



# Centro Polifunzionale per la Terza Età

Via T. Tasso 58 – 21052 Busto Arsizio (VA)

Tel: 0331 670074

Mail: [info@bustocare.it](mailto:info@bustocare.it)

## CARTA DEI SERVIZI

# RSA

1 settembre 2018



## La persona ha il diritto

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e veder rispettate, 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.

Di essere messa in condizione 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 ed autosufficienza.

## La società e le istituzioni hanno il dovere

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ed 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 tutto il periodo necessario 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.

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.

## Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi può definirsi come uno strumento giuridico ed amministrativo previsto dalla normativa vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione complessiva, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l'attività degli Operatori, agli impegni di miglioramento rispetto alle esigenze degli Ospiti.

La Carta dei Servizi serve a dar voce all'Utente dei servizi, vengono infatti fornite informazioni di base relative alla RSA, ai servizi erogati, ed alle prestazioni.

La Carta dei Servizi è uno strumento per ricostruire il rapporto con i cittadini utenti, ispirandosi ai principi di: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. Attraverso la Carta dei Servizi si amplia l'utilizzo di strumenti quali: informazione agli utenti, adozione di standard di qualità del Servizio, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rapporti agevolati con gli utenti, semplificazione delle procedure, tutela del cittadino rispetto ai disservizi con procedure di reclamo accessibili.

La titolarità del Servizio del Centro Polifunzionale per la Terza Età è in capo a Busto Care Consorzio di Cooperative, a partire dal 1 settembre 2018.

## Principi fondamentali

Come previsto dalla D.G.R. 14 Dicembre 2001 - n. 7/7435, la Carta dei Servizi del Centro Polifunzionale per la Terza Età mutua nella sua completezza la "Carta dei diritti della persona anziana" qui sopra riportata integralmente

I punti più significativi si possono così riassumere:

- gli anziani rappresentano un patrimonio per la società non solo come "memoria culturale", ma anche, data la maggior speranza di vita attuale, come contributo specifico di energie ed esperienze;
- valorizzare e rispettare la persona anziana significa realizzare politiche di intervento che garantiscano allo stesso di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;

- "giustizia sociale", art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana, "solidarietà", art. 2 e principio di "salute", art. 32, sono alla base di ogni intervento che riguarda i cittadini della Repubblica, indipendentemente dalla condizione "anziana", ma che valgono e devono essere rispettati nel corso di tutta l'esistenza. Ciò va sotto il riconoscimento dei diritti di cittadinanza, riconosciuti dall'Ordinamento giuridico;

- l'obiettivo è quello di sviluppare una rete di "garanzia", che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione e nel lavoro quotidiano profuso nell'ambito del Centro Polifunzionale per la Terza Età, perseguendo un sempre migliore ed adeguato servizio per le persone.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo le indicazioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 e successive disposizioni (lo schema generale di riferimento del settore sanitario è stato pubblicato con D.P.C.M. il 19 maggio 1995), si ispira ai principi fondamentali richiamati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, al Decreto Legislativo n. 266 del 30 luglio 1999 e tiene conto in maniera organica della "Carta fondamentale dei Diritti dell'Anziano", nonché delle normative Nazionali (L. 328/2000) e Regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura dell'anziano.

Dall'articolo 3 della Costituzione Italiana, comma 2, discende "la necessità di un trattamento differenziato", teso a ripristinare, partendo dalla peculiarità della condizione dell'anziano, la sua eguaglianza con tutti gli altri cittadini.

All'interno del Centro Polifunzionale per la Terza Età questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona, al di là del sesso, della religione e dei costumi sociali, sviluppando modelli di intervento il più possibili mirati e personalizzati, considerando l'unicità di ciascun individuo, nella ricerca di un benessere psico-fisico-sociale. Pertanto la vita nella Struttura si uniforma a principi privi di discriminazione di qualsiasi genere.

Ogni persona che opera all'interno del Centro Polifunzionale per la Terza Età, deve prestare il proprio servizio professionale con imparzialità ed obiettività, attraverso manifestazioni di cura

ed assistenza e garantendo standard di qualità il più possibile elevati.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno. Per ogni Ospite è previsto un progetto individualizzato (P.I.) e un piano di assistenza individualizzato (P.A.I.) con precisi momenti di verifica, al fine di garantire continuità nelle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene verificato ed i momenti di analisi periodica possono portare ad una sospensione degli interventi (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento (in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi predefiniti) o alla definizione di una nuova strategia, se gli strumenti adottati risultassero inefficaci.

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua malattia o inabilità, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia di scelta.

Con questa espressione si vuole esprimere il concetto di "spazio di auto-determinazione" e "auto-decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e Servizio. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana.

Per coloro che hanno problemi cognitivi, si attribuisce molta importanza alla comunicazione non verbale, che crea in ogni modo una relazione profonda tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

La persona anziana è la protagonista del Servizio ed è a lei che si cerca di offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della Residenza. Partecipazione che passa anche attraverso il coinvolgimento dei familiari informandoli e creando una relazione continua con la Struttura.

Sono garantiti il corretto passaggio di informazioni e il rispetto della privacy, nelle relazioni tra Operatori e professionisti da un lato e Ospiti e familiari dall'altro, prevedendo la possibilità di esprimere osservazioni, lamentele e suggerimenti, con l'obiettivo di superare le possibili incomprensioni e le difficoltà che comunque si incontrano durante il percorso di istituzionalizzazione della persona anziana, pur operando secondo metodologie il più possibili accoglienti, umane e volte a rispettare gli stili di vita dell'anziano.

Tutte le prestazioni assistenziali erogate devono essere sicuramente efficaci ed il personale deve verificare che gli obiettivi prefissati siano stati raggiunti e che le risorse impegnate siano utilizzate al meglio.

L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

## C odice Etico

L'Ente Gestore ha deliberato con apposito atto un codice etico che norma e definisce i principali aspetti comportamentali di tutti gli addetti operanti all'interno della struttura. Il Codice etico è esposto al pubblico all'ingresso della struttura.

I principi etici generali sono: **centralità della persona, partecipazione, trasparenza, valorizzazione delle risorse umane** e del percorso professionale, riservatezza, pari opportunità, sostenibilità ambientale, sostenibilità sociale, sostenibilità economica, valorizzazione dei rapporti col sistema cooperativo, valorizzazione dei rapporti con la collettività, professionalità e approccio al lavoro, lealtà e collaborazione nella concorrenza, salute del lavoratore e sicurezza, fiducia e lealtà.

## M ission

Gli obiettivi principali del Centro Polifunzionale per la Terza Età, offerti dal servizio svolto dal Consorzio Busto Care, possono essere così sintetizzati:

- garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza affiancata ad un'alta umanità
- sviluppare la capacità funzionale residua della persona anziana
- affrontare in maniera globale i bisogni delle persone anziane con interventi mirati e personalizzati
- garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sviluppare la

preparazione professionale

In conclusione l'obiettivo generale è quello di garantire la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le condizioni psicofisiche della persona anziana.

## **L**a Struttura

Il Centro Polifunzionale per la Terza Età è una Struttura che nel proprio ambito vede ubicate una RSA e un CDI che condividono spazi abitativi, servizi, progettualità, pur mantenendo caratteristiche distintive come in seguito descritte.

L'accesso alla Struttura avviene per i pedoni tramite un cancelletto con apertura automatica e per gli automezzi autorizzati (Autoambulanze, automezzi aziendali, automezzi per il carico e scarico delle forniture etc) attraverso il cancello carraio. L'accesso, in entrambi i casi, è controllato dal Personale del servizio di Reception nelle ore diurne 8.00-20.00, 7giorni su 7.

Circonda il Centro Polifunzionale per la Terza Età un'area verde attrezzata per momenti di ritrovo, passeggiate e condivisione con Amici e Parenti.

Il Centro Polifunzionale per la Terza Età ha la seguente autorizzazione:

- R.S.A. per n. 81 posti letto residenziali accreditati e contrattualizzati;
- CDI con n. 20 posti accreditati e contrattualizzati;
- Secondo la normativa regionale e nazionale la R.S.A. offre agli Ospiti, sia un ricovero temporaneo che a tempo indeterminato.
- una sistemazione residenziale con una connotazione il più possibile domestica, organizzata in modo da rispettare il bisogno individuale di riservatezza e di privacy ed al tempo stesso stimolare la socializzazione tra gli Ospiti;
- tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a prevenire e curare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni;
- un'assistenza individualizzata orientata alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

La zona residenziale è suddivisa in quattro nuclei abitativi per complessive 26 camere.

Tre nuclei sono situati al piano terra ed il quarto al primo piano.

- Il nucleo A, collocato in prossimità dell'ingresso, è strutturato per accogliere 20 Ospiti in 7 camere (2 singole da mq.17, 1 doppia da mq.21 e 4 quadruple da mq.51).
- Il nucleo B, collocato in fondo alla Struttura, è strutturato per accogliere 16 Ospiti in 5 camere (2 doppie da mq.21 e 3 quadruple da mq.51).
- Il nucleo C, confinante con il nucleo B, è strutturato per accogliere 30 Ospiti in 9 camere (2 singole da mq.17 e 7 quadruple da mq.51).
- Il nucleo D, ubicato al primo piano, è strutturato per accogliere 15 Ospiti in 5 camere (1 singola da mq. 10.3, 1 doppia da mq.18.15 e 3 quadruple da mq. 52.20).

Tutte le camere dei nuclei, fornite di uno o due bagni, sono state progettate nel rispetto dei bisogni della diversa Utenza.

Ciascun Nucleo è dotato di ambulatorio medico, infermeria, presidio assistenziale, bagno assistito, cucinino e locale biancheria pulita e sporca.

A disposizione degli Ospiti in regime di residenzialità (RSA) sono presenti:

- Sala da pranzo, suddivisa in "centrale" e "delle rose" in base alla tipologia di utenza.
- Sala Soggiorno/Sala Animazione "Il Glicine"

- Laboratorio di Animazione
- Servizio di Cucina per la ristorazione di Ospiti, Parenti ed Amici degli Ospiti.
- Lavanderia finalizzata al lavaggio, stiratura e piccolo rammendo per gli abiti degli Ospiti.
- Palestra e Ufficio Personale Fisioterapico
- Luogo di Culto per la celebrazione della Santa Messa (settimanalmente e durante le festività) e, su richiesta dei Parenti, previa autorizzazione da parte della Direzione ed altre funzioni religiose.
- Zona riservata ai Servizi Funebri
- Sala Riunioni
- Locale per la prestazione di parrucchiere - manicure - pedicure
- Uffici distribuiti tra il piano terra ed il primo piano, per le esigenze di Reception, Animazione, Amministrazione (al piano terra), archivio, Direzione Generale e Sanitaria (al primo piano).
- Locali per le esigenze di deposito-manutenzione dislocati in varie aree della Struttura.

## **M**odalità di accesso e dimissione

### Modalità di accesso

Al fine di rendere più agevole la scelta dell'ingresso da parte del futuro Ospite e dei suoi famigliari, la Direzione ha elaborato precise procedure di inserimento e di accettazione.

Attraverso una sinergia tra il personale di accoglienza ed assistenza ed i famigliari si attua un percorso di "attenzione e sostegno" al nuovo Ospite.

L'accesso alla R.S.A. avviene con le seguenti modalità:

Presentazione della domanda da parte dell'interessato o di un familiare/amministratore di sostegno/tutore presso l'Ufficio Amministrativo, redatta su apposito modulo accompagnata da scheda clinico-informativa compilata dal medico, copia del documento di identità, codice fiscale e tessera sanitaria. Previo appuntamento, gli Addetti alla Reception saranno disponibili ad accompagnare gli aspiranti Ospiti ed i loro parenti alla visita della R.S.A.

La domanda di ammissione deve essere compilata su apposita modulistica predisposta e disponibile presso l'ufficio della struttura o direttamente scaricabile dal sito internet della ATS Insubria ([www.ats-insubria.it](http://www.ats-insubria.it));

Dopo l'inserimento in apposita graduatoria secondo il criterio di temporalità di presentazione della domanda il cittadino interessato viene contattato telefonicamente qualora si renda disponibile un posto letto. L'Ospite è tenuto a presentare al momento dell'ingresso i seguenti documenti:

- copia del documento di identità valido;
- tessera sanitaria;
- eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
- eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della stessa;
- documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri precedenti;
- copia verbale di nomina Amministratore di sostegno o di Tutore ove presente.

Previo richiesta e compatibilmente con la presenza di posti letto liberi, la sistemazione può avvenire in camera doppia o singola.

### Gestione lista di attesa

Le domande di ammissione sono inserite in lista d'attesa in ordine cronologico e subito registrate "on line".

La domanda di accesso, nella parte sanitaria, viene esaminata e valutata dal Responsabile Sanitario del Centro Polifunzionale per la Terza Età

Nel momento in cui si libera un posto letto il Responsabile Sanitario valuta le richieste di ammissione per individuare la persona interessata all'ingresso secondo un criterio di idoneità di reparto per tipologia di fragilità. La sistemazione nelle camere potrà essere successivamente modificata in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio del Coordinatore della struttura e del Direttore Sanitario.

### **Accoglienza e presa in carico**

Il momento di ingresso in R.S.A. è particolarmente delicato e durante tale fase si instaura tra l'Ospite e gli Operatori una relazione interpersonale mirata a fornire sostegno emotivo e informazione, oltre che a valutare i bisogni di cura.

Il medico effettua la visita medica di ingresso per valutare i bisogni sanitari dell'Ospite; in seguito il personale infermieristico e assistenziale ne rileva tempestivamente le principali esigenze in modo da impostare fin dal primo momento l'assistenza in modo personalizzato. L'educatore analizza la storia biografica della persona. All'ingresso o comunque entro una settimana ni dall'ingresso l'équipe multidisciplinare definisce il Progetto Individualizzato, che indica i bisogni della persona e le relative modalità di presa in carico.

Nei giorni precedenti o al più tardi il giorno dell'ingresso l'Ospite e/o il Terzo familiare o l'Amministratore di Sostegno sottoscrive il contratto d'ingresso che regola il rapporto con la Struttura.

La presa in carico dell'Ospite è effettuata dalla équipe multidisciplinare sulla base del Progetto Individualizzato, aggiornato dopo trenta giorni è completato dalla stesura del PAI che verranno poi periodicamente aggiornati in base alla variazione delle condizioni di salute e di autonomia dell'Ospite e quindi dei suoi bisogni e comunque rivisti con periodicità semestrale. L'assistenza infermieristica e assistenziale è erogata rispondendo a precisi protocolli e procedure depositati presso la R.S.A. e il C.D.I.

Per ogni Ospite viene creato, aggiornato è conservato un Fascicolo socio sanitario (FASAS).

### **Modalità di dimissione**

Le dimissioni sono previste nei seguenti casi:

- a richiesta, degli stessi e/o parenti, previa comunicazione scritta da inoltrare all'ufficio amministrativo della struttura. Il preavviso richiesto è di almeno 15 giorni;
- per rientro definitivo in famiglia o ingresso in altra RSA con preavviso richiesto di 15gg;
- per decesso dell'Ospite;
- per sopravvenuto peggioramento psico-fisico tale da rendere inappropriata l'offerta dei servizi della RSA o documentata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole della convivenza;
- in caso di morosità nel pagamento della retta, come specificato nel contratto d'ingresso e in seguito a previa opportuna comunicazione;
- per ogni altra causa prevista dalla legge.

### **Dimissioni protette dal servizio**

Come previsto dalla DGR 2569, al momento delle dimissioni o del trasferimento presso altro servizio verrà rilasciata all'Ospite una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

In caso di dimissione, all'Ospite, opportunamente informato, viene riconsegnata la documentazione anagrafica e sanitaria in originale, i propri effetti personali ed eventuali presidi protesici.

L'Ufficio Amministrativo comunica le modalità ed i termini per il pagamento del saldo retta. Raccoglie inoltre copia della documentazione nella cartella personale, chiude la cartella utente nel software e inoltra le opportune comunicazioni agli enti preposti.

Su richiesta, scritta e motivata, è possibile avere copia della cartella clinica dell'Ospite, entro 30 giorni dalla richiesta.

### **Invio in Pronto Soccorso**

L'invio in Pronto Soccorso o il ricovero ospedaliero viene stabilito dal medico di reparto in caso di necessità cliniche specifiche, che compila relazione di invio su carta libera o su modulo predisposto. L'infermiere professionale compila quanto predisposto dal Medico con i dati relativi all'assistenza infermieristica e, allega alla richiesta copia dei documenti e della terapia in corso.

I famigliari vengono avvertiti tempestivamente dal Medico di reparto.

Nei giorni seguenti, il Medico di reparto contatta l'Ospedale per avere informazioni sulle condizioni dell'Ospite ricoverato.

Il ricovero ospedaliero non dà diritto a riduzioni della retta mensile.

## O rario di funzionamento della struttura

Il Centro Polifunzionale per la Terza Età funziona 365 giorni l'anno 24 ore su 24.

## O rario di visita

L'Ospite può ricevere nella R.S.A. le persone di suo gradimento, in tutti i giorni della settimana. Tali visite potranno aver luogo dalle ore 8,00 alle ore 20,00 negli spazi comuni della Struttura. Tuttavia, è consigliato per il rispetto della privacy degli Ospiti di accedere ai Reparti prevalentemente nei seguenti orari: mattino dalle ore 10.00 alle ore 12.30 e il pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 18,00.

In caso di necessità di visita tra le ore 20,00 e le ore 08,00 è necessario presentare richiesta alla Direzione, che provvederà a valutare le motivazioni della richiesta ed ad autorizzare una eventuale deroga e ad avvisare il personale di assistenza.

L'uscita degli Ospiti è regolamentata da procedura interna che prevede una valutazione medica.

## G iornata tipo

La giornata tipo in RSA è regolata dai seguenti orari, che potrebbero subire variazioni in base alla valutazione di cambiamenti rispetto ai bisogni degli Ospiti:

- 6.30- 9.30 sveglia, igiene personale e colazione
- 9.30-11.30 attività sanitarie, riabilitative ed educative
- 11.30-13.30 pranzo
- 13.30-15.30 eventuale riposo pomeridiano, attività riabilitative
- 15.30 merenda
- 16.30-18.00 attività educative, animazione
- 18.00-19.30 cena
- 19.30-21.00 messa a letto

## S ervizi offerti

### Servizi compresi nella retta:

- Servizi alberghieri: vitto e alloggio
- Assistenza socio-sanitaria: igiene e cura della persona, assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapia, interventi educativi, interventi podologici, assistenza psicologica
- Fornitura farmaci e presidi per incontinenza
- Servizio lavanderia piana (lenzuola ed asciugamani)
- Servizio trasporto per l'accompagnamento dell'Ospite a visite mediche ed esami presso strutture esterne, se prescritti dal personale medico della struttura



•

#### Servizi non compresi nella retta:

- Servizi di trasporto per l'accompagnamento dell'Ospite a visite mediche ed esami presso strutture esterne, se non prescritte dal personale medico della struttura
- Spese Funebri
- Servizio parrucchiere
- Servizio lavanderia e stileria biancheria personale dell'Ospite

#### Servizi Sanitari e Socio-assistenziali

La R.S.A. fornisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti. Ogni Ospite del Centro Polifunzionale per la Terza Età è affidato alle cure del Medico di Reparto il quale, oltre a provvedere alla sua accoglienza ed alla definizione del piano terapeutico, ne garantisce una valutazione periodica e al bisogno.

Il Responsabile Sanitario è a disposizione per ricevere i familiari degli Ospiti previo appuntamento, secondo orario di presenza.

#### Servizio Ristorazione

I pasti vengono preparati in R.S.A. da personale qualificato dipendente da una ditta specializzata (So.Vite). Il menù è a regime dietetico bilanciato, studiato appositamente da un dietista. È prevista la variazione settimanale dei piatti offerti e si presta particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari.

In caso di particolari necessità potrà essere adottata per l'Ospite una dieta speciale.

I pasti vengono serviti indicativamente nei seguenti orari:

- o colazione alle ore 8.30
- o pranzo tra le ore 11.30 alle 13.00 a seconda del bisogno dell'Ospite
- o merenda dalle ore 15.30 alle 16.00 a seconda del bisogno dell'Ospite
- o cena dalle ore 18.00 alle 19.30 a seconda del bisogno dell'Ospite

I pasti possono essere consumati nelle camere per quegli Ospiti impossibilitati ad essere accompagnati presso la sala pranzo per esclusivi problemi di salute.

Sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse patologie.

**Menù tipo: vedi Allegato 4**

#### Funzioni religiose

Nella Struttura è presente una Cappella a disposizione degli Ospiti per le funzioni religiose anche private.

La S. Messa viene celebrata ogni settimana. Giorni e orari della Funzione sono esposti in Struttura.

#### Servizio funebre

L'utilizzo della camera ardente è gratuito.

Ai famigliari compete la libera scelta del soggetto privato per espletare le procedure funebri.

Le competenze economiche del servizio sono a carico dei famigliari.



## Servizio lavanderia personale

La Struttura provvede a lavare e stirare la biancheria personale dell'Ospite, su richiesta dello Stesso, a pagamento. Al fine di limitare gli inconvenienti tutti i capi devono essere contrassegnati con un numero personale.

Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, ecc. è affidato ad una ditta esterna specializzata.



## Suggerimenti ai familiari

Il Vostro aiuto è sempre gradito, soprattutto perché il Vostro Familiare Ospite della R.S.A. continui a sentirsi amato ed accudito dalla propria famiglia.

Per la qualità della vita all'interno della nostra R.S.A., riteniamo opportuno suggerirVi alcuni accorgimenti.

- **IL MOMENTO DEL PASTO**

La vita comunitaria comporta una serie di norme che il Personale è tenuto a far rispettare. Come previsto dalle procedure interne, la somministrazione dei pasti agli Ospiti mediante imboccamento può essere effettuata esclusivamente dal Personale di Reparto, in particolare per gli Ospiti disfagici o comunque ritenuti ad alto rischio di "aspirazione" (ab ingestis).

È diretta responsabilità dell'Infermiera Professionale in turno vigilare che la somministrazione dei pasti sia effettuata nel rispetto di quanto sopra.

È consentita per coloro che pranzano nella sala non autonomi la presenza durante il pasto di un familiare per Ospite, previa autorizzazione del Medico di Reparto; per gli Ospiti con maggior autonomia non è consentita, di norma, la presenza nelle sale da pranzo del familiare al fine di garantire la socializzazione e il potenziamento dell'autonomia.

- **L'ALZATA, LA MESSA A LETTO E L'EFFETTUAZIONE DELLE MANOVRE IGIENICHE IN GENERALE.**

In tali momenti sarete gentilmente invitati ad uscire dalla camera del Vostro congiunto per garantire la privacy degli Ospiti che soggiornano nella stessa camera.

- **LE USCITE**

Per aiutarci nello svolgimento del nostro lavoro, si richiede di informarci con un certo anticipo della Vostra intenzione di portare l'Ospite fuori dalla R.S.A. stessa, in modo da poterlo preparare adeguatamente.

## **V**olontariato

La Struttura favorisce i rapporti di collaborazione con le associazioni di volontariato del territorio. In particolare è in essere una proficua collaborazione con l'AVULSS che partecipa alle attività di ricreazione e animazione.

## **L**a retta

Il pagamento della retta, in forma mensile anticipata, deve essere corrisposto entro **dieci giorni (n.10gg) dalla ricezione della fattura** mediante le seguenti modalità:

- bonifico bancario
- S.E.P.A. (autorizzazione permanente di addebito in C/C)
- POS (con bancomat o carta di credito presso gli uffici della RSA)

Il Consorzio Busto Care si impegna a rilasciare in tempo utile apposita certificazione attestante il pagamento della retta e la sua quantificazione per consentire la detrazione fiscale delle spese sanitarie ai sensi della normativa vigente.

In caso di mancato tempestivo pagamento i sottoscrittori del contratto di ingresso saranno soggetti al pagamento di interessi moratori nella misura di legge.

Busto Care provvede ad un sollecito scritto di pagamento procedendo eventualmente alle dimissioni dell'Ospite e al recupero crediti secondo le procedure previste dall'Ente Gestore.

La retta può essere aggiornata e tale variazione sarà comunicata in forma scritta almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe per consentire all'Ospite di esercitare il diritto di recedere dal contratto; si precisa che vi sono precise indicazioni per il pagamento della retta in caso di ammissione o dimissione nel corso del mese, esplicitati nel contratto d'ingresso.

Durante i periodi di eventuale assenza per motivi familiari o per ricovero ospedaliero non è prevista alcuna riduzione della retta.

**Prospetto delle rette in vigore: vedi Allegato 1**

Non viene richiesto alcun deposito cauzionale.



## I personale

Nella Struttura sono previste le seguenti figure professionali:

- Coordinatore della Struttura
- Responsabile Sanitario
- Medici di Struttura
- Medico Fisiatra
- Psicologo
- Fisioterapista
- Infermiere Professionale
- Ausiliario Socio-Assistenziale
- Educatore professionale
- Impiegato Amministrativo
- Personale di reception
- Personale addetto alle pulizie
- Personale addetto alla ristorazione
- Manutentore
- Personale addetto al servizio trasporto e logistica

Il personale operante nella Struttura è dotato di cartellino di riconoscimento, riportante fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

Le divise di lavoro sono personalizzate in base alla professione ed al ruolo:

- Bianca profilo blu à personale assistenziale
- Bianca con profilo rosso à Personale Infermieristico
- Camice Bianco à Medico
- Maglia Blu à Animatori
- Maglia Verde à Personale Fisioterapico
- Divisa Azzurra à Personale addetto alle pulizie e alla lavanderia
- Divisa Bianca à Personale addetto alla ristorazione

### Privacy

Ai sensi e per gli effetti del Reg. UE 2016/679 gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli Ospiti, fornendole solo a loro personalmente ed in caso di consenso, ai loro familiari, ad altre persone da loro designate o all'autorità giudiziaria che ne faccia richiesta.

### Informazione e consenso

L'Ospite ha diritto ad essere informato sulle terapie, gli interventi prescritti dai medici e le prestazioni infermieristiche. Può inoltre rifiutare il proprio consenso a qualsiasi intervento sanitario. In tal caso è tenuto, su richiesta del medico, a rilasciare a quest'ultimo una dichiarazione di non consenso.

Al momento dell'ingresso l'Equipe sottopone all'Ospite e ai suoi famigliari il modulo di consenso alla cura generica, nonché all'utilizzo di eventuali strumenti di tutela della Persona, nonché il modulo informativo per la Nomina di Amministratore di Sostegno o Tutore a garanzia della legittimità di espressione del consenso.

Nei casi in cui sia necessario un intervento urgente la legge prevede che il Medico debba agire nell'interesse del malato anche senza consenso.



## Valutazione della soddisfazione

Presso la Struttura sono a disposizione dell'utenza, dei famigliari e degli Operatori, **moduli per eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti**.

I tempi di risposta possono variare a seconda delle problematiche evidenziate, ma in ogni caso entro e non oltre i 15 giorni.

Qualora si voglia mantenere l'anonimato, il modulo può essere recapitato presso apposita cassetta presente all'entrata della Struttura.

**Vedi Allegato 2**

## Questionario di valutazione della soddisfazione dei familiari, degli Ospiti e degli Operatori

Ogni anno, entro il mese di gennaio, e comunque al momento delle dimissioni, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli Ospiti e delle Famiglie, vengono somministrati 2 differenti questionari, i cui risultati vengono esposti in struttura ed illustrati in un incontro pubblico alla presenza di tutti gli interessati.

Annualmente, sempre entro il mese di gennaio, viene effettuata una analoga valutazione della soddisfazione degli Operatori attraverso un apposito questionario.

La lettura e la rielaborazione dei dati darà occasione di riflessione e di soluzione di alcuni problemi segnalati al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Vedi Allegato 3

## **S** tandard di qualità

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psichica e relazionale. Dopo la fase valutativa si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali operanti nella R.S.A. lavorano in modo integrato e coordinato mirando al benessere della persona anziana. Gli interventi sono personalizzati e finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite.

## **F** ormazione del personale

Tutto il personale che lavora nella R.S.A. è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle varie figure professionali a corsi di formazione, a momenti di aggiornamento/supervisione e a convegni tematici.

Il piano annuale della formazione deve assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli Operatori addetti all'assistenza sulla base delle esigenze specifiche degli Ospiti e su tematiche relative alla umanizzazione delle cure, alle tecniche di relazione con gli Ospiti e i care-giver anche rispetto alla gestione dei conflitti.

La R.S.A. è inoltre disponibile ad accogliere tirocini per studenti universitari, Istituti e Centri di Formazione Professionale.

### Strumenti di lavoro

Il personale utilizza quotidianamente protocolli, piani di lavoro, procedure, diari consegne, verbali delle riunioni, schede S.OS.I.A., P.I., P.A.I., ecc

## **A** ttuazione del D.Lgs. N. 81 del 2008

La R.S.A. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti nella Struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza ed evacuazione e formando gli addetti al primo soccorso e all'antincendio.

A tutti i lavoratori sono state date informazioni sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

## **A** ttuazione delle disposizioni in materia di accesso agli atti

(L. 241/1990 – DPR 184/2006 e successive modifiche e LR 1/2012)



# Centro Polifunzionale per la Terza Età

Via T. Tasso 58 – 21052 Busto Arsizio (VA)

Tel: 0331 670074

Mail: [info@bustocare.it](mailto:info@bustocare.it)



## **Busto Care**

Consorzio di cooperative - cooperativa sociale

Sede Legale Via Torquato Tasso, 58 – 21052 Busto Arsizio

Sede Amministrativa Via Cristina da Pizzano, 5 – 40133 Bologna