

RSA LA ROSA D'ARGENTO



LA CARTA DEI SERVIZI

Telefono: 039/6079905

E-mail: larosadargento@codess.org

Via S. Carlo, 5 - 20885 - Ronco Briantino (MB)

RSA LA ROSA D'ARGENTO

Gentile Signora, Egregio Signore,

Questo libretto informativo ha lo scopo di farLe conoscere dettagliatamente la nostra Residenza per Anziani, nuova nella struttura e di recente apertura.

Alla fine della consultazione Lei avrà tutte le informazioni necessarie per un'approfondita valutazione dei servizi offerti al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative degli ospiti e dei loro familiari.

Le Sue considerazioni ed i Suoi suggerimenti ci saranno utili per poter meglio realizzare nuove iniziative finalizzate ad offrire ai nostri ospiti una vita serena nella loro “nuova casa”.

La Legge-quadro di riforma dei servizi sociali (8 novembre 2000 n.328) all'art. 13 prevede la Carta dei Servizi sociali quale strumento atto a tutelare le posizioni soggettive degli utenti che fruiscono di un servizio. In tale documento debbono essere “definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”. Viene inoltre stabilito che ciascun Ente erogatore di servizi deve adottare la Carta dei Servizi per ricevere l'accreditamento.

L'introduzione della Carta dei Servizi sociali rappresenta un contributo molto innovativo che impegna l'Ente erogatore a ragionare anche in un'ottica di “soddisfazione del consumatore sulla qualità delle prestazioni ricevute”, spostando quindi l'attenzione, oltre che alla fornitura di servizi, anche sul miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

L'efficace svolta culturale imposta dalla Carta è di affiancare alle tradizionali funzioni d'informazione e tutela degli utenti, meccanismi di: misurazione del servizio, individuazione di standard di qualità, definizione degli obiettivi di miglioramento da conseguire periodicamente e controllo del raggiungimento di tali obiettivi.

Sostanzialmente attraverso la Carta dei Servizi, il legislatore punta a realizzare un sistema di promozione e gestione della qualità dei servizi, le cui parti fondamentali sono:

- garanzia dei principi fondamentali d'uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia riguardo alle modalità d'erogazione dei servizi alla persona;
- completa informazione sui servizi offerti;
- assunzione d'impegni da parte dell'Ente sulla qualità dei servizi mediante l'adozione di standard di qualità;
- valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante relazioni annuali, riunioni pubbliche, indagini sulla soddisfazione degli utenti;
- applicazione di forme di tutela dei diritti dei cittadini.

La Direzione

RSA LA ROSA D'ARGENTO

Finalità ed obiettivi della RSA

Arriva un giorno nella vita di molte persone in cui la casa nella quale hanno vissuto da sempre non basta più. Insorgono nuove necessità: bisogni di ausili particolari, di spazi diversi, di assistenza continua e di un aiuto professionale che i familiari, nonostante l'amore e la buona volontà, non sono più in grado di dare. E' questo un momento particolarmente delicato. La constatazione di questa inadeguatezza sia da parte della persona interessata che di chi le è più vicino e la conseguente necessità di individuare soluzioni alternative lontane dalla propria casa e dalla propria famiglia provocano comunque crisi e sofferenza.

Pensando a questo abbiamo voluto allestire una struttura che fosse "casa". Non un albergo o una clinica ma una casa dove, all'occorrenza, e questo è il vero indirizzo ispiratore dell'iniziativa, noi stessi avremmo potuto/voluto far risiedere le persone che ci sono più care. Una casa certo un po' speciale dove ci sono medici e infermieri, fisioterapisti e animatori, assistenti e cuochi; tutti comunque a servizio esclusivo dei quarantaquattro padroni di casa. Abbiamo voluto e realizzato una casa aperta, gioiosa, integrata nel tessuto sociale nel quale è inserita, che fosse punto di riferimento e incontro. Una casa dove chi vi abita si sentisse sicuro e speciale e dove ogni singolo giorno fosse degno di essere vissuto.

La casa si trova a Ronco Briantino, una bella cittadina della Brianza, ed è stata allestita nell'ambito di una convenzione con il Comune.



E' una struttura a due piani divisa in due nuclei per un numero complessivo di quarantaquattro posti letto. Ogni nucleo ha servizi esclusivi e assistenti dedicati affinché possa diventare una sorta di "famiglia allargata". Le camere sono doppie, tutte con servizi. Gli spazi comuni sono ampi, luminosi ed accoglienti. Gli Ospiti sono seguiti nell'arco delle 24 ore da operatori specializzati che li aiutano nelle loro necessità quotidiane, ponendo particolare attenzione all'ascolto e al dialogo.

I medici che si alternano in struttura, coadiuvati dagli infermieri, predispongono ed attuano un programma sanitario personalizzato per ciascun Ospite, curando le patologie già evidenti e disponendo terapie di prevenzione.

I fisioterapisti redigono i programmi di riabilitazione che vengono attuati attraverso un'attività di fisioterapia singola e/o di gruppo.

RSA LA ROSA D'ARGENTO

Gli educatori e gli operatori programmano attività indirizzate a far emergere ed esercitare le capacità pratiche e psicologiche dei residenti e a rendere varie, interessanti e motivanti le loro giornate. Vogliamo infine che la struttura sia un vivace punto di ritrovo per parenti ed amici e che la sua vita sia integrata con quella del paese, della parrocchia e delle numerose associazioni locali.

Giornata tipo dell'ospite

- La sveglia è programmata dalle ore 7.00 alle ore 10.00.
- Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
- Dalle ore 7.00 alle ore 09.30 circa le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la vestizione, la cura della persona e la colazione. La colazione di norma è servita nelle sale da pranzo dalle 08.30 alle ore 10.00. Per gli Ospiti che necessitano la distribuzione della colazione a letto l'assunzione avviene con l'aiuto di un operatore.
- Dalle ore 8.30 circa saranno praticate: l'esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro; oppure gli ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione e dialogo.
- Dalle ore 11.30 preparazione per il pranzo (pasti frullati).
- Alle ore 12.00 viene servito il pranzo.
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.30 circa, gli Ospiti che lo desiderano possono riposare, a letto o in poltrona.
- Alle ore 14.30 inizia l'alzata degli Ospiti e termina alle ore 15.30.
- Dalle ore 15.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie. Negli altri giorni viene incentivata l'attività di aggregazione e socializzazione.
- Alle ore 15.30 viene distribuita la merenda.
- Dalle ore 17.45 preparazione e distribuzione della cena (pasti frullati).
- Dalle ore 19.00 inizia la preparazione per la notte. Per chi lo desidera è possibile intrattenersi per momenti di svago – TV, conversazioni varie e prepararsi per la notte successivamente, comunque non fino a tarda ora.

RSA LA ROSA D'ARGENTO

Da quando opera la RSA La Rosa D'Argento?

Il 19 aprile 2001 fu posata la prima pietra della struttura, che fu poi inaugurata l'8 dicembre 2004. Il 6 giugno del 2005 furono accolti i primi ospiti della RSA.

La Residenza La Rosa D'Argento è una Struttura gestita dalla cooperativa sociale Codess Sociale, che ha sede a Padova in Via Boccaccio, 96 - 35128 – C.F. – P.I. 03174760276

La RSA è accreditata per 44 posti letto dalla Regione Lombardia, di cui 42 contrattualizzati; accoglie persone anziane non autosufficienti di ambo i sessi, garantendo loro tutta l'assistenza sanitaria di base di cui l'anziano necessita grazie al personale altamente qualificato.

Dove ci troviamo?

Siamo a Ronco Briantino, in provincia di Monza-Brianza, in via S. Carlo, 5.

Come si accede alla nostra struttura?

L'aspirante ospite, o un Suo familiare, si rivolge all'amministrazione della Struttura per entrare in possesso della documentazione necessaria alla programmazione dell'ingresso. Tale documentazione consiste in una domanda di inserimento (domanda unica d'inserimento della Regione Lombardia) e una certificazione sanitaria che deve essere compilata, prima dell'ingresso, da parte del medico curante dell'aspirante ospite. Possono accedere ai servizi della Residenza le persone non autosufficienti residenti nella Regione Lombardia. Si tratta di persone affette da gravi compromissioni funzionali dal punto di vista sia fisico che cognitivo, non curabili a domicilio, la cui fragilità è determinata dall'appartenenza alle 8 classi del sistema SOSIA riportate in ciascun fascicolo sanitario assistenziale personale.

Dopo un'attenta valutazione della certificazione sanitaria (che ha una validità di 1 anno) da parte del Responsabile Medico, in caso di accoglimento della stessa, ove non dovesse esserci disponibilità immediata di posti letto, il nominativo verrà inserito, sulla base della data di presentazione della domanda, in una lista d'attesa da cui si attingerà per la programmazione degli ingressi dei nuovi ospiti.

La lista d'attesa è gestita secondo criterio cronologico di presentazione della domanda.

I criteri generali per la scelta dell'utente sono i seguenti:

- Residenti nel Comune di Ronco Briantino
- Residenti nel comune di Carnate
- Ospiti del CDI,
- Nessuna Convenzione

La Fondazione vigila sul rispetto della convenzione da parte di Codess.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, la struttura provvederà a contattare la persona interessata o la persona di riferimento per concordare le modalità e i tempi del ricovero. L'ammissione in struttura è subordinata alla sottoscrizione del contratto di ospitalità e di altra documentazione accessoria (privacy, liberatorie e schede informative). I parenti sono tenuti a

RSA LA ROSA D'ARGENTO

richiedere informazioni sulla salute del Residente solamente al personale sanitario (medici e/o Responsabile Sanitario), nel rispetto della legge sulla privacy.

Il Coordinatore di Struttura, insieme al Responsabile Sanitario, si riserva la facoltà, attraverso l'analisi delle valutazioni periodiche in equipe, di cambiare camera assegnata o il posto a tavola, previa informazione al Residente e ai suoi familiari.

L'accoglienza si intende a tempo indeterminato (per le lunghe degenze) ed a tempo determinato (per le degenze temporanee di almeno 30 giorni) quando al momento dell'ingresso nella RSA già si prevede la data di dimissione.

Eccezionalmente, al liberarsi di un posto letto e sempre con il consenso dell'Ospite e/o dei familiari del primo avente diritto in lista d'attesa, il Responsabile Medico (insieme all'equipe) può valutare richieste urgenti di ricovero temporaneo per un periodo massimo di 30 giorni.

L'accoglienza, presa in carico degli ospiti

L'ingresso di un nuovo ospite avviene di norma attorno alle ore 10.00 del mattino, preferibilmente dal lunedì al venerdì. In quel momento il medico di turno, il Coordinatore Infermieristico, il Responsabile del Servizio A.S.A/OSS sono a disposizione dell'ospite e dei suoi parenti per raccogliere le informazioni di base necessarie a favorire un rapido inserimento della persona anziana in quella che, da quel momento in poi, sarà la sua nuova casa. L'animatore e il fisioterapista raggiungeranno l'ospite non appena entreranno in servizio.

Sarà cura del medico di turno raccogliere da ospite e parenti tutte le informazioni sanitarie necessarie ad una coscienziosa assistenza.

L'accoglienza è sicuramente uno dei momenti di maggiore criticità nell'inserimento dell'anziano in struttura. E' un processo complesso in cui la persona prende coscienza del cambiamento radicale che sta avvenendo nella quotidianità, sia dal punto di vista pratico-organizzativo che psicologico-relazionale. E' quindi molto importante, quando possibile, avere il consenso dell'anziano all'ingresso. A tale fine sono auspicabili visite alla struttura e colloqui con i responsabili, sia da parte dei familiari che dell'anziano stesso.

Dimissione dell'Ospite

In caso di dimissioni dell'ospite dalla nostra Struttura esse saranno concordate con il Responsabile Medico e la Direzione Amministrativa nel rispetto dei tempi di preavviso dettati dal contratto, pari a 30 giorni. All'uscita dalla Struttura all'ospite saranno consegnate le relazioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche necessarie a proseguire, a casa o presso altra Struttura, le cure intraprese.

La dimissione può avvenire nei seguenti casi:

- Dimissioni volontarie scritte del Residente e/o del familiare e/o del tutore/curatore/amministratore di sostegno/ che dovrà pervenire con un preavviso di 30 giorni. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta la corresponsione della retta di ricovero per i giorni di mancato preavviso.
- Dimissione a giudizio insindacabile da parte del Responsabile Medico e/o Amministrativa, in forma assistita dal Comune o dalla ATS, per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la permanenza del Residente in struttura
- per comportamenti incompatibili del Residente con la vita di comunità o che mettano a repentaglio la sicurezza dello stesso e/o della comunità residente

RSA LA ROSA D'ARGENTO

- per comportamenti pretenziosi del Residente e/o dei familiari che la struttura non può soddisfare
- qualora si manifesti grave incompatibilità e sfiducia da parte dei familiari sull'operato e i metodi di indirizzo sanitario e gestionale della RSA tali da non consentire la condivisione di percorsi curativi, sanitari e socio assistenziali
- per ritardato o mancato pagamento della retta

Al momento della dimissione i medici del nostro istituto, per assicurare la continuità delle cure, rilasceranno ai familiari una relazione medica con allegata la documentazione necessaria da consegnare al medico curante se l'anziano rientra al domicilio o eventualmente alla Direzione Sanitaria di un'altra struttura se si tratta di un trasferimento in altra R.S.A. o Casa di Cura.

Decesso del Residente secondo le modalità definite nel Contratto di ospitalità

La richiesta di accesso alla documentazione socio-sanitaria deve essere formulata per iscritto da un familiare di primo grado o dall'amministratore di sostegno munito dei poteri o dal tutore attraverso lo specifico modulo "RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA". La documentazione verrà rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta; tale servizio è a pagamento.

Quando sono aperti i nostri uffici?

L'orario degli Uffici amministrativi è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore alle ore 18.00. Il sabato mattina dalle ore 9.30 alle ore 12.00.

Visite guidate

In condizioni di normalità, previo appuntamento, è possibile visitare gli spazi della struttura.

Spazi comuni e locali di servizio della Rsa La Rosa D'Argento

La RSA dispone di una palestra principale e una palestra di piano all'interno della quale viene erogato il servizio fisioterapico individuale e di gruppo e dove vengono svolte attività ludiche e ginniche, un'area di culto al piano terra, area soggiorno e un refettorio ai piani, un giardino esterno, una cucina completamente attrezzata gestita dalla società Codess Sociale, un salottino riservato con zona parrucchiere al piano interrato, distributori automatici di bevande e snack al piano terra.

Camere

La RSA La Rosa D'Argento, dispone di 22 camere doppie in 2 differenti nuclei su due piani. In ogni camera è presente, di fianco ad ogni letto, un campanello per le emergenze, una presa tv ed un ripiano su cui è possibile sistemare l'apparecchio, mentre ogni residente dispone di un armadio, un comodino, un tavolino e una sedia personale. L'arredamento delle camere è moderno e funzionale, adeguato alle esigenze dei residenti garantendo sia il confort sia la sicurezza, inoltre da ogni camera si accede al bagno riservato.

Il nostro consiglio è quello di non conservare somme di denaro ed oggetti di valore nelle camere: in caso di furto o smarrimento la Direzione della Struttura non si assume alcuna responsabilità.

RSA LA ROSA D'ARGENTO

Orario di visita in RSA e permessi d'uscita degli ospiti

L'accesso alla struttura è libero ma si chiede la collaborazione ai familiari di accedere nella fascia oraria compresa tra le ore 10.00 e le ore 17.00 in modo da poter gestire le attività nel rispetto della privacy dei nostri ospiti.

Le uscite dalla RSA sono autorizzate dal Responsabile Medico o in sua assenza da personale sanitario presente in struttura, previa valutazione dello stato clinico dell'ospite.

La RSA declina ogni responsabilità per i danni che possono verificarsi all'ospite durante l'uscita dalla struttura

Rette per l'ospitalità nella residenza

Per la permanenza nella struttura il Residente, o chi per esso, corrisponde una retta intesa a coprire i servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e complementari illustrati nella presente Carta dei servizi.

Per una più precisa e dettagliata definizione della retta (per es. prestazioni incluse ed escluse) si rimanda **all'allegato 1**.

Per ciò che riguarda la definizione degli aspetti di carattere economico si rinvia alla domanda di accoglienza e alla relativa stipula del contratto di ospitalità.

Di un'eventuale variazione della retta gli ospiti e i garanti del versamento della stessa saranno informati a mezzo raccomandata 30 giorni prima dell'entrata in vigore della stessa. Le persone a cui è giunta comunicazione della variazione hanno la possibilità di recedere dal contratto di ospitalità soltanto rifiutando con analoga raccomandata.

Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi si rinvia al contratto tipo di ospitalità e al regolamento.

Il pagamento delle rette avviene anticipatamente entro i primi giorni del mese mediante Bonifico Bancario o a mezzo SEPA RID (addebito automatico).

Tutti i servizi erogati nella Struttura sono compresi nella retta ad eccezione:

- del servizio di parrucchiere (*vedi All. 1*)
- le visite mediche specialistiche non coperte da eventuali codici di esenzione e di eventuali trasferimenti non di emergenza (es. per visite di controllo ospedaliere) con mezzi attrezzati
- servizio di lavanderia / stireria indumenti personali (nel caso in cui la famiglia ne voglia usufruire, il costo mensile descritto nell'*All. 1*)

Nella retta sono inclusi: Assistenza medica, assistenza infermieristica diurna e notturna, assistenza socioassistenziale (con personale qualificato ASA/OSS) alla persona, attività di animazione, servizio di riabilitazione fisioterapica, fornitura farmaci (solo per gli ospiti in regime accreditato a contratto), fornitura di presidi per l'incontinenza e la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da compressione, prodotti per l'igiene personale, servizio alberghiero (vitto, alloggio, riscaldamento...) e guardaroba, assistenza religiosa, servizio amministrativo.

Nella retta sono esclusi i seguenti servizi: Spese personali (abbigliamento, generi voluttuari), Servizio parrucchiere, estetista, Spese telefoniche, Cure odontoiatriche, protesi dentarie e varie,

RSA LA ROSA D'ARGENTO

Ticket per esami di laboratorio e visite specialistiche, se dovuti, Visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSN, Visite specialistiche private richieste dal Residente e/o dal Terzo, Assistenza ospedaliera in caso di ricovero, Trasporto per ricoveri ospedalieri (non in urgenza) , per visite specialistiche e varie, Servizio funebre, Varie ed eventuali non comprese nella voce “incluso retta”.

I soli ospiti su posto letto accreditato non a contratto (solventi) mantengono il proprio medico di Medicina Generale al quale continuerà ad essere affidato il compito di predisporre impegnative per farmaci, visite e presidi.

Si informa che Codess Sociale, seguendo le direttive regionali, è tenuta a:

- rilasciare la certificazione sanitaria della retta ai fini fiscali (solo per i pagamenti tracciabili effettuati NON in contanti) entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. Il documento potrà essere ritirato presso la segreteria durante gli orari stabiliti
- fornire agli assistiti una valutazione globale, scritta, del proprio stato di bisogno
- informare il Comune di residenza degli assistiti dell'accesso alla R.S.A.
- informare il competente ufficio dell'ATS sulle condizioni psico-fisiche degli assistiti qualora si rinvenga la necessità della nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno
- assicurare l'accesso alla R.S.A. dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli utenti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella R.S.A.
- informare l'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari, in modo chiaro e fin dal momento della richiesta di accesso, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, informarlo della possibilità di accedere

Area normativa e di autocontrollo

La RSA opera nel rispetto dei requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi e gestionali previsti dalla DGR 2569/2014

Sicurezza sui luoghi di lavoro – D. Lgs. N. 81/08

La RSA ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza. La struttura è stata realizzata con tecniche antisismiche ed è autorizzata nel rispetto delle vigenti norme di Prevenzione Incendi. La struttura dispone di un sistema di rilevazione incendi e di apertura/chiusura uscite di sicurezza. L'edificio è suddiviso in diversi Comparti Antincendio che, in caso di incendio, consentono l'esodo progressivo e l'evacuazione di emergenza verticale ed orizzontale. E' presente un attacco esterno per autopompe e un idoneo impianto idrico antincendio con idranti esterni a colonna ed idranti interni a muro; localmente, all'interno dei vari ambienti, sono posizionati numerosi estintori a polvere per il primo intervento. E' inoltre previsto un piano di emergenza conosciuto da tutti gli operatori che insieme alla squadra antincendio vengono periodicamente addestrati anche attraverso prove di simulazione e di evacuazione. Ai sensi della legge 584/75 all'interno della struttura è vietato fumare.

RSA LA ROSA D'ARGENTO

Tutela della privacy

I dati personali, i referti clinici e i dati relativi allo stato di salute vengono trattati e conservati dalla struttura nel pieno e totale rispetto del D.LGS 196/03 e s. m. i. oltre che dal Regolamento Europeo UE 679/2016 secondo le disposizioni della legge 241/90 e s. m. i.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli Ospiti che saranno fornite dal medico di struttura solo al diretto interessato o, in caso di consenso, alle persone da lui designate. Eventuali figure di “tutori”, “curatori”, “amministratori di sostegno” devono notificare il loro incarico all’ufficio amministrativo e al Responsabile Medico in quanto referenti particolari di informative riguardanti l’Ospite.

Ad ogni nuovo ingresso in struttura viene consegnata l’informativa privacy e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali.

Consenso informato

Il Residente ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A. Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto al Residente e/o al Garante da parte del medico il consenso scritto a procedere.

Certificazione del sistema di gestione



Codess sociale dal 2005 è certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e la gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico e dal 2006 è certificata secondo la norma SA8000 per la Responsabilità Sociale d’Impresa.

Dal gennaio 2014 è inoltre certificata per la norma complementare ISO 10881:2013, attestando il rispetto di requisiti specifici nei servizi residenziali di assistenza ad anziani.

E’ previsto almeno un audit interno annuale effettuato dal Responsabile del sistema Qualità in tutte le Residenze per anziani.



Accreditamento regionale

La struttura risulta accreditata dalla Regione LOMBARDIA in base alla DGR X/1765 del 08/05/2014. Da ciò consegue l’obbligo di uniformare l’erogazione del servizio ai requisiti ed ai parametri qualitativi indicati nonché di doverne dimostrare e rendicontare periodicamente l’applicazione.

CODESS Sociale si è inoltre dotata di un Modello Organizzativo secondo quanto previsto dal D. Lgs. 231/2001 e di un Codice Etico e di Comportamento.

Certificazione ambientale ISO 14001:2015

Figure presenti nella RSA

La Direttrice Amministrativa e Coordinatrice del servizio è la Dott.ssa. Martina Trivisani.

Le impiegate Amministrative sono la Sig.ra Luisa Mapelli e la Sig.ra Roberta Leoni.

La Responsabile Medico è la Dott.ssa Gabriella De Falco.

La Coordinatrice Infermieristica è la Dott.ssa Marta Cantù.

La Coordinatrice del servizio Assistenziale è la Sig.ra Elena Casati.

RSA LA ROSA D'ARGENTO

Il Servizio di Animazione è composto dalla Sig.ra Antonella De Paola e dal Sig. Eugenio Di Giovanni.

Il responsabile del Servizio Ristorazione è il Sig. Dario Tedde

Il Servizio Fisioterapico è composto dalla Sig.ra Rossella Orlandi e dalla Sig.ra Serena Volpi.

Tutti gli operatori della Struttura sono riconoscibili dall'apposito cartellino provvisto di nome, qualifica e fotografia.

Per ogni figura professionale è attribuito un colore diverso della divisa:



MEDICO



COORDINATORE ASSISTENZIALE



**COORDINATORE
INFERMIERISTICO**



OPERATORE ADDETTO ALL'ASSISTENZA



SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE

RSA LA ROSA D'ARGENTO



ANIMAZIONE



INFERMIERE



FISIOTERAPISTA



SERVIZIO RISTORAZIONE

RSA LA ROSA D'ARGENTO

Servizi Erogati nella nostra RSA

I Residenti della RSA usufruiscono di servizi socio-sanitari erogati da personale ampiamente qualificato. Tutto il personale che opera nell'organizzazione è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo personale di appartenenza.

La RSA assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri Residenti sulla base di Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) prevedendo anche il coinvolgimento del Residente e dei familiari. In coerenza con la classe di fragilità, vengono garantite: attività socio assistenziali, attività sociali ed animative, attività socio-sanitarie riabilitative. Tali attività sono erogate sulla base delle decisioni prese durante il PAI e registrate nel Fascicolo Sanitario Assistenziale (FASAS).

Servizio Medico

Il personale medico presente in Struttura è coordinato dalla Dott.ssa Gabriella De Falco.

La presenza dei medici in Struttura è garantita, di norma, nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 17.30.

I medici rimangono, in ogni caso e secondo turnistica, reperibili 24 ore su 24 ogni giorno della settimana, con disponibilità di raggiungere la struttura entro 30 min.

Le funzioni del servizio si riassumono nella: valutazione delle condizioni di salute psicofisica all'ingresso e relativo inquadramento terapeutico; mantenimento del potenziale residuo della persona e della salute psico-fisica; prevenzione primaria e secondaria dei potenziali problemi sanitari o assistenziali; monitoraggio delle condizioni clinico-sanitarie degli ospiti mediante visite mediche programmate e/o urgenti al bisogno; consulti eventuali con medici specialisti o indagini strumentali al bisogno; assistenza personalizzata elaborata sull'analisi dei bisogni e aspettative individuali degli ospiti con discussione in equipe del P.A.I. da proporre all'ospite e alla sua famiglia; tenuta e gestione delle cartelle cliniche degli ospiti, conservazione/archiviazione; gestione dati ai fini della rendicontazione richiesta dall'Azienda Sanitaria Locale e dalla Regione Lombardia.

Servizio Infermieristico

E' garantito 24 ore al giorno per i 7 giorni della settimana con la seguente turnistica: Mattino 7.00/14.00; Pomeriggio 14.00/21.00; Notte 21.00/7.00.

Servizio di Fisioterapia

Le 2 fisioterapiste valutano le necessità di sedute di terapia individuale e/o di gruppo da svolgersi, a seconda delle esigenze, in palestra o direttamente in camera dell'ospite.

Di norma, le fisioterapiste sono presenti in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 13.00.

Servizio ASA/OSS

E' garantito 24 ore al giorno per i 7 giorni della settimana secondo la seguente turnistica:

- Mattino (7.00/14.00): 6/7 operatori
- Pomeriggio (14.00/21.00): 4/5 operatori
- Notte (21.00/7.00): 1 operatore

RSA LA ROSA D'ARGENTO

Servizio di Animazione

E' garantito per un minimo di 24 ore settimanali

Il servizio unisce attività ludiche e ricreative consuete (tombola, lettura giornale; lavoretti artigianali) e laboratori.

Il martedì pomeriggio dalle ore 16,00 alle ore 16.30 viene celebrata la Santa Messa nella Gesa Vegia adiacente e collegata alla RSA.



Cucina

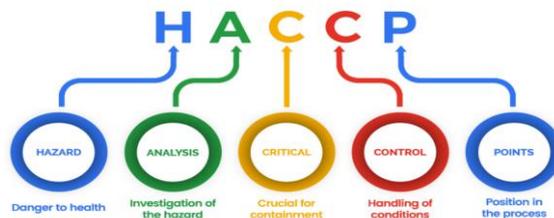
I pasti vengono preparati nella cucina che si trova all'interno della struttura e viene gestita dalla società "Codess Sociale". Il personale impiegato in cucina è composto da 1 Capocuoco, 1 Assistente Cuoco e assistenti addetti mensa.

Il menù è differenziato secondo le esigenze dei nostri Residenti e secondo le diverse stagioni, nei giorni di festività è previsto un menù particolare. Agli anziani è data la possibilità di poter scegliere tra una serie di proposte, sia a pranzo che a cena. Al bisogno, vengono predisposte diete personalizzate, con la collaborazione del dietista, e vengono preparati piatti frullati per chi ha difficoltà di masticazione o di deglutizione. E' prevista la colazione, il pranzo, la merenda e la cena.

I pasti sono serviti nelle sale adibite a ristorazione da personale idoneo interno della struttura.

Il servizio è controllato attraverso il sistema HACCP. Gli Ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione.

HACCP CERTIFICATION



RSA LA ROSA D'ARGENTO

Lavanderia

Al Residente viene garantito il servizio di lavanderia per la biancheria da letto, da tavola e da bagno .



Servizio di igiene ambientale

Il servizio è effettuato direttamente da personale preposto interno, con prestazioni articolate su turni distribuiti durante tutto l'arco della giornata. Sono previsti sia interventi ordinari negli alloggi e negli spazi comuni, sia interventi straordinari a rotazione, con il supporto di personale specializzato.



Servizio amministrativo e di segreteria

Oltre alla predisposizione degli atti finalizzati al funzionamento e alla gestione tecnico-amministrativa della struttura, è a disposizione dei Residenti e dei familiari come supporto per pratiche di invalidità, contatti con Comuni o ATS e per chiunque voglia avere informazioni riguardo la struttura direttamente o telefonicamente.

L'Ufficio Amministrativo gestisce inoltre l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), presso il quale sono a disposizione gli appositi questionari per la valutazione della soddisfazione del servizio e la scheda per la segnalazione di eventuali disservizi e reclami e la scheda per esprimere apprezzamenti.



Servizio di volontariato

La R.S.A. si avvale della preziosa collaborazione di Volontari appartenenti a varie Associazioni a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all'interno del Centro, nonché, per l'accompagnamento dei residenti in occasione di uscite organizzate.

RSA LA ROSA D'ARGENTO

Il volontariato è da considerarsi risorsa che concorre al benessere del residente; per questo motivo, la struttura è aperta alle relazioni con volontari che opereranno in modo continuativo partecipando all'attuazione dei progetti individualizzati.

I rapporti con le Associazioni sono regolati da apposita Convenzione.



Servizio postale

La posta viene raccolta/consegnata ai residenti quotidianamente

Altri Servizi della RSA

Presso i saloni di piano, sono disponibili apparecchi televisivi a colori a disposizione dei Residenti.

Nella propria camera è consentito, qualora i Residenti lo desiderino, l'uso di radio e televisori, che potranno essere collegati agli impianti d'antenna centralizzata. Si raccomanda di rispettare nell'uso delle apparecchiature la libertà del compagno di camera e di evitare rumori soprattutto nelle ore di riposo.

Per una maggior sicurezza dei Residenti, ogni posto letto e ogni bagno è dotato di un impianto di emergenza a chiamata acustica e luminosa attivabile con un tasto, che collega i Residenti ai punti presidiati, consentendo agli operatori di intervenire tempestivamente in caso di necessità

Inoltre è presente una zona bar con la dotazione di distributori di bevande calde e fredde e vari snack che funziona a moneta o con chiave magnetica da richiedere presso gli uffici amministrativi.

Tutti i giorni gli Ospiti possono leggere copia dei quotidiani forniti dalla Residenza, così da essere sempre aggiornati sulle notizie.



Camera Mortuaria

In caso di decesso di un Residente, i familiari possono usufruire gratuitamente del servizio della camera mortuaria.

Dopo il decesso la salma sarà composta e lasciata per due ore all'interno della camera del reparto per il periodo di osservazione; trascorso tale periodo il personale interno provvederà al trasporto nella camera mortuaria se i familiari non hanno dato indicazioni diverse poiché in base ai

RSA LA ROSA D'ARGENTO

Regolamenti Regionali la salma può essere trasportata anche presso l'abitazione propria o dei congiunti.

I familiari dovranno provvedere a scegliere in piena autonomia e a chiamare l'impresa di pompe funebri da loro scelta per la vestizione della salma e per tutte le pratiche necessarie. All'esterno della camera mortuaria è affissa una informativa con le procedure da seguire ed è disponibile per i parenti un elenco telefonico della zona.

Tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti del residente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento degli operatori non conformi ai criteri di cortesia, correttezza e qualità del servizio.

Gli eventuali reclami possono essere presentati alla Direzione e presso la segreteria, presentando **l'Allegato n. 2 "SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI"** che va consegnato in busta chiusa in Segreteria o in Direzione, inviando lettera in carta semplice o inserendo il modulo nell'apposita cassetta presente all'ingresso. A discrezione del cliente se rimanere nell'anonimato.

La Direzione si impegna a dare risposta immediata a segnalazioni e reclamo, trovando delle soluzioni. Nei casi più complessi si provvederà alla soluzione entro 7 giorni dalla data della presentazione del modulo o ricevimento della lettera.

N.B.: Ovviamente questo strumento ha la finalità di favorire (e non di sostituire) il rapporto diretto e personale tra i Responsabili della RSA e gli Ospiti e/o i loro Parenti.

Gradimento dei Servizi – questionario di gradimento

I moduli reclami/apprezzamento, che sono presenti e utilizzabili in Struttura, sono strumento a disposizione di Ospiti e/o parenti, che possono esprimere il loro giudizio sui vari Servizi erogati. Le segnalazioni saranno tenute nella massima considerazione e serviranno ad aumentare sempre più il livello di vivibilità all'interno della nostra R.S.A. Il questionario di gradimento viene somministrato a Ospiti, Parenti (**Allegato n.5**) e Operatori una volta l'anno, solitamente nel mese di dicembre. Le varie schede verranno elaborate dalla Direzione e i risultati saranno resi noti annualmente a mezzo di esposizione in bacheca di una scheda riassuntiva che conterrà i risultati statistici tratti dalle varie schede compilate e consegnate. Le schede si compongono di più parti per una valutazione non solo quantitativa ma anche qualitativa della struttura. Sono quindi presenti sia questionari con scale di valori che vengono elaborate statisticamente, sia domande discorsive circa la qualità del servizio ed eventuali suggerimenti.

Il modulo può essere utilizzato anche per esprimere apprezzamenti che il Residente o i familiari desiderano inoltrare.

Tutela diritti dell'Ospite

Codess Sociale, nell'organizzazione di tutte le attività, garantisce i diritti dell'Ospite, il massimo rispetto della privacy, della personalità, degli interessi e delle scelte.

Assicurazione

Codess Sociale è assicurata per responsabilità personale degli assistiti e degli ospiti, sia durante la loro permanenza all'interno della struttura, sia all'esterno quando partecipano ad attività

RSA LA ROSA D'ARGENTO

organizzate e/o autorizzate dalla Contraente e/o quando sono in permesso di uscita temporanea.

Indicazioni particolari:

- 1) Non è consentito all'Ospite tenere presso di sé effetti personali di notevole valore, oggetti preziosi o somme di denaro. La Residenza declina ogni responsabilità per eventuali smarrimenti di tali oggetti.
- 2) Non è permesso introdurre in struttura dall'esterno bevande e/o alimenti di nessun genere, salvo approvazione della Direzione.
- 3) E' assolutamente vietato conservare in camera farmaci e/o medicazioni che non siano state prescritte e consegnate dal Responsabile Medico della Residenza.

I nostri menù

Nell'**Allegato n. 3** troverete i menù tipo serviti presso la RSA; come potrete vedere, variano di giorno in giorno, di settimana in settimana e di stagione in stagione.

Oltre ai piatti presenti in menù gli ospiti possono, per ogni pasto, chiedere due alternative per ogni portata.

Per ogni pasto sono a disposizione degli ospiti acqua minerale naturale e frizzante secondo volontà e vino bianco o rosso secondo volontà e nel rispetto delle prescrizioni mediche.

Frutta a scelta è sempre servita a fine pasto, la domenica a pranzo è sempre previsto un dessert. A colazione vengono serviti the, latte, caffè e biscotti. A merenda sono serviti thè (caldo o freddo a seconda della stagione), biscotti, succhi di frutta, budini e yogurt e gelati in estate.

E' previsto l'approntamento di diete particolari, su indicazione medica, per portatori di patologie che lo richiedano (es. diabetici, celiaci, ecc.); piatti alternativi vengono proposti a coloro che soffrono di allergie a determinate sostanze e/o cibi, mentre per chi abbia problemi di masticazione saranno serviti cibi sminuzzati o frullati.

E' possibile, previa prenotazione, che i parenti possano pranzare unitamente al proprio caro presso la struttura; tale servizio è a pagamento.



L'**amministrazione di sostegno** è una figura istituita con la Legge numero 6 del 9 gennaio 2004, a tutela di chi, pur avendo difficoltà nel provvedere ai propri interessi, non necessita comunque di ricorrere all'interdizione o all'inabilitazione.

L'art. 11 della legge regionale, inoltre, attribuisce alla Regione il compito di promuovere "forme di tutela e di sostegno a favore di soggetti non autosufficienti, privi di famiglia o la cui famiglia

RSA LA ROSA D'ARGENTO

sia impossibilitata o inidonea a provvedere”. La norma richiama, oltre all’amministratore di sostegno, anche altri istituti che possono garantire nel tempo la realizzazione del progetto di vita della persona non autosufficiente e i suoi interessi personali e patrimoniali, soprattutto se priva di famiglia.

Chi è?

L’amministratore di sostegno è un tutore delle persone dichiarate non autonome, anziane o disabili. Viene nominato dal giudice tutelare e scelto, dove è possibile, nello stesso ambito familiare dell’assistito. Possono diventare quindi amministratori di sostegno il coniuge, purché non separato legalmente, la persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio o il fratello o la sorella, e comunque il parente entro il quarto grado.

Che cosa fa?

L’ufficio di amministrazione di sostegno non prevede l’annullamento delle capacità del beneficiario a compiere validamente atti giuridici, e in questo si differenzia dall’interdizione. I poteri dell’amministratore di sostegno vengono annotati a margine dei registri di stato civile, al fine di consentire a terzi il controllo sul suo operato. Dura dieci anni, ma può essere rinnovato, a meno che si tratti di un parente o del coniuge o della persona stabilmente convivente, nel qual caso dura per sempre, salvo rinuncia o richiesta di revoca dello stesso interessato.

A chi si rivolge?

L’amministratore di sostegno è una figura istituita per quelle persone che, per effetto di un’infermità o di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell’impossibilità, anche parziale o temporanea, di dover provvedere ai propri interessi. Anziani o disabili, potranno ottenere, anche in previsione della propria eventuale futura incapacità, che il giudice tutelare nomini una persona, che abbia cura della loro persona e del loro patrimonio.

Come fare?

Ai sensi dell’art. 406 del codice Civile la richiesta di nomina dell’amministrazione di sostegno può essere compilata dalla stessa Casa di Riposo o dai familiari dell’ospite richiedendo l’apposito modulo presso la nostra segreteria. La richiesta verrà inoltrata al giudice tutelare della propria zona di residenza e entro sessanta giorni dalla data di presentazione della richiesta, il giudice provvederà alla nomina dell’amministratore. Il suo decreto diventa immediatamente esecutivo. Inoltre i responsabili dei servizi sanitari e sociali, se a conoscenza di fatti tali da rendere necessario il procedimento di amministrazione di sostegno, devono fornirne notizia al pubblico ministero.

ALLEGATI

- Allegato 1 “RETTE E TARIFFARIO”
- Allegato 2 “SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI”
- Allegato 3 “MENU”
- Allegato 4 “ CARTA DEI DIRITTI DELLA PEROSNA ANZIANA”
- Allegato 5 “QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE”

(compresi di iva)

<p>RETТА GIORNALIERA POSTI ACCREDITATI A CONTRATTO</p> <p>RETТА GIORNALIERA POSTI ACCREDITATI</p>	<p>€ 74,90</p> <p>€ 89,90</p>
<p>DEPOSITO CAUZIONALE</p>	<p>€ 2247,00 ESENTE IVA</p>
<ul style="list-style-type: none"> - da considerarsi infruttifero; - dovrà essere aggiornato in seguito a variazioni della retta; - verrà restituito alla chiusura del rapporto, qualora non vi sia debito, entro la fine del 2° mese successivo alla data di uscita. 	

Spese di lavanderia	€
Servizio mensile	55,00
Altre spese accessorie	€
Pasto parente dell'Ospite (salvo pranzi speciali)	11,53
Spese per parrucchiera	€
Taglio donna	11,00
Taglio uomo	11,00
Mousse – frizione - olio	2,15
Piega phon	9,00
Piega bigodini	11,00
Colore – Colpi di sole	16,50
Permanente	19,90

Spese per trattamenti estetici	€
Pedicure curativa	30,00
Manicure curative	20,00



ALLEGATO del REGOLAMENTO INTERNO R.S.A
RETTE e TARIFFARIO R.S.A.

Rev. 2 Dic. 2022

SERVIZIO : RSA CDI

NOME E COGNOME	
LUOGO E DATA DI NASCITA	
INDIRIZZO	
RECAPITI	TEL.
	CELL.
	MAIL

IN QUALITA' DI (UTENTE DEL SERVIZIO, FAMILIARE, GENITORE.....)

Nome dell'utente

**SUGGERIMENTI PER UN SERVIZIO
MIGLIORE**

**SEGNALAZIONE DI
DISSERVIZIO/RECLAMO**

Oggetto:

FATTI ACCADUTI (INDICARE I
RIFERIMENTI SPAZIO TEMPORALI)

APPREZZAMENTI

DATA E FIRMA DEL PROPONENTE

R.S.A. LA ROSA D'ARGENTO

MENU INVERNALE 1^a Settimana



	PRANZO			CENA			ALTERNATIVE FISSE
	1° PIATTO	2° PIATTO	CONTORNO	1° PIATTO	2° PIATTO	CONTORNO	
LUNEDI'	Pasta alle verdure (1,9)	Lonza in umido (9) frittata (3,7)	Broccoletti calabresi*	Vellutata al pomodoro (9)	Montasio (7) tonno (4)	Carote All'olio*	
MARTEDI'	Pasta al ragù (1,9)	Sformatino di verdure fesa di tacchino	Spinaci*	Minestrina (1, 9)	Lesso di manzo grana (3, 7)	Purè (7 9)	PRIMI PIATTI pasta in bianco (1) o al pomodoro (1, 9)
MERCOLEDI'	Risotto agli asparagi* (7)	Pollo in umido con verdure* (9) ricotta (7)	Zucchine*	Passato di verdura (9)	Merluzzo al forno* (9) prosciutto cotto	Tris di verdure*	SECONDI PIATTI : formaggi misti (7) , prosciutto cotto
GIOVEDI'	Pizzoccheri* (1, 3, 7)	Pasta bianca (1) platessa* (4)	Finocchi*	Passato di ceci (9)	Polpette di manzo e soia (1, 3, 6, 7) mozzarella (7)	Fagiolini	
VENERDI'	Pasta al tonno (1,4)	Verdesca in umido* (4) crecenza (7)	Purè (7)	Crema di orzo e verdure* (1, 9)	Frittate con verdure*(3,7) bresaola	Cavolfiori al vapore*	VERDURE : purè (7)
SABATO	Riso alla milanese (7)	Hamburger di soia coin manzo (1,3,6,7) grana (3, 7)	Piselli*	Crema di piselli (9)	Misto salumi stracchino (7)	Fagiolini al vapore	
DOMENICA	Crespelle di magro* (1,3,7)	Suino arrosto asiago (7)	Patate al forno*	Vellutata di zucchine* (9)	Robiola (7) prosciutto cotto	Carote al vapore*	FRUTTA di stagione/frullato di frutta
				DOMENICA: DOLCE			

A pranzo e cena: crema di frutta, frutta fresca, frutta cotta, macedonia.

Tutti le preparazioni possono essere frullate e, in caso di affettati o tonno è possibile aumentare la consistenza utilizzando della Ricotta o un formaggio fresco.

* : le materie prime utilizzate possono essere congelate/surgelate

► **Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale di servizio ed il responsabile della cucina è a vostra disposizione per fornire ogni supporto o informazione aggiuntiva, anche mediante l'esibizione di idonea documentazione.; nei menù a disposizione degli ospiti l'allergene è indicato dal numero che lo identifica in tabella (es. 1= Cereali) ***

R.S.A. LA ROSA D'ARGENTO

MENU INVERNALE 3^a Settimana



	PRANZO			CENA			ALTERNATIVE FISSE
	1° PIATTO	2° PIATTO	CONTORNO	1° PIATTO	2° PIATTO	CONTORNO	
LUNEDI'	Risotto alla milanese (7)	Merluzzo in umido* (9) bresaola	Piselli*	Minestra porri e patate* (9)	Ricotta (7) prosciutto cotto	Carote al vapore*	
MARTEDI'	Pasta alle verdure* (1, 9)	Arrosto di tacchino montasio (7)	Spinaci*	Passato di verdure* (9)	Polpette di verdure (1, 3, 7) simmenthal	Cavolfiori*	PRIMI PIATTI : pasta in bianco (1) o al pomodoro (1,9)
MERCOLEDI'	Risotto al Gorgonzola (7)	Cotoletta di pollo* (1, 3, 7) grana (3, 7)	Tris di verdure*	Minestrina (1, 9)	Lesso di manzo mozzarella (7)	Coste*	SECONDI PIATTI : formaggi misti (7) , prosciutto cotto
GIOVEDI'	Pasta e fagioli (1, 9)	Pasta in bianco (1) platessa* (4)	Contorno mediterraneo*	Vellutata di funghi (9)	Prosciutto cotto robiola (7)	Finocchi all'olio	
VENERDI'	Pasta ai frutti di mare* (, 2, 4, 14)	Pesce spada* (9) coppa	Purè di verdure (7)	Orzo e verdure (1, 9)	Zola (7) tonno (4)	Zucchine grigliate*	VERDURE : purè (7)
SABATO	Orecchiette in salsa Aurora (1, 7, 9)	Hamburger di tacchino alla pizzaiola (1, 3, 7, 9) fesa di pollo	Carote*	Crema di spinaci* (9)	Bologna(8) caprino	Fagiolini	
DOMENICA	Crespelle alla pizzaiola (1. 3. 7, 9)	Polpette di carne (1,3,7) grana (3, 7)	Patate	Vellutata di cavolfiori * (9)	Frittata (3) mozzarella (7)	Tris di verdure*	FRUTTA di stagione/frullato di frutta
				DOMENICA: DOLCE			

A pranzo e cena: crema di frutta, frutta fresca, frutta cotta, macedonia.

Tutti le preparazioni possono essere frullate e, in caso di affettati o tonno è possibile aumentare la consistenza utilizzando della Ricotta o un formaggio fresco.

* : le materie prime utilizzate possono essere congelate/surgelate

► **Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale di servizio ed il responsabile della cucina è a vostra disposizione per fornire ogni supporto o informazione aggiuntiva, anche mediante l'esibizione di idonea documentazione.; nei menù a disposizione degli ospiti l'allergene è indicato dal numero che lo identifica in tabella (es. 1= Cereali) ***



R.S.A. LA ROSA D'ARGENTO

MENU INVERNALE 2^a Settimana



	PRANZO			CENA			ALTERNATIVE FISSE
	1° PIATTO	2° PIATTO	CONTORNO	1° PIATTO	2° PIATTO	CONTORNO	
LUNEDI'	Pasta al pomodoro (1, 9)	Sformatino di formaggio e verdure 3, 7) zola (7)	Misto di verdure*	Passato di verdure* (9)	Fesa di tacchino robiola (7)	Fagiolini	
MARTEDI'	Riso con verdure* (7)	Lesso di pollo / grana (3, 7)	Broccoli*	Minestrina (1,9)	Platessa al limone* (4) asiago (7)	Zucchine*	PRIMI PIATTI : pasta in bianco (1) o al pomodoro (1,9)
MERCOLEDI'	Pasta all'amatriciana (1, 9)	Polpette*verdi (1, 3, 7)/ ricotta (7)	Piselli*	Crema di legumi (9)	uova sode (3) prosciutto cotto	Patate lesse*	SECONDI PIATTI : formaggi misti (7) , prosciutto cotto
GIOVEDI'	Polenta	Stracotto/ fettina di pollo	Funghi trifolati	Passato di verdure* (9)	Taleggio (9) simmenthal	Finocchi al forno*	
VENERDI'	Riso alla zucca (7)	Sogliola alla mugnaia* (1, 4, 7) bresaola	Spinaci*	Farro e verdure* (1,9)	Cotto e Salame Caprino (7)	Verdure grigliate*	VERDURE : purè (7)
SABATO	Ravioli burro e salvia (1, 3, 7)	Polpette di manzo e soia (1, 3, 6, 7)	Tris di verdure al pomodoro*	Riso e piselli (9)	Crescenza(7) tonno(4)	Fagiolini	
DOMENICA	Lasagne al ragù (, 3, 7, 9)	Fesa di tacchino	Verdure lesse	Vellutata di finocchi * (9)	Frittata Mozzarella (7)	Zucchine*	FRUTTA di stagione/frullato di frutta
				DOMENICA: DOLCE			

A pranzo e cena: crema di frutta, frutta fresca, frutta cotta, macedonia.

Tutti le preparazioni possono essere frullate e, in caso di affettati o tonno è possibile aumentare la consistenza utilizzando della Ricotta o un formaggio fresco.

* : le materie prime utilizzate possono essere congelate/surgelate

► Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale di servizio ed il responsabile della cucina è a vostra disposizione per fornire ogni supporto o informazione aggiuntiva, anche mediante l'esibizione di idonea documentazione.; nei menù a disposizione degli ospiti l'allergene è indicato dal numero che lo identifica in tabella (es. 1= Cereali) *



R.S.A. LA ROSA D'ARGENTO

MENU INVERNALE 4^a Settimana



	PRANZO			CENA			ALTERNATIVE FISSE
	1° PIATTO	2° PIATTO	CONTORNO	1° PIATTO	2° PIATTO	CONTORNO	
LUNEDI'	Pasta pomodoro e basilico (1,9)	Platessa agli aromi* (4) asiago (7)	Zucchine trifolate*	Riso e piselli (9)	Bresaola mozzarella (7)	Finocchi*	
MARTEDI'	Gnocchi sardi (1)	Arrosto ripieno ricotta (7)	Fagiolini al burro (7)	Crema di porri e patate (9)	Polpette verdi* (1,3,7) prosciutto cotto	Erbette*	PRIMI PIATTI : pasta in bianco (1) o al pomodoro (1, 9)
MERCOLEDI'	Risotto al Parmigiano (7)	Pollo al forno coppa	Carote*	Passato di verdura* (9)	Emmenthal (7) tonno (4)	Zucchine*	SECONDI PIATTI : formaggi misti (7) , prosciutto cotto
GIOVEDI'	Verzata (Cassoela) (7, 9)	Pasta bianca o zola (7) purè	Polenta	Minestrina (1, 9)	Lesso di pollo robiola (7)	Cavolfiori*	
VENERDI'	Riso ai funghi* (7)	Sogliola* (4) bresaola	Patate lesse	Crema di farro e verdure* (1, 9)	Robiola (7) simmenthal	Melanzane pomodoro*	VERDURE : purè (7)
SABATO	Pasta al pesto (1, 3, 7, 8)	Polpette pomodoro e basilico (1,3,7) stracchino (7)	Piselli*	Ravioli in brodo (1, 3, 7, 9)	Fessa di tacchino caprino	Fagiolini	
DOMENICA	Ricciole ricotta e spinaci* (1, 3, 7)	Reale di vitello prosciutto cotto	Broccoletti calabresi*	Crema di patate* (9)	Frittata fantasia (3, 7) grana (3, 7)	Tris di verdure*	FRUTTA di stagione/frullato di frutta
				DOMENICA: DOLCE			

A pranzo e cena: crema di frutta, frutta fresca, frutta cotta, macedonia.

Tutti le preparazioni possono essere frullate e, in caso di affettati o tonno è possibile aumentare la consistenza utilizzando della Ricotta o un formaggio fresco.

* : le materie prime utilizzate possono essere congelate/surgelate

► Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale di servizio ed il responsabile della cucina è a vostra disposizione per fornire ogni supporto o informazione aggiuntiva, anche mediante l'esibizione di idonea documentazione.; nei menù a disposizione degli ospiti l'allergene è indicato dal numero che lo identifica in tabe

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

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

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

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

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

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

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

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

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

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

La persona ha il diritto

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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per 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

- | | |
|--|---|
| di avere una vita di relazione. | possibilità di integrazione. |
| di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività. | 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 salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale. | di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. |
| di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. | di 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. |

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’allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell’istruzione e dell’educazione).

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

È 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.

Codess Sociale Cooperativa Sociale, con l'obiettivo di migliorare la qualità del suo servizio, ha deciso di utilizzare il presente questionario per raccogliere informazioni utili a valutare il livello di soddisfazione dei propri utenti e/o dei loro familiari.

Il questionario è anonimo e si articola in più sezioni riguardanti:

- **A** - il livello di soddisfazione generale;
- **B** - il livello di soddisfazione relativo a specifici aspetti del servizio erogato;
- **C** - indicazioni libere.

La scala di valutazione è la seguente:

Per nulla soddisfatto		Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

La ringraziamo fin d'ora per la cura con cui compilerà il questionario; basterà mettere una crocetta sugli spazi appositi e riportare per esteso le considerazioni che ritiene rilevanti.

STRUTTURA OSPITANTE _____

A Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio offerto?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Con quale probabilità consiglierebbe questa struttura ad un conoscente o ad un amico?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

B In riferimento al servizio offerto, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione per ciascuna delle **caratteristiche** di seguito elencate

1. PROFESSIONALITA' E DISPONIBILITA' DEI PROFESSIONISTI COINVOLTI

(Capacità di accoglienza, ascolto, di collaborazione, accuratezza nel fornire informazioni rispetto alle domande poste, coerenza della comunicazione con il ruolo, rispetto della tempistica di incontro e puntualità nelle cure e delle altre attività pianificate e programmate).

a) COORDINATORE DEL SERVIZIO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

b) PERSONALE MEDICO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

c) INFERMIERI PROFESSIONALI

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

d) OPERATORI ADDETTI ALL' ASSISTENZA e OSS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

e) EDUCATORI - ANIMATORI

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

f) PERSONALE AMMINISTRATIVO E DI DIREZIONE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

g) TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
a) INGRESSO IN STRUTTURA (efficacia delle informazioni ricevute, chiarezza della Carta del Servizio)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

b) MODALITÀ DI COMUNICAZIONE SULLO STATO DI SALUTE DELL'ASSISTITO (disponibilità nell'illustrare la situazione clinica, il percorso di assistenza e cura e i risultati attesi)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

c) ATTIVITÀ ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA NEL RISPETTO DEI PROTOCOLLI DI SICUREZZA E PREVENZIONE DELLE INFEZIONI (affidabilità delle azioni intraprese per ridurre il rischio da contagio da Covid e/o altre infezioni)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

d) MODALITÀ DI COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE IN AMBITO AMMINISTRATIVO

(chiarezza e trasparenza nella gestione del contratto e relativi adempimenti, pagamenti, addebiti, correzione di eventuali errori, etc..)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

e) ORARI STABILITI PER I PASTI, LA SVEGLIA ED IL RIPOSO (adeguatezza dei tempi rispetto ai bisogni e alle attività da realizzare)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

f) ORARI DI VISITA (adeguatezza dei tempi rispetto ai bisogni personali)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

g) QUALITÀ DEI PASTI (percezione della gradevolezza del cibo, della quantità e della varietà delle pietanze, della modalità di presentazione e gestione del momento del pasto incluse le richieste specifiche e personalizzate)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

h) PULIZIA ED IGIENE DEGLI AMBIENTI (adeguatezza della sanificazione dei locali comuni e privati, delle camere, dei bagni, dell'aria (profumazioni) e mantenimento dell'ordine di armadi, salotti e altri arredi)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

i) PRESENZA ED ATTIVITA' CON I VOLONTARI /TIROCINANTI (conformità dei comportamenti di persone operanti a titolo volontario nella struttura sia appartenenti ad associazioni che ad Università pubbliche e private nell'ambito di attività curriculari e/o extra-curriculari))

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

j) IL SERVIZIO DI LAVANDERIA (conformità nella cura, pulizia e consegna degli indumenti)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

k) IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE/ESTETICA (gradimento delle prestazioni e della qualità del risultato finale)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

l) ALTRO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. PERCEZIONE DELLA SICUREZZA SANITARIE DELLE CURE NEL SUO COMPLESSO

a) SICUREZZA DEI PROTOCOLLI ADOTTATI E AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO (percezione del senso di protezione e sicurezza riguardante il rischio di trasmissione di infezioni/virus/batteri)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

b) TRASPARENZA NELLA GESTIONE DELLE INFORMAZIONI (adeguatezza nelle comunicazioni e passaggi di informazioni)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

C Osservazioni e Commenti

1. Cosa suggerisce per **migliorare** il servizio?

2. Note ed osservazioni

Data _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE