

CARTA DEI SERVIZI

Presentazione

La Fondazione Casa Di Riposo Intercomunale Saronno ONLUS (ente di diritto privato) gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) che accoglie **persone di età superiore ai 65 anni, non autosufficienti a vario titolo e gravità**, residenti in Regione Lombardia, ad eccezione dei malati di Alzheimer con importanti disturbi del comportamento, per i quali la Struttura non è predisposta da un punto di vista logistico-organizzativo.

Secondo gli indirizzi elaborati dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, la R.S.A. di Saronno cercherà di interpretare la domanda di cura ed assistenza che emerge dagli Ospiti e dai Familiari, assumendo come principi ispiratori la considerazione degli Anziani come Persone portatrici di valori, indipendentemente dalle condizioni di salute e la responsabilizzazione partecipata della famiglia come insostituibile risorsa per il buon esito progettuale dell'assistenza all'Ospite accolto in Struttura.

La **Mission** della RSA FOCRIS è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'Ospite il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La carta dei servizi

La Fondazione Casa di Riposo Intercomunale Saronno onlus (denominata anche FO.C.R.I.S.) ha elaborato la presente "Carta dei Servizi" quale documento di sintesi sulla finalità e sull'organizzazione della Casa di Riposo, con l'impegno specifico di comunicare agli Ospiti ed ai loro Parenti i Servizi complessivi che verranno erogati a fronte della retta richiesta.

Il presente documento organizzativo rappresenta la carta di identità di FOCRIS ed è una sintesi completa ed aggiornata degli obiettivi strategici e gestionali, dei servizi erogati e delle procedure adottate.

Il documento è dinamico, sottoposto a revisione periodica e viene consegnato all'Ospite o al familiare di riferimento al momento dell'ammissione in Struttura.

Codice Etico

La Fondazione Casa di Riposo Intercomunale Saronno ha adottato il Codice Etico che sancisce i principi a cui tutti gli Organi Direttivi e gli operatori si devono attenere nello svolgimento delle proprie mansioni. Il Codice Etico è consultabile sul sito: www.info@focris.it.

La Fondazione Casa di Riposo Intercomunale Saronno ha anche adottato un sistema di organizzazione gestione e controllo per la prevenzione dei reati in azienda attraverso la redazione di un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/01.

Valori ispiratori della gestione

La RSA eroga servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

Ogni persona ha diritto di ricevere assistenza e cure mediche appropriate. Nessuna discriminazione viene compiuta in relazione a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

Imparzialità

Viene assicurata e garantita la parità di trattamento verso tutti gli ospiti, ispirata a criteri di obiettività ed imparzialità.

Continuità

La R.S.A. assicura la continuità e la regolarità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali nell'arco delle 24 ore.

Partecipazione

La R.S.A. garantisce all'ospite e ai suoi parenti la partecipazione attiva alle prestazioni del servizio attraverso un'informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati mediante appositi questionari. (Allegato 2,3,4, 5)

Inoltre, in attuazione della DGR 2569/2014, FOCRIS conferma quali espressi valori di riferimento del proprio agire:

- la trasparenza, con l'esplicitazione dei requisiti soggettivi e organizzativi quale certezza di affidabilità;
- l'attenzione all'appropriatezza del percorso assistenziale e la finalizzazione della qualità dei servizi erogati alla miglior cura ed alla personalizzazione dell'intervento;
- la coerenza con i principi costituzionali della solidarietà, della sussidiarietà, della partecipazione e del rispetto dei diritti umani in piena osservanza di quanto stabilito nella *Carta dei diritti della persona anziana*. (Allegato 1)

Struttura

La Fondazione Casa di Riposo FO.C.R.I.S. è accreditata con D.G.R. Regione Lombardia n° 11558 del 13.12.2002 per n° **108** posti letto autorizzati, abilitati, accreditati, a contratto.

La struttura si compone di quattro piani per complessivamente sette nuclei; ogni nucleo è dotato di camere e spazi soggiorno, ambienti per la ristorazione e spazi sanitari dedicati.

E' anche dotata di sale comuni poste al piano terra, dedicate alle attività di socializzazione e di condivisione con i familiari ed i visitatori, palestra, locale per il culto, reception e ampi spazi all'aperto.



Trasparenza

La R.S.A. assicura agli ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sui servizi offerti dalla Struttura organizzativa.

Gli Anziani interessati all'accoglienza presso la Casa di Riposo ed i loro Familiari possono chiedere alla Direzione di accedere alla struttura per una visita guidata, anche non programmata, per la conoscenza degli ambienti e dei servizi offerti. Tale visita sarà svolta con la coordinatrice infermieristica o con il personale amministrativo di Segreteria.

L'Amministrazione è inoltre attenta al rispetto della **normativa sulla privacy**, secondo il Regolamento UE 2016/679, assicurando ai propri ospiti ed ai loro familiari che il trattamento dei dati personali è improntato al rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali nonché della dignità della persona.

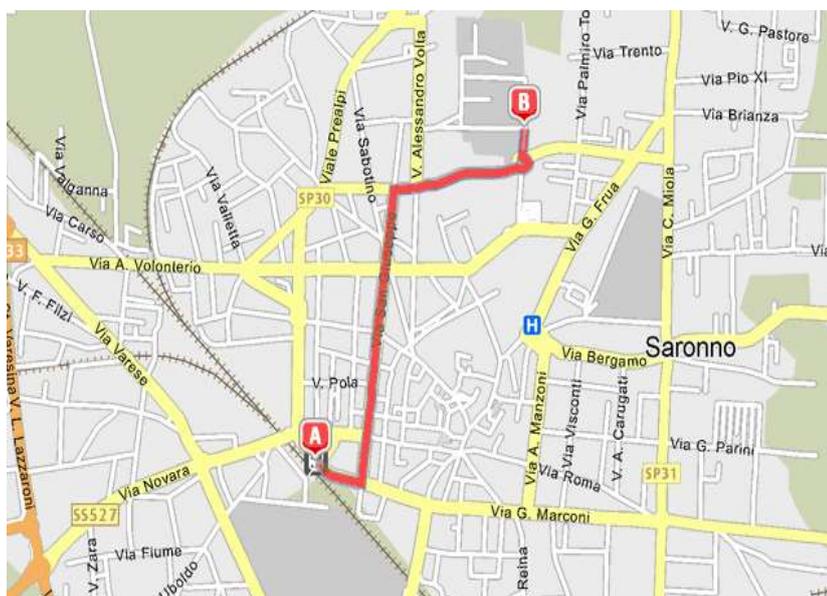
Accessibilità

La R.S.A. FO.C.R.I.S. è aperta ed operante per tutto l'anno e non prevede alcun periodo di sospensione dei servizi. La Segreteria per qualsiasi tipo di informazione è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 9,00 alle ore 17,00 e su appuntamento in altri orari.

Come raggiungerci

La FO.C.R.I.S. di Via don Vittorio Volpi, 4 - Saronno (Va), è dotata di parcheggio privato interno ed essendo ubicata in prossimità del centro urbano, è facilmente raggiungibile con:

- i mezzi di trasporto pubblico, bus della linea urbana n. 5 (fermata in prossimità dell'ingresso di Via don Vittorio Volpi);
- a piedi direttamente dalla stazione ferroviaria di Saronno in circa 15 minuti;



(A: Stazione ferroviaria – B: Casa di Riposo FOCRIS)

Contatti

Per qualsiasi informazione e per fissare un eventuale appuntamento si può contattare la Struttura ai seguenti recapiti:

Tel. 02/96709168 – 02/96248931

Fax 02/96198651

e-mail : info@focris.it – focris@pec.focris.it

Sito internet: www.focris.it

Criteri di accesso e lista d'attesa

Come previsto dallo Statuto della Fondazione la priorità di accesso viene data a persone residenti nei comuni Fondatori: Saronno, Uboldo, Cislago, Solaro, Ceriano Laghetto, Cogliate e Misinto. L'ammissione di persone non residenti nei comuni fondatori è possibile solo in seguito ad esaurimento della lista d'attesa delle persone residenti nei comuni fondatori.

Qualora non vi sia disponibilità di accesso immediato, si dovrà richiedere l'iscrizione nella lista d'attesa compilando e consegnando in Segreteria, oppure via mail, l'apposita domanda di ammissione debitamente firmata. Il modulo della domanda può essere ritirato direttamente presso la Reception o l'Ufficio Segreteria della FOCRIS, scaricato dal sito www.focris.it, oppure richiesto all'ufficio Servizi Sociali dei Comuni fondatori.

La lista d'attesa è stilata secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande: la comunicazione di ammissione dell'Ospite viene attivata dal Coordinatore Socio-sanitario, dopo che insieme a DG e DS sono stati valutati i criteri di urgenza sanitaria e carico sociale, oltre all'ordine cronologico di presentazione.

- In caso di rinuncia definitiva al posto letto in caso di chiamata il nominativo verrà cancellato dalla lista d'attesa;
- in caso di rinuncia temporanea il nominativo rimarrà nella lista d'attesa;
- in caso di accettazione si concorda il giorno e l'orario dell'ingresso in Struttura;

Si evidenzia che le dimissioni protette di pazienti -residenti nei comuni fondatori- dall'Ospedale di Saronno hanno un canale privilegiato di ingresso rispetto alle domande autopresentate.

Accoglienza e presa in carico

Il giorno di ammissione, l'Ospite giunto in struttura viene accolto all'ingresso dall'equipe, accompagnato al piano e presentato al personale del reparto: il medico raccoglie la documentazione sanitaria e le informazioni necessarie dai parenti ed effettua la prima visita, ed insieme ai diversi operatori vengono impostati i primi modelli di gestione delle attività sociali e sanitarie quotidiane

Il parente di riferimento sottoscrive in Segreteria il contratto, e completa la pratica amministrativa.

Dal giorno dell'ingresso l'Ospite ammesso su posto letto accreditato non verrà più seguito dal proprio medico di base, ma verrà preso in carico dal medico della struttura.

Orario delle visite

L'accesso alla Struttura per la visita agli Ospiti è libero tutti in tutti i giorni dell'anno, nelle ore diurne dalle ore **8,00** alle ore **20,00**.

Le visite da parte dei familiari potranno svolgersi anche presso le salette comuni ai piani o presso il salone polivalente al piano terra.

La presenza in Struttura di parenti degli Ospiti durante le ore notturne (dalle h. 20,00 alle h. 8,00) è ammessa nei casi di terminalità, su autorizzazione della Direzione Sanitaria; al fine di salvaguardare il riposo dei degenti, si raccomanda la presenza di un solo parente.

Le uscite

Gli Ospiti, previo accordo con il medico, il direttore ed i familiari, possono uscire dalla struttura accompagnati da un familiare o da una persona di riferimento, previa compilazione della modulistica prevista. La RSA non è responsabile per eventuali fatti occorsi durante l'assenza dalla struttura.

Il rientro deve avvenire entro le ore 21.00

Dimissione e decesso

L'Ospite, in qualsiasi momento, potrà chiedere di essere dimesso dalla RSA con il consenso scritto del familiare di riferimento, dando formale preavviso di giorni 15 (quindici) alla Direzione. La retta verrà rimborsata dal giorno successivo alla dimissione, e verranno addebitati all'Ospite i giorni di mancato preavviso. In caso di dimissioni autopresentate, saranno a carico della famiglia tutti gli adempimenti relativi a trasporto, scelta nuovo MMG, fornitura farmaci e presidi, ecc

La struttura può decidere eventuali dimissioni dell'Ospite, qualora le sue condizioni non siano compatibili con il tipo di assistenza offerta dalla struttura o non fosse in regola col versamento degli importi dovuti per rette o altre prestazioni. Al fine di assicurare una continuità nelle cure, al momento della dimissione di un ospite che non può essere più accolto in RSA come sopra espresso, il medico responsabile contatta gli uffici competenti della ATS/ASST per provvedere a reperimento di struttura idonea all'accogliimento dell'ospite, e per la fornitura domiciliare di presidi e ausili e attivare il servizio ADI o altri supporti domiciliari.

Viene compilata una dettagliata di dimissione che descrive il decorso clinico-assistenziale, le terapie in corso, i bisogni assistenziali ed indicazioni per il proseguimento delle cure; per quanto riguarda la pratica amministrativa, vengono resi tutti i documenti in originale (verbale invalidità, tessere esenzioni, etc.) unitamente alla carta regionale dei servizi per scelta del nuovo medico di base. L'uscita dalla struttura dell'Ospite avviene sempre e solo in presenza del familiare/persona di riferimento, con mezzo proprio o tramite trasporto con ambulanza a carico della famiglia.

In caso di **decesso** dell'Ospite presso la Struttura, verrà rimborsato l'importo della retta dal giorno successivo. I documenti amministrativi, tenuti in originale, vengono resi al familiare.

La scelta dell'Impresa di Pompe funebri e le relative spese di onoranze al defunto saranno a carico dei familiari, mentre l'utilizzo della Camera Ardente (al piano -1) è gratuito.

Rilascio documentazione sociosanitaria

In qualsiasi momento del ricovero, il familiare/persona di riferimento può richiedere il rilascio di copia della documentazione sociosanitaria, tramite richiesta scritta presentata in segreteria.

La documentazione richiesta verrà predisposta entro 15 giorni, con un costo di 30,00 € .

Retta giornaliera

Per la permanenza in struttura viene richiesta una retta giornaliera che comprende i servizi illustrati nella presente Carta dei Servizi e che viene dettagliata nell'allegato 6, differenziandosi per:

- a) Ospiti residenti nei Comuni promotori della Fondazione al momento dell'ingresso in RSA, in **81,00 euro die;**
- b) Ospiti residenti negli altri Comuni al momento dell'ingresso in RSA: per tali Ospiti, resta rilevante ai fini dell'importo della retta la provenienza extraterritoriale al momento dell'ingresso, anche in caso di successivo cambio di residenza, in **91,00 euro die.**

All'ammissione in RSA non è richiesto alcun deposito a titolo cauzionale.

Rilascio dichiarazione prevista dgr 26316/1997

La Fondazione annualmente rilascia apposita dichiarazione indicante le componenti della retta riguardanti le prestazioni sanitarie e non sanitarie, sulla base delle risultanze della propria contabilità analitica, ai fini fiscali.

Struttura Organizzativa-operatori

Tutto il personale presente in struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento munito di fotografia ed indicante il nome, cognome e qualifica. Le diverse famiglie professionali indossano casacche e divise di colore differente, per orientare ospite e parenti su bisogni/risposte, vedasi tabella divise.

È garantita la presenza H24 di personale ASA/OSS e Infermieri, per tutti i giorni dell'anno: i medici rispettano orari di presenza diurni, e reperibilità H24; le altre figure previste dalla normativa regionale rispettano un programma mensile. ATS Insubria nell'ultima visita ispettiva nel novembre 2023 ha verificato la presenza di operatori -in una settimana campione- nella misura di oltre il 30% rispetto alla normativa regionale di riferimento.

Vengono altresì contraddistinti da cordoncino e spilla identificativa gli addetti antincendio (colore giallo) e i coordinatori antincendio (colore rosso).



Tutti i dipendenti ed i collaboratori sono tenuti all'osservanza del codice etico della struttura ai sensi del D.Lgs. 231/01, consultabile anche sul sito Internet www.focris.it;

I servizi offerti da Focris

La Fondazione, nel rispetto delle prescrizioni normative nazionali e regionali circa la gestione delle Residenze Sanitarie Assistenziali, assicura all'Ospite la continuità nell'erogazione dei seguenti servizi:

Attività assistenziali

Le cure socioassistenziali consistono nell'aiuto all'Ospite per lo svolgimento delle attività quotidiane. Gli operatori qualificati aiutano nella cura dell'igiene personale e nel soddisfacimento dei bisogni primari.

Attività sanitarie

Sono svolte da medici ed infermieri che condividono linee e protocolli con la ATS per la redazione e l'aggiornamento del PAI (Piano Assistenziale Individuale), lo strumento col quale si delineano le strategie di intervento mirate al singolo ospite. Gli orari di presenza del medico sono esposti, e viene garantita la reperibilità diretta.

Fisioterapia

Le attività riabilitative sono svolte individualmente o a piccoli gruppi da professionisti che operano in sinergia con il personale sociosanitario.

Animazione e socializzazione

E' svolta da educatori professionali ed animatori mediante attività dedicate, che mirano al recupero e al mantenimento delle funzioni cognitive, relazionali e sociali degli Ospiti. La componente ludica ricopre sempre un ruolo rilevante con l'obiettivo di un coinvolgimento completo dell'Ospite.

Servizi Alberghieri

Ristorazione

I pasti sono momenti fondamentali della giornata; molta attenzione viene posta alla somministrazione di cibi ed alimenti di facile digeribilità, nutrienti e gustosi.

I menù settimanali sono esposti nei nuclei: l'Ospite, qualora non sussistano particolari restrizioni dovute ad allergie, intolleranze o malattie, può scegliere liberamente fra i diversi piatti del menù proposto giornalmente.

Pulizia e sanificazione

Gli ambienti della struttura vengono quotidianamente puliti attraverso l'attuazione di protocolli specifici di sanificazione e utilizzo di prodotti idroalcolici specifici.

Lavanderia

La biancheria da letto e da bagno viene fornita dalla struttura che si occupa anche del lavaggio degli indumenti personali. Il servizio è svolto esternamente mediante azienda qualificata.

Altri servizi a pagamento

È inoltre possibile usufruire di ulteriori servizi per esigenze di carattere personale (lavanderia, distributori bevande, servizio parrucchiere, trasporti sanitari, per i quali sono previste apposite tariffe. L'ufficio segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione in merito.

Servizio religioso

La Fondazione garantisce la libera espressione di ogni credo religioso.

Per gli Ospiti di fede cattolica è presente una Cappella nella quale viene celebrata la Santa Messa con cadenza settimanale.

Custodia valori

L'Ospite è tenuto a non introdurre in struttura oggetti preziosi, beni di valore, anche affettivo, nonché significative somme di denaro in contanti.

Per le piccole somme di denaro o per gli oggetti personali di modico valore la Fondazione mette a disposizione un servizio di custodia, declinando ogni responsabilità per il deterioramento, la distruzione o la sottrazione di tali beni ove non siano stati lasciati in custodia con le modalità previste nel presente articolo.

La Fondazione, inoltre, non risponde nel caso in cui i predetti eventi siano dovuti all'Ospite, ai familiari o alle persone che gli fanno visita, a forza maggiore o alla natura della cosa. In particolare, la Fondazione declina ogni responsabilità nel caso in cui l'Ospite introduca in struttura protesi, apparecchi acustici et similia, gestendo in autonomia il loro utilizzo.

Per quanto non previsto nel presente articolo si rinvia alla disciplina di cui agli artt. 1783-1786 c.c.

Organizzazione della "giornata tipo" degli ospiti

Le attività giornaliere all'interno Struttura sono articolate in modo da rispettare quanto più possibile le esigenze e le abitudini di vita degli Ospiti. Sarà tuttavia possibile attuare una flessibilità negli interventi e nei programmi di lavoro. Tali schemi potranno subire eventuali variazioni dettate dalle particolari esigenze dell'Utenza.

Gli orari delle attività e delle iniziative di interesse comune sono esposti all'interno dei locali polifunzionali e ricordate agli Ospiti quotidianamente dagli educatori.

La giornata tipo dell'Ospite

Mattino

La giornata inizia con il risveglio, l'igiene personale e la prima colazione. Prosegue con i trattamenti infermieristici, le attività fisioterapiche e le attività di animazione, socializzazione e stimolazione cognitiva.

Al termine delle attività viene servito il pranzo, nella sala comune oppure in camera, al termine del quale ci si può dedicare ad un momento di riposo.

Pomeriggio

Durante il pomeriggio si svolgono le attività riabilitative, di animazione e di socializzazione, senza trascurare il momento aggregante della merenda.

Sera

Dopo aver servito la cena, inizia la preparazione al riposo notturno e la somministrazione della terapia farmacologica. Gli ospiti che lo desiderano possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione, socializzare e svolgere proprie attività ricreative.

<i>dalle ore 07.00</i>	<i>operazioni di alzata e igiene personale, secondo il piano assistenziale individuale;</i>
<i>a seguire</i>	<i>colazione;</i>
<i>nella mattinata</i>	<i>attività sociosanitarie, riabilitative e di socializzazione, visita parenti;</i>
<i>dalle ore 12.00</i>	<i>pranzo;</i>
<i>nel pomeriggio</i>	<i>attività sociosanitarie, riabilitative e di socializzazione, merenda, visita parenti;</i>
<i>dalle 18.30</i>	<i>cena</i>
<i>a seguire</i>	<i>operazioni di igiene personale e messa a letto;</i>

Reclami e valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e del personale

Nell'ottica di favorire il continuo miglioramento dell'organizzazione, la RSA mette a disposizione di Ospiti, Familiari ed Operatori uno specifico questionario di rilevazione del grado di soddisfazione relativo a diversi servizi erogati (vedi allegati questionari 3, 4 e 5). La RSA istituisce un'apposita postazione con moduli e contenitore ove depositare i questionari, a garanzia di anonimato.

Annualmente, l'Ufficio Segreteria procede all'analisi comparativa dei questionari di rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti; i risultati dei questionari vengono poi resi pubblici attraverso cartellonistica in struttura, condivisione attraverso mailing list e pubblicazione sul sito internet. Sulla base dei risultati e delle indicazioni emerse, la Direzione della Casa disporrà i necessari interventi atti a migliorare l'orientamento dell'organizzazione verso l'utenza.

Nel contempo è stato redatto un modulo per segnalare reclami, disservizi o suggerimenti (vedi allegato 2); tale modulo può essere consegnato personalmente in segreteria o depositato nell'apposito contenitore. È possibile altresì trasmettere segnalazioni via mail a info@focris.it: sarà cura della Direzione Generale, una volta rilevata la segnalazione ed attivate le proprie verifiche, restituire le considerazioni emerse entro una settimana dalla data della segnalazione, attraverso un incontro in presenza o con nota scritta.

Composizione della giornata alimentare

La ristorazione è appaltata ad una società esterna di riconosciuta esperienza che prepara e fornisce i pasti; presso la cucina della RSA viene coordinato il servizio per la somministrazione ai piani; le eventuali diete speciali sono prescritte dal medico del nucleo.

RSA FOCRIS				Menu della QUARTA settimana	
MENU INVERNALE		PELLEGRINI		PRANZO	
LUNEDÌ	PASTA BROCCOLI E ACCIUGHE	BOLLITO IN SALSA VERDE	CAVOLFIORI ALL'OLIO		
	Alternativa: RISO IN BIANCO	Alternativa: PROSCIUTTO COTTO	Alternativa: VERDURA COTTA		
MARTEDÌ	RISOTTO AL SALMONE	POLPETTE DI LEGUMI	CAROTE PREZZEMOLATE		
	Alternativa: PASTA IN BIANCO	Alternativa: PETTO DI POLLO	Alternativa: PURE' DI PATATE		
MERCOLEDÌ	GNOCCHI ALLA ROMANA	BOCCONCINI DI TACCHINO AL FORNO	MOUSSE DI FINOCCHI		
	Alternativa: PASTA AL POMODORO	Alternativa: PROSCIUTTO COTTO	Alternativa: VERDURA COTTA		
GIOVEDÌ	RISOTTO ALLA ZUCCA	PLATESSA GRATINATA AL FORNO	SPIANCI GRATINATI		
	Alternativa: PASTA IN BIANCO	Alternativa: FORMAGGIO FRESCO	Alternativa: PURE' DI PATATE		
VENERDÌ	PASTA ALL'OLIO	TRIPPA	FAGIOLINI ALL'AGRO		
	Alternativa: RISO IN BIANCO	Alternativa: PROSCIUTTO COTTO	Alternativa: INSALATA		
SABATO	PIATTO UNICO: POLENTA E GORGONZOLA		ZUCCHINE ALL'OLIO		
	Alternativa: PASTA AL POMODORO	Alternativa: PROSCIUTTO COTTO	Alternativa: VERDURA COTTA		
DOMENICA	CRESPELLE GRATINATE	MERLUZZO ALLA PIZZAIOLA	BIETE ALL'OLIO		
	Alternativa: RISO IN BIANCO	Alternativa: PETTO DI POLLO	Alternativa: PURE' DI PATATE		

MISURA RSA APERTA

Cos'è la Rsa aperta

Rsa aperta è un voucher emanato da regione Lombardia che offre interventi di natura prioritariamente socio-sanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di utenti di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza. Attraverso interventi qualificati la Casa, si adopererà per mantenere il più a lungo possibile le capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dell'interessato, garantite da interventi mirati, che non sono sostitutivi di quelli già adottati dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.).

Destinatari della misura

L'Utenza raggiunge le RSA che hanno aderito al progetto Rsa aperta attraverso diversi canali: mmg, assistente sociale, comuni, altri utenti che ne usufruiscono.

L'elenco delle Rsa che propongono questo servizio è visibile sul sito dell'ATS Insubria nell'area dedicata alla terza età, oppure si può fare riferimento ai distretti sanitari di appartenenza che possiedono quest'elenco.

I destinatari della misura sono:

- Utenti affetti da demenza: la demenza e il decadimento cognitivo costituiscono una problematica di forte impatto sociale che grava sulla famiglia, determinando un importante carico assistenziale, ed emotivo. Per poter attivare la misura Rsa aperta, al fine di supportare le famiglie mediante un percorso assistenziale, la patologia deve essere certificata da uno specialista neurologo o geriatra, di una struttura pubblica o convenzionata.
- Anziani non autosufficienti: età pari o superiore a 75 anni, con riconoscimento di invalidità civile al 100%. Questi anziani fragili devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale, che presta assistenza continua.

Presentazione della domanda

Il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta direttamente alla RSA scelta, utilizzando il modello presente in Struttura.

Il care manager, figura di riferimento per l'erogazione del voucher Rsa aperta, verificherà i requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda completa di documentazione richiesta. Se vi sono i requisiti previsti dalla normativa, l'equipe formata dal medico e psicologa effettua la valutazione multidimensionale entro i successivi 10 giorni lavorativi.

L'equipe procede alla definizione del Progetto individualizzato con scadenza trimestrale di cura che dovrà prevedere obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte, e sarà condiviso con la persona (o suo Amministratore di sostegno) e con il caregiver di riferimento, sottoscritto dagli stessi. Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col Progetto Individualizzato, verrà elaborato il PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione. Laddove la situazione clinico – assistenziale lo richieda, se necessario verrà data informazione del Progetto Individualizzato al Medico di Medicina Generale ed eventualmente al Servizio Sociale comunale.

Saranno programmate delle rivalutazioni in base alle mutate condizioni del paziente ed eventualmente potranno essere apportate delle modifiche agli interventi, nell'ottica di offrire un servizio il più possibile personalizzato e vicino alle reali esigenze del paziente, seppur nel rispetto della normativa che disciplina la materia.

L'organizzazione e l'erogazione del servizio di Rsa aperta -compreso il care-manager- sono affidati alla Cooperativa Rembrandt con sede a Gerezano Via Stazione 3 /A., contatti 0296409232 assistenza@gruppofinisterre.org

Modalità di erogazione della misura

A) INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA

gli interventi sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia, dopo la **Valutazione Multidimensionale per accesso alla misura** che rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio – ambientali, le risorse attivabili (familiari e non), e oltre all’anamnesi clinica comprende la somministrazione delle scale previste per la rilevazione della gravità della malattia e lo stress del caregiver.

- Interventi di stimolazione cognitiva
- Interventi di consulenza alla famiglia
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Nursing e supporto igiene personale
- Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l’adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Interventi di riabilitazione motoria
- Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia

B) INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

gli interventi sono programmati dopo la **Valutazione Multidimensionale per accesso alla misura** che rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio – ambientali, le risorse attivabili (familiari e non), e oltre all’anamnesi clinica comprende la somministrazione delle scale previste.

- Interventi per il mantenimento delle abilità residue
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all’igiene personale
- Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver

Incompatibilità E’ incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta e altre misure e/o interventi regionali e/o di altri servizi/unità di offerta della rete socioassistenziale, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI. La fruizione di RSA Aperta risulta invece compatibile con altre misure nazionali o locali di carattere socioassistenziale (es. FNA, misura B2, SAD ecc.)

Sospensioni e interruzioni Le interruzioni della misura inferiori ai 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico. Le interruzioni invece superiori ai 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico, mentre interruzioni superiori ai 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico. La presa in carico presso altre unità di offerta socioassistenziale prevede la chiusura del progetto.

Allegati alla presente Carta dei Servizi

A completamento delle informazioni sopra riportate, vengono, di seguito, allegate a titolo esemplificativo:

ALLEGATO 1 – SCHEDA DIRITTI PERSONA ANZIANA

ALLEGATO 2 – SCHEDA PER RECLAMI-DISSERVIZI-SUGGERIMENTI RSA FOCRIS

ALLEGATO 3 – QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEI SERVIZI – FAMILIARI

ALLEGATO 4 – QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEI SERVIZI – OSPITI

ALLEGATO 5 – QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEI SERVIZI – OPERATORI



AGGIORNAMENTO
AGOSTO 2024

(allegato 1)

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (D.G.R. n° 7/7435 del 14.12.2001 – allegato D -)

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore delle persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti e altri servizi alle persone sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione, e più in generale, mass-media;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovano la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.

- Il principio "di solidarietà" enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- Il principio "di salute", enunciato dall'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico ed adottare una carta dei diritti specifica per più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento e dal rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza ai principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deridere" senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera e riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziani con i suoi familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d'integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire a ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messo in condizione di godere e conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocatione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza degli strumenti che quella stessa responsabilità politica ha avuto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT ed agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Contatti Ufficio UPT ATS Insubria:

Via O. Rossi, 9 Varese

Tel. 0332277544

Mail. pubblicatutela@ats-insubria.it

(allegato 2)

SCHEDA PER RECLAMI-DISSERVIZI-SUGGERIMENTI - RSA FOCRIS



Inserire il modulo una volta compilato nel box presso l'ingresso del nucleo verde, piano terra; allo stesso modo, potete allegare il modulo o scrivere vostre considerazioni a info@focris.it .

Sarete ricontattati entro 5 giorni dalla data della segnalazione per poter approfondire quanto esposto in un incontro telefonico o di persona con la figura preposta alla gestione del caso segnalato, per poi ricevere una nota scritta dal Direttore Generale per completare il percorso della segnalazione: ogni modulo sarà archiviato per opportuna analisi del percorso risolutivo.

Data rilevazione disservizio

Orario rilevazione disservizio

Spazio/luogo/nucleo ove quanto segnalato è avvenuto

.....

Oggetto della segnalazione (spiegazione dettagliata di quanto avvenuto)

.....

.....

.....

.....

.....

Eventuali suggerimenti per soluzione

.....

.....

Eventuali altre note o considerazioni

.....

Riferimenti di chi segnala (per poter essere ricontattato, telefono e mail)

.....

.....

Data consegna segnalazione

(allegato 3)

QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEI SERVIZI – FAMILIARI



Gentile Signora, Egregio Signore

La invitiamo a compilare il seguente questionario che ci aiuterà a comprendere meglio le esigenze dei nostri ospiti: opinioni, critiche e suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Ringraziandola per la gentile collaborazione, la invitiamo ad imbucare il questionario compilato nel contenitore che troverà al piano terra, con garanzia di anonimato: per reclami e suggerimenti sono sempre a disposizione moduli dedicati, oppure potete scrivere a info@focris.it.

LEGENDA

1) insufficiente 2) da migliorare 3) Discreta 4) Buona NR) non rilevabile/rilevato

Area Sanitaria:

- Cortesia e disponibilità del personale assistenziale 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale area socializzazione/educativa 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale infermieristico 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale riabilitatore 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale medico 1 2 3 4 NR
- Accoglienza al momento dell'ingresso/ricovero 1 2 3 4 NR
- Qualità delle informazioni sanitarie ricevute all'ingresso/ricovero 1 2 3 4 NR
- Valutazione della qualità delle cure e dell'assistenza ricevute 1 2 3 4 NR
- Valutazione delle modalità/qualità di comunicazione informazioni sanitarie 1 2 3 4 NR
- Chiarezza dei ruoli degli operatori 1 2 3 4 NR

Spunti di miglioramento? _____

Area non Sanitaria:

- Confort camera 1 2 3 4 NR
- Confort nucleo/piano 1 2 3 4 NR
- Confort struttura generale 1 2 3 4 NR
- Valutazione pulizia ambienti di nucleo 1 2 3 4 NR
- Valutazione pulizia ambienti generali 1 2 3 4 NR
- Valutazione servizio lavanderia piana (letto/tavola) 1 2 3 4 NR
- Valutazione servizio lavanderia personale 1 2 3 4 NR
- Valutazione servizio ristorazione 1 2 3 4 NR

Spunti di miglioramento? _____

Altri aspetti

- Assistenza spirituale 1 2 3 4 NR
- Attività con operatori tirocinanti/volontariato 1 2 3 4 NR
- Spazi verdi 1 2 3 4 NR
- Accessibilità/orari di visita 1 2 3 4 NR
- Gradimento tempi e spazi in occasione delle visite all'ospite 1 2 3 4 NR
- Attività di socializzazione interne o esterne alla struttura 1 2 3 4 NR
- Coinvolgimento parenti nelle attività/formazione 1 2 3 4 NR

Spunti di miglioramento? _____

Area amministrativa:

- Cortesia e disponibilità del personale 1 2 3 4 NR
- Informazioni ricevute 1 2 3 4 NR

Spunti di miglioramento? _____

Quali critiche ritiene opportuno segnalare per aiutarci a migliorare il servizio?

Quali attività -non già programmate- vorrebbe fossero inserite nel percorso di assistenza e cura? (ne indichi almeno due)

LA RETTA GIORNALIERA E' ALLINEATA AL VALORE PERCEPITO DEL SERVIZIO EROGATO?

- NO NON SO SI SI, CERTAMENTE

CONSIGLIEREBBE FOCRIS AD UN PARENTE/CONOSCENTE?

- NO NON SO SI SI, CERTAMENTE

***Una volta elaborati, gli esiti saranno condivisi con i consueti canali informativi,
grazie della collaborazione!!!***

(allegato 4)



QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEI SERVIZI – OSPITI

Gentile Ospite

la compilazione in autonomia o con il supporto del personale educativo il questionario che ci aiuterà a comprendere meglio le esigenze dei nostri ospiti: opinioni, critiche e suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.

La fiducia nella relazione con personale educativo che raccoglierà le valutazioni e la successiva gestione aggregata delle medesime garantiscono l'anonimato: fin d'ora ringraziamo per la gentile collaborazione.

LEGENDA

1) insufficiente 2) da migliorare 3) Discreta 4) Buona NR) non rilevabile/rilevato

Area Sanitaria:

- Cortesia e disponibilità del personale assistenziale 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale area socializzazione/educativa 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale infermieristico 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale riabilitatore 1 2 3 4 NR
- Cortesia e disponibilità del personale medico 1 2 3 4 NR
- Accoglienza al momento dell'ingresso/ricovero 1 2 3 4 NR
- Valutazione della qualità delle cure e dell'assistenza ricevute 1 2 3 4 NR

In quale aspetto dobbiamo migliorare?

Area non Sanitaria:

- Confort camera 1 2 3 4 NR
- Confort nucleo/piano 1 2 3 4 NR
- Valutazione pulizia ambienti di nucleo 1 2 3 4 NR
- Valutazione pulizia ambienti generali 1 2 3 4 NR
- Valutazione servizio lavanderia piana (letto/tavola) 1 2 3 4 NR
- Valutazione servizio lavanderia personale 1 2 3 4 NR
- Valutazione servizio ristorazione 1 2 3 4 NR

In quale aspetto dobbiamo migliorare?

Altri aspetti

- Assistenza spirituale 1 2 3 4 NR
- Spazi verdi 1 2 3 4 NR
- Gradimento tempi e spazi in occasione delle visite con i parenti 1 2 3 4 NR
- Attività di socializzazione interne o esterne alla struttura 1 2 3 4 NR

In quale aspetto dobbiamo migliorare? _____

Cosa apprezza più di FOCRIS ?

Quali attività vorrebbe venissero proposte durante le giornate, oltre a quelle che già sono programmate ?

Nella camera, le manca qualcosa che desidererebbe tanto fosse presente ?

Con il suo compagno/a di camera, si trova bene ?

Cosa gradisce meno di FOCRIS ?

(allegato 5)

QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEI SERVIZI – OPERATORI



Gentile Collaboratore

il questionario anonimo ci aiuterà a comprendere meglio le esigenze di chi lavora con noi: opinioni, critiche e suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.

La raccolta dei moduli nel box al piano terra e l'analisi aggregata delle informazioni senza suddivisione per famiglia professionale garantiscono l'anonimato: fin d'ora ringraziamo per la gentile collaborazione.

LEGENDA

1) insufficiente 2) da migliorare 3) Discreta 4) Buona NR) non rilevabile/rilevato

Area Sanitaria:

- Affaticamento dato dal tuo lavoro 1 2 3 4 NR
- Qualità delle relazioni con gli ospiti 1 2 3 4 NR
- Qualità delle relazioni con i parenti 1 2 3 4 NR
- Qualità delle relazioni con i colleghi 1 2 3 4 NR
- Qualità dell'organizzazione del lavoro 1 2 3 4 NR
- Qualità complessiva del tuo lavoro 1 2 3 4 NR

In quale aspetto dobbiamo migliorare?

Area servizi generali e di supporto:

- Affaticamento dato dal tuo lavoro 1 2 3 4 NR
- Qualità delle relazioni con i colleghi 1 2 3 4 NR
- Qualità dell'organizzazione del lavoro 1 2 3 4 NR
- Qualità complessiva del tuo lavoro 1 2 3 4 NR

In quale aspetto dobbiamo migliorare?

Altri aspetti

- Conciliazione vita lavorativa vita personale 1 2 3 4 NR
- Possibilità di formazione professionalizzante 1 2 3 4 NR
- Qualità degli spazi dove presti servizio 1 2 3 4 NR
- Come valuti il clima lavorativo generale 1 2 3 4 NR

In quale aspetto dobbiamo migliorare? _____

Cosa apprezzi più di FOCRIS ?

Ritieni che il contributo del tuo lavoro sia utile nel processo di cura e assistenza, e perché ?

Quali sono le situazioni più problematiche che sperimenti nel tuo lavoro ?

Vorresti maggior autonomia nello svolgimento delle tue mansioni ?

Quanto ti senti supportato nel tuo lavoro?

Come vivi i cambiamenti, le innovazioni, le nuove situazioni nel lavoro ?

Cosa ti piace meno di FOCRIS ?

Consigliaresti FOCRIS come posto di lavoro ad un conoscente?

NO

NON SO

SI

SI, CERTAMENTE