio a metri 100, in Via Sant'Andrea, nello spiazzo antistante il Cinema Maestoso. Il Lunedì mattina il parcheggio è destinato al mercato rionale.

## MEZZI PUBBLICI

- **Treno:** linea FFSS da Milano Porta Garibaldi in direzione Lecco.
- **Autobus:** è servita dalle linee urbane 204 e 206 e dalla linea ATM Sesto FFSS-Carate.

## RETTA E DEPOSITO CAUZIONALE

### SOGGIORNI A LUNGA DEGENZA

- Sistemazione in camera doppia Euro 85,10 giornalieri
- Sistemazione in camera singola Euro 102,10 giornalieri

### SOGGIORNI TEMPORANEI

- Sistemazione in camera doppia Euro 98,60 giornalieri

Per tutti gli Ospiti, i Servizi inclusi nella retta di degenza in Residenza sono i seguenti:

- **Servizi alberghieri** (colazione, pranzo, merenda e cena; bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione compresi)
- **Servizio pulizia e sanificazione ambientale e lavanderia piana**
- **Servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti**
- **Comfort in ogni camera** (servizi igienici privati, TV, climatizzazione).
- **Servizi assistenziali e sanitari** (Servizio sanitario Medico e Infermieristico, Servizio Socio-Assistenziale, Servizio Riabilitativo, Servizio di Animazione, Servizio di consulenza psicologica, fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza).

### Servizi accessori (a pagamento)

- Parrucchiere ed estetista (alle tariffe del professionista esposte presso la Reception)
- Servizio di Lavanderia (Euro 80,00 mensili)
- Telefonate dalla camera (addebito degli scatti effettuati in base alle tariffe vigenti)

# Carta dei Servizi

## Informazioni utili

- Trasporti in ambulanza per visite e interventi specialistici richiesti dal Parente o dal Garante (come da fattura di chi effettua il servizio)
- Rilascio di certificati per Invalidità, Assicurazioni e Organi Ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del Medico Certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici
- Interventi odontoiatrici richiesti dal Parente o dal Garante (secondo compenso del professionista).

### **Versamento deposito cauzionale**

Il Garante e/o Ospite firmatario del Contratto versa al momento dell'accoglimento dell'Ospite nella Residenza un deposito fruttifero a garanzia, pari a Euro 2.300,00, mediante assegno bancario.

Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro 30 giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto da parte del Garante al Servizio Accoglienza.

### **Agevolazioni**

Previa indicazione dei Servizi Sociali del Comune di Monza è possibile accedere a n° 18 posti letto a tariffa ridotta.

Sono inoltre previste agevolazioni per:

- Coppie di Coniugi;
- Ospiti che rientrano in Residenza dopo un soggiorno temporaneo;
- familiari di dipendenti e collaboratori di Segesta e affiliate.

Segesta ha inoltre stipulato alcune convenzioni con importanti Enti, Aziende ed Organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate e ad alcuni Servizi aggiuntivi presso le sue Residenze. Sono attive convenzioni per Pazienti provenienti da alcuni Istituti e Aziende Ospedaliere.

**Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza o consultare il sito internet [www.grupposegеста.com](http://www.grupposegеста.com).**

# Carta dei Servizi

# Tutela della Privacy

La R.S.A. assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avviene nel rispetto della Legge n° 196/03.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relativi alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla ASL;
- cura dell'Ospite in R.S.A..

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente all'interno della R.S.A., al solo Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione.

Tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Ospite.

Titolare del trattamento della banca dati della R.S.A. è il Direttore Gestionale.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario.

I nominativi esposti negli appositi segnacamera hanno la funzione di agevolare l'orientamento e la vivibilità degli Ospiti.

## 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 presso la R.S.A..

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o all'Amministratore di Sostegno/Tutore da parte del Medico il consenso scritto a procedere.

# Carta dei Servizi

# Garanzie di Qualità

## CERTIFICAZIONE

La R.S.A. è dotata di un Manuale Qualità costituito da procedure, protocolli operativi, piani di lavoro e modulistica. È adottato ed utilizzato da tutto il personale e risulta conforme alla normativa e in linea con i requisiti cogenti che la norma richiede.

La R.S.A. è certificata UNI EN ISO 9001-2008 per la “Progettazione, gestione ed erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi per persone non autosufficienti in regime residenziale. Erogazione di servizi alberghieri e sociali”. È stata creata la figura del Responsabile della Qualità interno, che è garante del mantenimento e dell’implementazione degli Standard di Qualità del Servizio offerto.

## STANDARD DI QUALITÀ

La R.S.A. ha fissato gli Standard di Qualità cioè quegli aspetti oggettivamente importanti oppure soggettivamente percepibili come importanti, che contribuiscono a determinare nell’Ospite la percezione della qualità del Servizio. Sono stati individuati quindi gli Indicatori di Qualità che servono a “misurare” la qualità all’interno dell’organizzazione per avere un’idea oggettiva relativamente al suo andamento.

Infine sono state definite le modalità di rilevazione allo scopo di offrire ai nostri Ospiti il miglior Servizio possibile.

# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<b>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE</b> <i>Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche.</i>	Ampia possibilità di accedere al Servizio Accoglienza e alla Reception da parte degli Ospiti e dei loro familiari.	Servizio Accoglienza: aperto lunedì e giovedì dalle ore 09.30 alle ore 13.00; martedì e venerdì dalle ore 14.00 alle ore 18.00. In assenza del Servizio Accoglienza è presente la Direzione. Reception: aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.30 e dalle ore 14.00 alle ore 20.00; sabato, domenica e festivi dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 20.00.
<b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b> <i>Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il Personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al servizio offerto.</i>	Tutto il Personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome e la qualifica. Per verificare la soddisfazione del Cliente vengono realizzate periodicamente indagini specifiche. Una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti.	Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino identificativo. Somministrazione periodica (almeno una volta all'anno) ai familiari e/o agli Ospiti del Questionario di Soddisfazione.
<b>INTERVENTI PERSONALIZZATI</b> <i>Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni sanitari e socio-assistenziali.</i>	Dopo l'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.	Numero Piani di Assistenza Individuali = 100%. Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente ed ogni volta che si verifica un evento particolarmente significativo per l'Ospite.
<b>FORMAZIONE E MOTIVAZIONE OPERATORI</b> <i>È ritenuto indispensabile coinvolgere tutto il Personale in un percorso di formazione e responsabilizzazione, in modo da motivarlo nell'esercizio quotidiano della professione.</i>	Sono previsti corsi dedicati alla formazione ed aggiornamento degli Operatori. Per ogni Operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione.	Numero ore complessive annue di formazione per tutti gli Operatori della Struttura = 250 ore.

# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<b>SERVIZIO ASSISTENZIALE</b> <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore.</i>	Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino.	Numero Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%.
	Tutti gli Ospiti sono sottoposti a un bagno completo o spugnatura completa (con capelli). Gli Operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati.	Un bagno completo e/o spugnatura a settimana su un totale degli Ospiti = 100%.
	La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione.	Sono presenti Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti bisognosi.
	Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda.	Numero programmi per la gestione dell'incontinenza sul totale degli Ospiti incontinenti = 100%.
<b>SERVIZIO SANITARIO</b> <i>Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore.</i>	Supervisione e controllo del Servizio.	Il controllo è affidato al Direttore Sanitario.
	Assistenza continua garantita da Ausiliari Socio-Assistenziali assegnati ai piani.	Assistenza garantita 24 ore su 24 in ogni piano da Ausiliari Socio-Assistenziali.
	Assistenza infermieristica.	Garantita 24 ore su 24 da Infermieri.
	Assistenza medica.	Presenza diurna con reperibilità notturna e festiva.
	Assistenza farmacologica.	La Struttura garantisce la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite previsti dal prontuario interno.
	Prelievi ematici.	Servizio garantito dal Personale infermieristico interno almeno ogni 6 mesi e inviato a cura della Struttura al Laboratorio di analisi convenzionato.
	Prevenzione e cura delle lesioni cutanee e da decubito.	La Struttura fornisce cuscini, materassi antidecubito e medicazioni avanzate.
Prescrizione di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori...) forniti dall'ASL.	Garantita dalla Struttura attraverso il proprio Personale medico e dai Terapisti della Riabilitazione.	
<b>SERVIZIO RIABILITATIVO            E LUDICO-RIABILITATIVO</b> <i>La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.</i>	Servizio riabilitativo.	Cicli di interventi specifici individuali o di gruppo per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo con prescrizione specialistica (Fisiatra). Attività di mobilizzazione passiva per gli Ospiti allettati.

# Carta dei Servizi

## Indicatori di Qualità

OBIETTIVI	STANDARD	INDICATORI
<p><b>SERVIZIO RIABILITATIVO E LUDICO-RIABILITATIVO</b>  <i>La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico-riabilitativi.</i></p>	<p>Servizio di Animazione.            Viene predisposto annualmente un programma di animazione e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività di animazione.</p> <p>Servizio Psicologico</p>	<p>Momenti di animazione quotidiana rivolti a tutti gli Ospiti interessati.</p> <p>Nel corso della settimana sono previsti laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero.</p> <p>È organizzata una festa collettiva per tutti i compleanni del mese.</p> <p>Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno.</p> <p>Progetto accoglienza e inserimento.            Sostegno individuale agli Ospiti ed ai familiari.</p>
<p><b>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</b>  <i>Ogni Ospite ha il diritto di usufruire di prestazioni alberghiere di elevato livello qualitativo. I Servizi di lavanderia, cucina, pulizie ambienti e parrucchiere puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente.</i></p>	<p>Parrucchiere, estetista (Servizio a pagamento).</p> <p>Bar.</p> <p>Servizio lavanderia vestiario personale (Servizio a pagamento).</p> <p>Servizio pulizia degli ambienti.</p> <p>Possibilità di scelta del menù.</p>	<p>Presenza del parrucchiere e podologo una volta alla settimana.</p> <p>Aperto tutti i giorni.</p> <p>Garantito da una società specializzata a tutti gli Ospiti che lo richiedono.</p> <p>Gestito dal Personale specializzato.</p> <p>Per ogni pasto è garantita la scelta tra due primi, due secondi, due contorni, frutta.</p> <p>È garantita una dieta personalizzata per gli Ospiti con patologie specifiche definite nel fascicolo socio-sanitario.</p>

# Carta dei Servizi

# Miglioramento e partecipazione

Il coinvolgimento degli Ospiti e dei familiari è uno dei più importanti obiettivi esplicitati nel nostro approccio operativo, per questo, con diverse modalità cerchiamo di favorire la loro partecipazione:

- alla vita della Residenza;
- alle attività ludiche e di animazione con la possibilità di presenziare e collaborare;
- agli incontri con la Direzione e con il Servizio Accoglienza per momenti di confronto.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

È predisposto un Questionario che viene somministrato annualmente per valutare il grado di soddisfazione dei Parenti e degli Ospiti rispetto all'organizzazione del Servizio e per raccogliere osservazioni ed indicazioni utili per poter migliorare la qualità di vita degli Ospiti. Il Direttore Gestionale comunica i risultati dell'indagine secondo modalità che permettano maggiore possibilità di confronto e discussione.

## SUGGERIMENTI

Le schede per la raccolta di segnalazioni e suggerimenti sono ritirabili presso la Reception e il Servizio Accoglienza.

La Direzione provvederà a prenderne visione ed a fornire una risposta entro 10 giorni dalla riconsegna delle stesse.

# Carta dei Servizi

# Carta dei Diritti dell'Anziano

La Carta dei Diritti dell'Anziano è inserita nella Delibera della Giunta della Regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° 7/7435 che riproduciamo integralmente.

## LA PERSONA HA IL DIRITTO

*di sviluppare e di conservare la propria individualità*

*di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti*

*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 conservare la libertà di scegliere dove vivere*

*di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa*

*di vivere con chi desidera*

*di avere una vita di relazione*

## LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

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 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 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 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 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 la cura e la riabilitazione

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

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

# Carta dei Servizi

# Carta dei Diritti dell'Anziano

## LA PERSONA HA IL DIRITTO

---

*di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività*

---

*di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale*

---

*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 e autosufficienza*

---

## LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

---

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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani

---

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

---