



CASA DI RIPOSO MONTICELLO

Azienda Speciale del Comune di Monticello Brianza



CARTA DEI SERVIZI 2019

Unità di Offerta RSA

Casa di Riposo Monticello

Revisione 2/2019

SOMMARIO

INTRODUZIONE

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 LA STORIA

1.2 LA SEDE OGGI

1.3 COME RAGGIUNGERCI

2. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 RICONOSCIMENTO PERSONALE

2.2 RECAPITI UTILI

3. I SERVIZI OFFERTI

3.1 SERVIZIO ALBERGHIERO

3.2 ASSISTENZA MEDICA

3.3 ASSISTENZA INFERMIERISTICA

3.4 TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE

3.5 AUSILI E PRESIDIO

3.6 ASSISTENZA FARMACEUTICA

3.7 ASSISTENZA ALLA PERSONA

3.8 ASSISTENTE SOCIALE

3.9 ASSISTENZA SOCIO/EDUCATIVA

3.10 VOLONTARIATO

3.11 ASSISTENZA RELIGIOSA

3.12 SERVIZIO PARRUCCHIERE

3.13 SERVIZIO LAVANDERIA

4. ALTRI SERVIZI

4.1 SERVIZIO BEVANDE

4.2 SERVIZIO GIORNALI

5. PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E DIMISSIONI

5.1 REGOLE DI AMMISSIONE

5.2 VISITE GUIDATE

5.3 INOLTRO DELLA DOMANDA

5.4 VALUTAZIONE SANITARIA

5.5 LISTA DI ATTESA

5.6 L'INGRESSO

5.7 IL CONTRATTO DI INGRESSO

5.8 ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO, DIMISSIONI

5.9 GIORNATA TIPO

5.10 ORARI VISITATORI

5.11 USCITE DALLA STRUTTURA

6. RETTE

6.1 RETTE DI OSPITALITA'

6.2 ASSENZE DELL'OSPITE

7. STANDARD DI QUALITA'

7.1 RILEVAZIONE ANNUALE PERCEZIONE DELLA QUALITA'

7.2 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

8. EMERGENZE E NORME DI SICUREZZA

9. CERTIFICAZIONI

10. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

11. SEGNALAZIONE DISSERVIZI E SUGGERIMENTI

Allegato A – SCHEDE DI SEGNALAZIONE DISSERVIZI E SUGGERIMENTI

Allegato B – QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA

Allegato C – CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Allegato D – MENU' TIPO

Allegato E – RETTE DI OSPITALITA'

Allegato F – COSTI DEI SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento che la Casa di Riposo adotta per fornire informazioni sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità della vita che si impegna a garantire alle persone anziane che intendano essere ospitate.

La *mission* della Casa di Riposo di Monticello Brianza è di assistere l'anziano assicurandogli:

- ✓ 1.Continuità delle prestazioni sanitarie e riabilitative
- ✓ 2.Riservatezza e tutela delle informazioni personali.
- ✓ 3.Imparzialità di trattamento.
- ✓ 4.Efficienza dei servizi ed efficacia delle cure.
- ✓ 5.Sicurezza personale.

Per il raggiungimento di tali obiettivi vengono offerti i seguenti servizi:

assistenza medica, assistenza infermieristica, terapia della riabilitazione, fornitura di ausili e presidi personalizzati, assistenza farmaceutica, assistenza alla persona, assistenza sociale, assistenza socio/educativa, volontariato, assistenza religiosa, parrucchiere e di lavanderia.

La Casa di Riposo di Monticello Brianza intende instaurare con l'ospite ed i suoi familiari, un clima sereno e di fiducia, fondato sul dialogo e sulla collaborazione, nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità dei servizi, valorizzando il rapporto umano e la centralità della persona.

La Presidente

Laura Scaccabarozzi

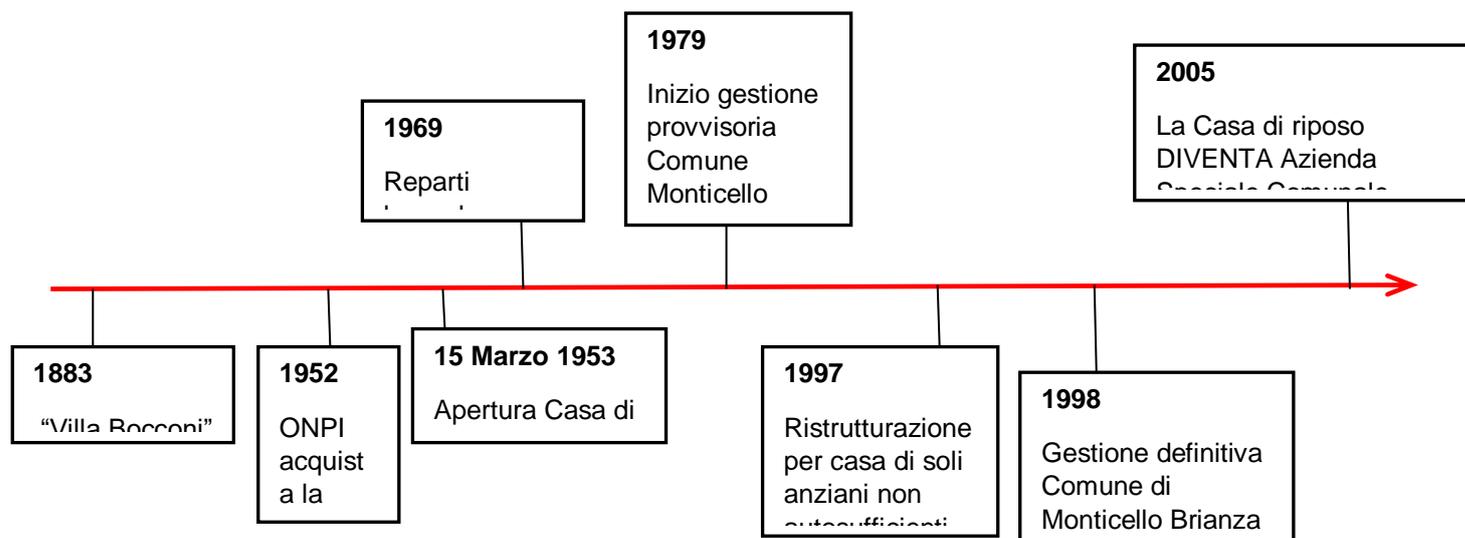
Il Direttore

dr. Maurizio Gioia

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1. LA STORIA

Nel 1952, l’Opera Nazionale per i Pensionati d’Italia (ONPI) acquista la “Villa Bocconi” di Monticello Brianza, già residenza estiva del Cav. Luigi Bocconi, fratello del fondatore dell’Università Bocconi, per adibirla a Casa di Riposo per i pensionati dell’INPS. Il giorno 15 Marzo 1953 viene ufficialmente inaugurata e dichiarata aperta la Casa di riposo. Nel 1969 al termine dei lavori di strutturazione, nella Casa di Riposo vengono allestiti due reparti di lungodegenza di 70 posti letto. Lo scioglimento dell’ONPI avviene il 31 Marzo 1979 per effetto della cosiddetta “legge sulla soppressione degli enti inutili”; la struttura viene così trasferita alla Regione Lombardia, che l’assegna in gestione provvisoria al Comune di Monticello Brianza. Il metodo valutativo comunale privilegia i nuovi deboli: i non autosufficienti della quarta età, in disagiate situazioni familiari e in precarie condizioni finanziarie. Nel 1997, grazie al finanziamento della Regione Lombardia, iniziano i lavori di ristrutturazione per l’adeguamento ai prescritti standard strutturali, i quali comportano il rimodellamento di tutti gli ambienti interni e la riconversione della Casa di riposo in struttura destinata ai soli anziani non autosufficienti. Nel 1998 la Casa di Riposo, per gli effetti della deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia 29/12/97 n.34024, viene definitivamente assegnata al Comune di Monticello Brianza ai sensi del DPR 616/77 e della Legge n.641/78. Il 29 Novembre 2005 la Casa di Riposo si trasforma in Azienda Speciale Comunale.



1.2. LA SEDE OGGI

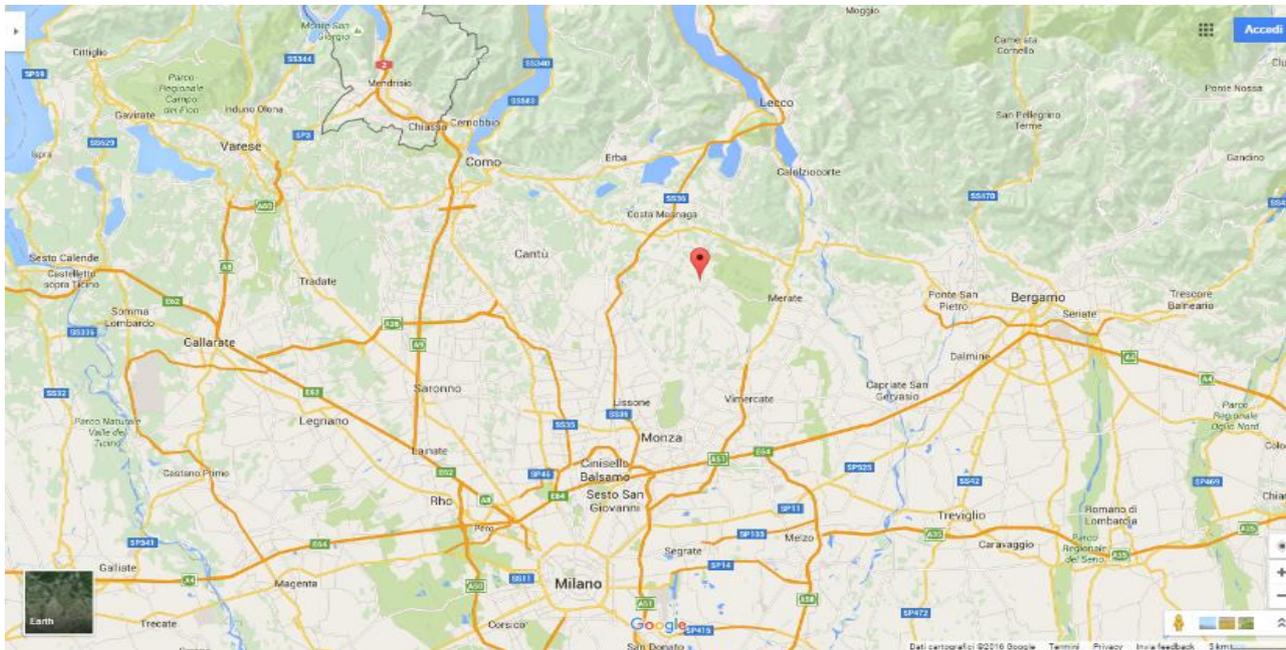
La Casa di Riposo di Monticello Brianza è un'Unità di Offerta gestita dall'Azienda Speciale del Comune di Monticello Brianza, inserita in uno splendido parco, dove gli anziani possono trascorrere momenti di serenità.

In quanto Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) la struttura è in possesso di autorizzazione definitiva al funzionamento ed opera in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale (S.S.R.), per complessivi n.126 posti letto.

Di tali posti letto, n. 121 sono a contratto con l'ATS Brianza: per i soggetti ivi ospitati, l'Azienda Speciale eroga le prestazioni socio-sanitarie per conto del Servizio Socio Sanitario Regionale, che riconosce all'ente gestore un corrispettivo giornaliero sulla base di un articolato sistema tariffario parametrato sulle condizioni sanitarie dell'ospite.

Gli altri cinque posti non sono a contratto con l'ATS (comunemente vengono chiamati "solventi") e pertanto per i soggetti ivi ospitati le prestazioni sociosanitarie continuano ad essere erogate con il sistema ordinario: viene mantenuto il Medico di Medicina Generale (medico curante) e la fornitura di farmaci e dei presidi per l'incontinenza avviene direttamente al soggetto interessato da parte dell'ATS.

1.3. COME RAGGIUNGERCI



L'indirizzo è: via G. Sirtori, 1 – 23876 Monticello Brianza (Lc)

- Da Milano (Linate): percorrere la Tangenziale Est in direzione Lecco. Prendere l'uscita Vimercate, proseguire per Merate e seguire infine per Monticello Brianza.
- Da Milano (Stazione C.le) : percorrere la Superstrada MI-LC (V.le Zara), prendere l'uscita Carate Brianza, seguire le indicazioni per Besana Brianza continuare per Monticello Brianza.
- Da Como o Bergamo: percorrere la S.S. n.342 (CO-BG) svolta per Barzanò in località Bevera di Sirtori, infine prendere per Monticello Brianza.
- Da Lecco e Valsassina: percorrere la provinciale La Santa uscita Monticello Brianza.

2. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo Monticello è un’Unità di Offerta (u.d.o.) gestita dall’Azienda Speciale del Comune di Monticello Brianza. In base alle disposizioni di cui all’art. 114 del Testo Unico Enti Locali, organi dell’Azienda Speciale sono:

- a) Consiglio di Amministrazione;
- b) Presidente;
- c) Direttore.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri (compreso il Presidente), nominati dal Sindaco, che restano in carica per cinque anni. I componenti del Consiglio sono:

1.Laura Scaccabarozzi	Presidente
2.Enrico Crippa	Vice Presidente
3.Mauro Viganò	Consigliere
4.Claudio Viscardi	Consigliere

PRESIDENTE

Presidente del Consiglio di Amministrazione è Laura Scaccabarozzi.

DIRETTORE

Il Direttore è Maurizio Gioia.

Il Direttore è legale rappresentante dell’Azienda ed è coadiuvato da uno staff di direzione così composto:

- ✓ Direttore Sanitario: Arianna D’Antino;
- ✓ Responsabile economico/finanziario: Maria Grazia Beretta;
- ✓ Assistente Sociale: Maria Flavia Sportoloni;

- ✓ Coordinatore infermieristico: Michela Mussi;
- ✓ Coordinatore ASA: Anna Maria Trabucchi;
- ✓ Consulente/Responsabile area tecnico-patrimoniale: Donato Maggioni.

2.1. RICONOSCIMENTO PERSONALE

Il personale in servizio, i volontari e gli operatori di cooperative e società esterne sono muniti di tessera identificativa, ben visibile agli anziani e ai parenti, che riporta cognome, nome e qualifica.

2.2. RECAPITI UTILI

La portineria è aperta:

- dal lunedì al venerdì 8.30 – 18.30
- sabato, domenica e festivi 8.30 – 13.00 14.00 -18.30

Numero di telefono: 039.92.304.201

Fax: 039.920.80.26

Email: amministrazione@casadiriposomonticello.it

Il portale istituzionale (profilo committente ai sensi del codice contratti pubblici) è:
www.casadiriposomonticello.it

L'Ufficio Accoglienza (Reception), per informazioni e consegna delle domande, è attivo nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì 8.00 – 15.00

La Presidente riceve, previo appuntamento, il sabato dalle ore 12.30 e per urgenze è disponibile anche in settimana. Per fissare un incontro rivolgersi alla Sig.ra Beretta Maria Grazia presso gli uffici amministrativi o al numero telefonico 039.92.304.205.

Il Direttore riceve su appuntamento.

3. I SERVIZI OFFERTI

3.1. SERVIZIO ALBERGHIERO

Il servizio di ristorazione applica un menù predisposto secondo le necessità e le abitudini individuali degli anziani ospiti della Casa, cui è data possibilità di scelta. La mensa, con tabelle dietetiche approvate dal competente servizio sanitario locale, ha un menù che varia settimanalmente, è differenziato in menù autunnale, invernale, primaverile, estivo e diete speciali

La colazione, il pranzo e la cena vengono servite nelle apposite sale da pranzo dei diversi nuclei abitativi. Per motivi sanitari e su espressa indicazione del medico di reparto i pasti possono essere consumati nelle camere da letto. La distribuzione ai piani avviene utilizzando carrelli termici che mantengono i cibi protetti ed alla giusta temperatura.

Per motivi di sicurezza *igienico-alimentare*, è **vietato** introdurre e somministrare alimenti e bevande di ogni tipo, senza previo permesso della coordinatrice del nucleo abitativo.

3.2. ASSISTENZA MEDICA

All'atto dell'ammissione in RSA, l'Ospite viene affidato ad uno dei medici della Casa referente del Nucleo Abitativo presso il quale è stato accolto.

Alle persone ospitate nei cinque posti letto non a contratto l'assistenza medica viene garantita dai medici di Medicina Generale.

L'équipe medica è costituita dalla direzione sanitaria e da almeno un medico per ogni nucleo abitativo che mediante visite periodiche attuano il Piano di Assistenza Individuale (PAI) predisposto dalla équipe multidisciplinare.

Il servizio medico viene assicurato in maniera continua (24 ore su 24).

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00
 dalle ore 14.30 alle ore 17.30
- Sabato e Domenica dalle ore 9.00 alle ore 12.00

L’assistenza sanitaria notturna e nelle fasce orarie in cui non sono presenti medici viene garantita dall’equipe medica della RSA, in regime di reperibilità.

Il Medico esplica nei confronti degli utenti attività diagnostica, terapeutica, preventiva, di educazione sanitaria e riabilitativa, avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e/o di esami di diagnostica strumentale. Per visite esterne l’ospite può essere accompagnato da un parente, oppure nel caso di impossibilità, la Casa di Riposo provvederà a chiamare dei volontari e il trasporto sarà a carico dell’ospite.

La R.S.A. garantisce consulenze medico-specialistiche (fisiatriche e psichiatriche), nell’ambito della struttura.

Il Medico effettua tutte le prestazioni di sua competenza, compresa l’attività di certificazione e si rende disponibile per colloqui con familiari ed ospiti, secondo orari esposti all’interno della struttura.

Il direttore sanitario svolge funzioni di indirizzo e vigilanza nell’ambito dell’organizzazione della vita comunitaria, nell’accoglimento degli ospiti, nel controllo di qualità delle cure e dei progetti assistenziali, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza, secondo le normative vigenti.

Gli orari di presenza del medico di reparto sono affissi nelle infermerie. Qualora un parente di un anziano necessitasse di un appuntamento fuori dagli orari di ricevimento, potrà segnalarlo all’infermiere presente in struttura.

Il Direttore Sanitario riceve su appuntamento.

dir.sanitaria@casadiriposomonticello.it

3.3. ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La Casa di Riposo di Monticello Brianza fornisce assistenza infermieristica con personale qualificato, regolarmente iscritto al collegio professionale.

Il servizio è attivo 24 ore su 24.

3.4. TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE

La struttura dispone di tre fisioterapisti, che a seconda delle indicazioni del Piano Riabilitativo Individuale (PRI) formulato dal fisiatra, aiutano gli ospiti nel loro percorso di riabilitazione.

Le attività sono praticate nella palestra della Casa di Riposo o in camera, in base ai bisogni di ogni persona presa in carico.

3.5. AUSILI E PRESIDI

La Struttura fornisce: i presidi per l'incontinenza e per la prevenzione delle lesioni da decubito (materassini antidecubito); i sistemi di postura; gli ausili per aumentare l'indipendenza e per migliorare la sicurezza nello svolgimento delle attività semplici di vita quotidiana (comode, tripodii, bastoni, deambulatori, stoviglie particolari, tavoli d'appoggio). Le carrozzine ed altri presidi ed ausili vengono richiesti all'ATS attraverso la formulazione di un piano terapeutico-riabilitativo.

Il fisioterapista si adopera per l'addestramento dell'ospite e del personale all'utilizzo dell'ausilio consigliato, verificandone l'efficacia e la funzionalità.

3.6. ASSISTENZA FARMACEUTICA

Tutti i farmaci somministrati sono a carico della Casa di Riposo, così come medicinali e materiale per medicazioni ed integratori dietetici ed alimentari.

Le persone ospitate in posti letto non a contratto con l'ATS, continueranno a ricevere l'assistenza farmaceutica mediante il Sistema Sanitario Nazionale.

Per motivi di sicurezza sanitaria, è vietato introdurre qualsiasi tipo di farmaco senza averlo previamente consegnato all'infermiere presso l'ambulatorio del nucleo abitativo.

3.7. ASSISTENZA ALLA PERSONA

Il personale socio-assistenziale della Casa garantisce, 24 ore su 24, aiuto ed assistenza agli anziani residenti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana secondo un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), formulato in équipe e periodicamente aggiornato.

Provvede anche alla sorveglianza, oltre che alla cura dell’abbigliamento e della dotazione personale dell’ospite; collabora e partecipa all’attività di socializzazione e animazione svolte nella residenza.

3.8. ASSISTENTE SOCIALE

Nella struttura è presente un’Assistente Sociale che ha un ruolo di riferimento per gli Ospiti ed i familiari.

E’ responsabile nel procedimento dell’ammissione e dell’ingresso, svolge funzioni di segretariato sociale e segue le pratiche relative all’invalidità civile ed alle forniture di protesi e ausili. Collabora con le altre figure professionali nella predisposizione dei Piani Assistenziali Individualizzati.

L’Assistente Sociale è presente da lunedì a sabato (8.00-13.00) e riceve su appuntamento (Tel. 039.92.304.211)

servizisociali@casadiriposomonticello.it

3.9. ASSISTENZA SOCIO/ EDUCATIVA

L’attività di animazione viene svolta nella Casa da tre educatori, supportati da volontari e dal personale di assistenza secondo programmi predisposti periodicamente.

Le attività proposte hanno lo scopo di favorire la socializzazione, l’integrazione ed il benessere psico-fisico della persona e si rivolgono a tutti gli anziani residenti della struttura attraverso interventi diversificati e personalizzati (attività di gruppo, giochi, progetti di recupero e mantenimento della cognitiv , feste, animazioni, colloqui individuali).

3.10. VOLONTARIATO

Nella Casa di Riposo è presente un gruppo di volontari che si occupano:

- di fornire aiuto durante il pasto;
- di offrire sostegno e compagnia all’anziano;
- di collaborare nello svolgimento delle attività di ricreazione e socializzazione.

All’interno della Casa di Riposo opera l’Associazione Amici, familiari e volontari della Casa di Riposo, associazione ONLUS che collabora con la direzione ed il servizio socio/educativo

nell’elaborazione e attuazione di programmi e progetti di socializzazione e di coinvolgimento dei familiari. L’Associazione inoltre partecipa alla raccolta fondi da destinare a specifiche iniziative sociali.

3.11. ASSISTENZA RELIGIOSA

All’interno della Casa è presente una cappella, dove il sabato pomeriggio alle 16.30 viene celebrata la S. Messa. Durante l’anno, inoltre, si garantisce la S. Messa per le varie festività. Gli ospiti ricevono assistenza religiosa particolare come la distribuzione dell’eucaristia nelle camere.

3.12. SERVIZIO PARRUCCHIERE

Viene assicurata all’interno della Casa, in un locale a ciò adibito, la possibilità di taglio e acconciatura dei capelli (ogni 45 giorni) tramite professionisti esterni. Il costo è incluso nella retta.

E’ previsto il servizio pedicure, manicure, callista con onere a carico dell’ospite.

3.13. SERVIZIO LAVANDERIA

Nel momento dell’ingresso ogni familiare compilerà una lista insieme al personale d’assistenza (ASA) indicando tutti i capi di abbigliamento, che l’ospite utilizzerà ad uso personale.

Per il riconoscimento dei capi, i familiari dell’ospite dovranno contrassegnare ogni indumento con il numero che verrà assegnato prima dell’ingresso.

I familiari dovranno provvedere al reintegro del corredo, a seguito del deterioramento dei capi di abbigliamento.

Il servizio di lavanderia presente all’interno della struttura è compreso nella retta.

4. ALTRI SERVIZI

4.1. SERVIZIO BEVANDE

La Casa di Riposo dispone, al piano terra, di locali destinati all'accoglienza dei visitatori, nei quali sono presenti distributori automatici funzionanti a moneta o ricaricabili tramite chiavetta, che forniscono bevande calde e fredde.

4.2. SERVIZIO GIORNALI

Ogni giorno presso la portineria sono disponibili giornali e riviste che ogni ospite potrà acquistare a proprie spese.

5. PROCEDURE DI AMMISSIONE, ACCOGLIENZA E DIMISSIONI

L'ammissione nella Casa di Riposo avviene su domanda dell'interessato.

L'utente sottoscrive la domanda di ingresso attraverso il “Modello Unico di Accesso” predisposto dall'ATS BRIANZA, scaricabile sia dal sito dell'ATS Brianza all'indirizzo <http://www.asl.lecco.it> alla voce RSA, sia dal sito dell'Azienda Speciale di Monticello www.casadiriposomonticello.it

5.1. REGOLE DI AMMISSIONE

Il servizio RSA è rivolto a persone anziane non autosufficienti che per condizioni psicofisiche e sociali non sono idoneamente assistibili al proprio domicilio e necessitano di un ambiente residenziale supportato da prestazioni mediche, assistenziali e riabilitative qualificate. Per poter accedere al servizio è altresì necessario:

- essere residenti in un comune della Regione Lombardia;
- non presentare infermità che richiedono particolari assistenze e cure diverse da quelle erogabili da RSA.

L'ultimo requisito del suddetto elenco viene accertato oltre che dalla documentazione del richiedente, mediante visita medica di controllo all'atto d'ingresso nella Casa di Riposo.

5.2. VISITE GUIDATE

I potenziali ospiti ed i loro familiari possono effettuare visite guidate alla struttura, per prendere preventivamente visione degli ambienti di vita collettiva e privata, richiedendola all'Ufficio Sociale. In tale occasione verranno fornite tutte le informazioni relative alle modalità di erogazione dei servizi ed alle procedure di ingresso.

5.3. INOLTRO DELLA DOMANDA

La domanda compilata può essere consegnata, presso la Reception o presso l'Ufficio Sociale o inoltrata via fax o via e-mail servizisociali@casadiriposomonticello.it.

Inoltre, su richiesta scritta, la domanda potrà essere estesa alle RSA accreditate dell'ATS BRIANZA.

5.4. VALUTAZIONE SANITARIA

La parte della domanda che riporta la relazione sanitaria a cura del medico curante verrà esaminata dal Direttore Sanitario o da un altro medico delegato con lo scopo di valutarne l'idoneità.

Il medico nel caso riscontrasse carenze o incongruenze nella documentazione potrà richiedere la necessaria integrazione (dimissione ospedaliera, referti di visite mediche, esami di laboratorio, certificazioni).

Qualora la domanda non possa essere accettata, si provvederà a darne tempestiva comunicazione direttamente al richiedente o ai suoi familiari, specificandone i motivi.

La parte della domanda che riporta la relazione sanitaria a cura del medico curante deve essere aggiornata ogni sei mesi; in difetto, la domanda perderà validità e sarà esclusa dalla lista di attesa.

5.5 LISTA DI ATTESA

La lista di attesa viene elaborata secondo i seguenti criteri:

- criterio cronologico in base alla data di presentazione della domanda (i cittadini residenti a Monticello Brianza hanno la precedenza);

- caratteristiche dell’utente in relazione al tipo di disponibilità del posto letto della RSA;
- particolari caratteristiche di urgenza del ricovero segnalate dai servizi territoriali.

La Direzione Sanitaria può richiedere l’aggiornamento e/o l’integrazione della documentazione clinica.

Il soggetto che non accetti la proposta di ingresso sarà cancellato dalla lista d’attesa e, per esservi reinserito, dovrà presentare nuova domanda.

I soggetti che entreranno in RSA nei posti letto non contrattualizzati con il Servizio Sanitario Regionale potranno essere trasferiti, a richiesta, nel posto letto contrattualizzato, qualora se ne verifichi la disponibilità.

La situazione sociosanitaria del richiedente in lista di attesa viene valutata dal direttore sanitario e dall’assistente sociale, che ne verificano i bisogni, i problemi e le aspettative indicandone l’idoneità e la collocazione, che potrebbe successivamente variare per motivazioni di carattere sanitario.

5.6. L’INGRESSO

La comunicazione dell’ingresso viene effettuata dall’assistente sociale che, non appena si rende disponibile un posto, informa il richiedente in lista di attesa prefissando il giorno dell’inserimento.

L’arrivo dell’anziano, all’interno della struttura, di norma avviene la mattina.

I familiari dovranno consegnare i seguenti documenti:

- Carta d’identità in corso di validità;
- Copia firmata del Contratto d’Ingresso
- Fotocopia del documento di attribuzione del codice fiscale;
- Originale della tessera sanitaria e tesserino di esenzione;
- Fotocopia di eventuale verbale di invalidità;
- Fotocopia di eventuale prescrizione di ausili in uso.

Inoltre, per consentire al personale sanitario operante nella struttura una migliore conoscenza delle problematiche socio-sanitarie ed impostare un Programma Assistenziale Personalizzato, è auspicabile che vengano forniti in fotocopia o in originale i documenti

sanitari disponibili (cartelle cliniche, dimissioni ospedaliere, visite specialistiche).

5.7. CONTRATTO DI INGRESSO

Entro il giorno dell'ingresso viene stipulato il CONTRATTO D'INGRESSO, che potrà essere sottoscritto dal richiedente, da un terzo legittimato, da un procuratore, dal tutore, dall'amministratore di sostegno, dal curatore congiuntamente al richiedente.

5.8. ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'OSPITE

a) **Accoglienza.**

L'ingresso di una persona anziana in una Residenza Sanitaria Assistenziale rappresenta un evento molto sofferto sia dall'interessato, che si trova in precarie condizioni di salute e di autonomia, sia dai familiari che affidano il loro congiunto ad estranei. Per questo motivo, l'anziano, con i suoi familiari, nel primo giorno di residenza in Casa di riposo conosce il personale di riferimento, che forma l'equipe multidisciplinare che lo prenderà in cura: gli Ausiliari Socio Assistenziali (ASA), l'infermiere professionale, il medico, la caposala, il fisioterapista, l'educatore e l'assistente sociale. Quest'ultima può prevedere un counseling psicologico per l'anziano ed i propri familiari. Inoltre, costruisce con loro la “mappa delle conoscenze” dell'anziano, cioè le esperienze precedenti, i bisogni e le caratteristiche più significative dell'anziano.

b) **Presa in carico.**

Nel giorno dell'inserimento all'ospite verrà assegnato un nucleo abitativo, una camera e un posto in sala pranzo. Tale iniziale sistemazione potrebbe cambiare, durante la permanenza in Casa di riposo, per motivi di carattere organizzativo o sanitario. Nello stesso giorno di ingresso il personale medico compila una breve scheda per raccogliere i dati riguardanti eventuali allergie, intolleranze, esigenze dietetiche, farmacologiche e assistenziali. In seguito, entro 15 giorni, l'equipe multidisciplinare predispone un PAI, con la partecipazione attiva dell'ospite stesso e dei propri familiari (o referenti di essi); vengono infine individuate le strategie principali per un'adeguata presa in carico. Periodicamente la situazione del paziente viene rivalutata e il PAI viene aggiornato riguardo il piano sanitario, il piano

socio/assistenziale, il piano educativo e il piano riabilitativo. Inoltre, con l’obiettivo di costruire ambiti di partecipazione diretta degli anziani, dei familiari e dei volontari, in linea con la Carta dei Diritti della Persona Anziana, la Casa di Riposo di Monticello ha istituito un Comitato ospiti e familiari.

c) Dimissioni.

Le dimissioni dell’ospite avvengono nei seguenti casi: decesso dell’ospite; recesso da parte dell’ospite e/o del contraente; recesso o risoluzione contrattuale da parte dell’Ente gestore, nelle ipotesi previste dal contratto di ingresso.

Prima di disporre le dimissioni, l’Azienda Speciale si impegna ad attivarsi con l’ATS competente e con i servizi sociali del Comune in cui l’ospite era residente prima dell’ingresso in RSA, affinché le dimissioni avvengano in forma assistita, salvo che i familiari o il terzo contraente provvedano autonomamente ad individuare una soluzione abitativa adatta alle condizioni psicofisiche dell’ospite.

Le dimissioni sono sempre corredate dalla documentazione atta ad assicurare la continuità delle cure.

5.9. GIORNATA TIPO

La Giornata si svolge secondo i seguenti orari:

Igiene e Alzata	7.00 - 9.00
Colazione	8.00 - 9.00
Attività occupazionali o fisioterapica individuale e di gruppo	10.00 - 11.00
Pranzo (menu tipo cfr. allegato D)	11.45 - 12.15
Messa a letto	12.45 - 13.30
Alzata	14.00 - 15.00
Attività di animazione di gruppo* e merenda	15.30 - 17.00
Cena (menu tipo cfr. allegato D)	17.45 - 18.15
Messa a letto	18.45 – 20,30

*due volte alla settimana attività religiosa

5.10 ORARI VISITATORI

L'orario di visita è libero nelle zone comuni a piano terra (Salone TV, Sala Azzurra e parco).

Per tutelare la privacy degli ospiti e consentire lo svolgimento delle attività di assistenza e di pulizia degli ambienti è consentito l'accesso nei nuclei abitativi solo nei seguenti orari:

mattino dalle ore 10.00 alle ore 11.30

pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.30.

Dopo le ore 20.00 non sono consentiti né l'ingresso né la permanenza in struttura. L'assistenza notturna, da parte dei familiari, deve essere autorizzata dal medico del Reparto.

5.11. USCITE DALLA STRUTTURA

La Casa di Riposo Monticello favorisce i rapporti dell'ospite con l'esterno, ritenendo fondamentale mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza.

Gli ospiti possono uscire dalla struttura non prima delle ore 8.00 e rientrare entro le ore 21. Tali limitazioni sono dovute alla necessità di non distogliere il personale dalle funzioni socio-sanitarie, che durante il turno serale-notturno vengono svolte con un numero di addetti ridotto rispetto alle ore diurne.

Qualora l'ospite non intendesse rientrare nelle ore notturne, dovrà darne preavviso al nucleo abitativo al momento dell'uscita.

L'anziano in condizioni di totale e parziale autosufficienza, in possesso della naturale capacità di intendere e di volere, può uscire liberamente dalla struttura, previa firma presso il nucleo abitativo in cui è ospitato.

I familiari ed i conoscenti, che volessero far uscire l'anziano dalla struttura, devono firmare l'apposito avviso di uscita.

Il medico, qualora ne ricorra lo stato di necessità, con disposizione che deve risultare nel fascicolo socio-sanitario dell'ospite, può limitare l'uscita dalla struttura del medesimo esclusivamente per proteggerne l'incolumità.

6. RETTE

6.1. RETTE DI OSPITALITÀ

L'anziano ammesso nella Casa a qualsiasi titolo deve versare, su base mensile, la retta giornaliera di ospitalità. Gli importi della retta, e le relative variazioni, sono resi noti mediante affissione di apposito avviso nei nuclei abitativi della RSA.

Le rette di ospitalità sono indicate nell'allegato E.

I costi di servizi e prestazioni non compresi nella retta di ospitalità sono indicati nell'allegato F.

6.2. ASSENZE DELL'OSPITE

L'intera retta è dovuta anche per i giorni in cui l'Ospite sia temporaneamente assente (es. ricovero ospedaliero o altre ragioni).

7. STANDARD DI QUALITÀ

La Direzione garantisce che i tempi delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie erogate corrispondano ai parametri programmatori regionali.

Lo standard regionale programmatico – come stabilisce la delibera regionale del 7 aprile 2003 - prevede 901 minuti settimanali di assistenza da parte di tutte le figure professionali ad ospite sia non autosufficiente totale che non autosufficiente parziale.

La qualità dei servizi erogati è garantita dai medici della struttura, che predispongono, in collaborazione con il personale socio-assistenziale e socio-sanitario, i piani di lavoro e il PAI.

Per verificare la congruità e l'utilità dei piani di assistenza è stata predisposta una cartella di valutazione multidimensionale per ogni ospite.

Inoltre, presso la struttura, sono attivi protocolli assistenziali validati da organismi regionali, nazionali ed internazionali.

7.1. RILEVAZIONE ANNUALE DELLA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ E SODDISFAZIONE DI UTENTI, FAMILIARI, E PERSONALE

La rilevazione della percezione della qualità e soddisfazione di utenti, familiari e operatori

del servizio offerto risponde alla necessità di conoscere con continuità la qualità percepita (comparazione delle aspettative di utenti, familiari, volontari e personale con le prestazioni effettivamente ottenute) e quindi il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato. L'applicazione costante di questa rilevazione, consente quindi, l'individuazione tempestiva delle esigenze prevalenti dell'utenza e il loro variare nel tempo.

I dati così raccolti aiutano indubbiamente l'Ente nella sua ricerca di risposte sempre più adeguate ai bisogni e soddisfacenti per i propri utenti.

I questionari (utenti, familiari, personale), tra loro comparabili, sono composti da un insieme di domande relative alla valutazione del servizio, che restano costanti nel tempo, e da alcune domande inerenti la percezione di specifici aspetti di qualità legati ai progetti di miglioramento sviluppati nel corso dell'anno, che variano di anno in anno.

7.2. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

È assicurata la riservatezza dei dati raccolti, così come previsto dal D. lgs. n. 196/2003 relativo alla “tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”. Le dimensioni della struttura e la costante presenza di figure sanitarie consentono all'Ospite e/o ai suoi familiari di poter comunicare in tempo reale le problematiche e/o le disfunzioni rilevate e di verificare personalmente quali provvedimenti o accorgimenti vengono posti in atto a seguito delle segnalazioni date.

In alternativa alle figure di riferimento, individuate nei reparti di assistenza o in Amministrazione, gli utenti possono rivolgersi all'Assistente Sociale.

8. EMERGENZE E NORME DI SICUREZZA

La Casa di Riposo di Monticello è dotata di tutti i presidi di emergenza richiesti dalla vigente normativa: uscite di sicurezza, estintori e idranti.

È predisposto un piano di emergenza con procedure specifiche, in grado di essere attuate secondo modalità preordinate. Il personale è stato formato per intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli ospiti. In caso di emergenza tutti i visitatori dovranno rispettare le indicazioni fornite dal personale addestrato.

Per motivi di sicurezza *antincendio*, è **vietato**:

1. Modificare gli impianti elettrici esistenti nella struttura;
2. Introdurre nelle camere degli ospiti e negli spazi comuni oggetti infiammabili, sostanze esplosive, materiali non ignifughi (es.: coperte, tappeti, ecc);
3. Introdurre, senza previa autorizzazione della coordinatrice del nucleo abitativo, apparecchi elettrici ed elettrodomestici (es.: elettromedicali, coperte elettriche e scaldacoperte elettrici, stufette, resistenze, fornelli, ecc.);
4. Sigarette e accendini non devono essere lasciati nelle camere degli ospiti, ma devono essere consegnati alla coordinatrice di nucleo.

9. CERTIFICAZIONI

L'Azienda Speciale si impegna a rilasciare la certificazione delle rette corrisposte ai fini fiscali per i servizi che prevedono il pagamento di un corrispettivo da parte degli utenti, nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

10. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

L'accesso alla documentazione sanitaria potrà avvenire con le seguenti modalità:

- a) a richiesta esplicita dell'Ospite e/o degli aventi diritto sulla base di un titolo legittimante;
- b) per i pazienti dimessi o deceduti, gli aventi diritto sulla base di un titolo legittimante possono richiedere copia del fascicolo socioassistenziale e sanitario, previa richiesta scritta.

La documentazione verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta.

I costi delle copie richieste sono specificati nell'allegato F.

11. SEGNALAZIONE DISSERVIZI E SUGGERIMENTI

E' possibile presentare all'Azienda Speciale del Comune di Monticello Brianza – Casa di Riposo Monticello segnalazione di disservizi e suggerimenti, compilando l'allegato A della presente Carta dei Servizi e consegnandolo all'Ufficio Accoglienza.

Nel modulo di segnalazione si deve optare per richiesta di risposta orale o scritta. Nel primo caso la risposta verrà data entro 15 giorni dalla presentazione del modulo, nel secondo caso entro 30 giorni.

ALLEGATI:

Allegato A: “SCHEMA DI SEGNALAZIONE DISSERVIZIO E SUGGERIMENTI”;

Allegato B: “QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA” ospiti e familiari;

Allegato C: “CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA”;

Allegato D: “MENU' TIPO”;

Allegato E: “RETTE DI OSPITALITA'”;

Allegato F “COSTI DEI SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA”.