



Casa dell'Anziano RESIDENZA LUIGI STRADA

CARTA DEI SERVIZI



>>

>>

>>

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 3	La domanda d'accoglienza	pag. 18
La nostra storia	pag. 4	La lista d'attesa	pag. 18
La Mission	pag. 4	La retta	pag. 18
Progetto qualità	pag. 5	Cauzione	pag. 19
Privacy	pag. 6	Sicurezza della struttura	pag. 19
Codice Etico	pag. 6	L'accoglienza	pag. 20
Dove trovarci	pag. 7/8	Giornata tipo	pag. 21
La struttura	pag. 9	Visite parenti	pag. 22
Il nucleo protetto	pag. 9	Dimissioni – Trasferimento ad	
Organigramma	pag. 10	altra struttura	pag. 22
L'équipe Socio-sanitaria	pag. 11	ALLEGATI:	
Servizio medico	pag. 11	Domanda di ricovero	
Servizio infermieristico	pag. 12	Tariffario in vigore	
Servizio riabilitazione	pag. 12	Regolamento della casa	
Servizio alberghiero-assistenziale	pag. 13	Scheda apprezzamenti/lamentele	
Servizio ristorazione	pag. 13	Questionario Customer Satisfaction	
Servizio animazione	pag. 13		
Servizio podologico	pag. 15		
Servizio parrucchiere	pag. 15		
Servizio lavanderia	pag. 16		
Servizio spirituale	pag. 16		
Volontariato	pag. 16		
Servizio amministrativo	pag. 17		

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento che l'Ente Morale Pio XI mette a disposizione per far conoscere i servizi offerti all'interno della RSA Casa dell'Anziano Residenza Luigi Strada.

In particolare, la carta dei servizi è a disposizione dei cittadini che, a causa di problemi di salute o di limitazione dell'autosufficienza, necessitano per sé, o per i propri familiari, dell'inserimento in una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA).



LA NOSTRA STORIA

L'Ente Morale Pio XI nasce nei primi decenni del '900 quando, grazie all'opera di alcuni benefattori bressesi, tra cui ricordiamo il Cav. Luigi Strada, si diede avvio ad una scuola materna, destinata ai bambini più bisognosi di assistenza.

L'attenzione alle mutevoli esigenze del territorio ed il prodigarsi di un nutrito gruppo di famiglie bressesi ha portato l'Ente dapprima ad espandere i propri servizi verso l'infanzia con l'apertura di due ulteriori scuole materne e poi, sulla scorta dei cambiamenti demografici intervenuti, a convertire una delle strutture in RSA, a far data dal 1992.

Nasce così la RSA Casa dell'Anziano – Residenza Luigi Strada, ulteriormente ampliata nel corso del 2001 e del 2011 per venire incontro alle crescenti richieste del territorio. L'attività dell'Ente Morale Pio XI si inserisce, dunque, all'interno di un tessuto sociale tradizionalmente attento ai bisogni del territorio e sensibile alle iniziative sociali.

LA MISSION

La mission perseguita dalla Casa dell'Anziano - Residenza Luigi strada è fornire un servizio residenziale ad anziani non autosufficienti, di almeno 65 anni d'età (salvo casi particolari), comprensivo di tutti i supporti assistenziali e sanitari previsti dalla normativa regionale di accreditamento. La struttura si propone, infatti, di garantire ai residenti, per quanto possibile, la prosecuzione del proprio progetto di vita, in consonanza con quanto sancito dalla "Carta dei Diritti della persona Anziana" (Ex DGR 7435 Regione Lombardia):

- Rispettando l'identità di ogni persona anziana.
- Assecondando le attitudini e gli interessi dei singoli ospiti.
- Favorendo il mantenimento dei rapporti dell'ospite con i propri familiari.
- Contrastando lo stato di sofferenza o di dolore eventualmente presenti.
- Cercando di soddisfare gli stati di bisogno.
- Curando il più possibile il confort alberghiero della residenza.

CARTA DEI SERVIZI

PROGETTO QUALITA'

Customer satisfaction

La direzione amministrativa e la direzione sanitaria hanno individuato nel questionario per la valutazione del servizio lo strumento principale per la rilevazione della customer satisfaction.

La rilevazione del gradimento viene effettuata una volta all'anno attraverso la distribuzione di un questionario predisposto dall'ATS, così come previsto dalla DGR 7435 e DGR 2569.

I risultati dei questionari vengono raccolti in apposito contenitore, per garantire l'anonimato, sono elaborati dall'amministrazione e, successivamente, vengono condivisi con ospiti e familiari attraverso l'esposizione presso la reception e la distribuzione individuale (su richiesta) del dossier, infine presentati al Consiglio di Amministrazione ed ai membri dell'equipe socio-sanitaria in apposite riunioni.

I risultati della rilevazione diventano in questo modo la base necessaria per:

- Potenziare i servizi e le attività che l'utenza non percepisce come qualificati.
- Qualificare nel miglior modo possibile i servizi e le attività che l'utenza ritiene più importanti.
- Accogliere le proposte ed i suggerimenti dei familiari.

Data l'importanza di tale rilevazione, l'amministrazione invita i familiari e gli ospiti a compilare e restituire i questionari, normalmente distribuiti a gennaio.

Apprezzamenti – Lamentele

Per garantire un rapido scambio di informazioni tra l'amministrazione, gli ospiti ed il loro familiari, ed in ottemperanza alla DGR 7435, è stata predisposta una scheda di segnalazione apprezzamenti – lamentele, sempre a disposizione al centralino. Alle eventuali lamentele la direzione dell'Ente si impegna a rispondere nel termine di quindici giorni.

Si sottolinea che verranno prese in considerazione esclusivamente le lamentele comunicate per iscritto e firmate.

PRIVACY

Questa struttura, in ottemperanza al Codice Unico, garantisce il pieno rispetto del diritto alla privacy.

In conformità a quanto previsto dalla legge si è predisposta un'informativa sul trattamento dei dati, allegata alla domanda di ricovero.

Al momento dell'ingresso viene chiesto ai familiari di rilasciare il "consenso informato" che autorizza l'equipe socio-sanitaria e l'amministrazione al trattamento delle informazioni che, per gli ambiti di rispettiva competenza, possano essere necessarie.

CODICE ETICO

In ottemperanza alla normativa vigente, la Residenza si è dotata di un codice etico all'interno del processo di adeguamento alle prescrizioni della Legge 231/2001



DOVE TROVARCI

La Casa dell'Anziano – Residenza Luigi Strada si trova a Bresso, in via Leonardo da Vinci 26, ed è raggiungibile con i seguenti mezzi:

In auto

DA MILANO: Percorrere tutto viale Zara e Fulvio Testi, al semaforo svoltare a sinistra seguendo le indicazioni per Bresso.

DA COMO: Uscire dalla Superstrada Milano-Meda a Cormano, e seguire le indicazioni per Bresso.

DA MONZA: E64/A4 In direzione Torino/Varese/Sesto/E35/Como/Chiasso/Malpensa. Uscita Cormano e seguire le indicazioni per Bresso.





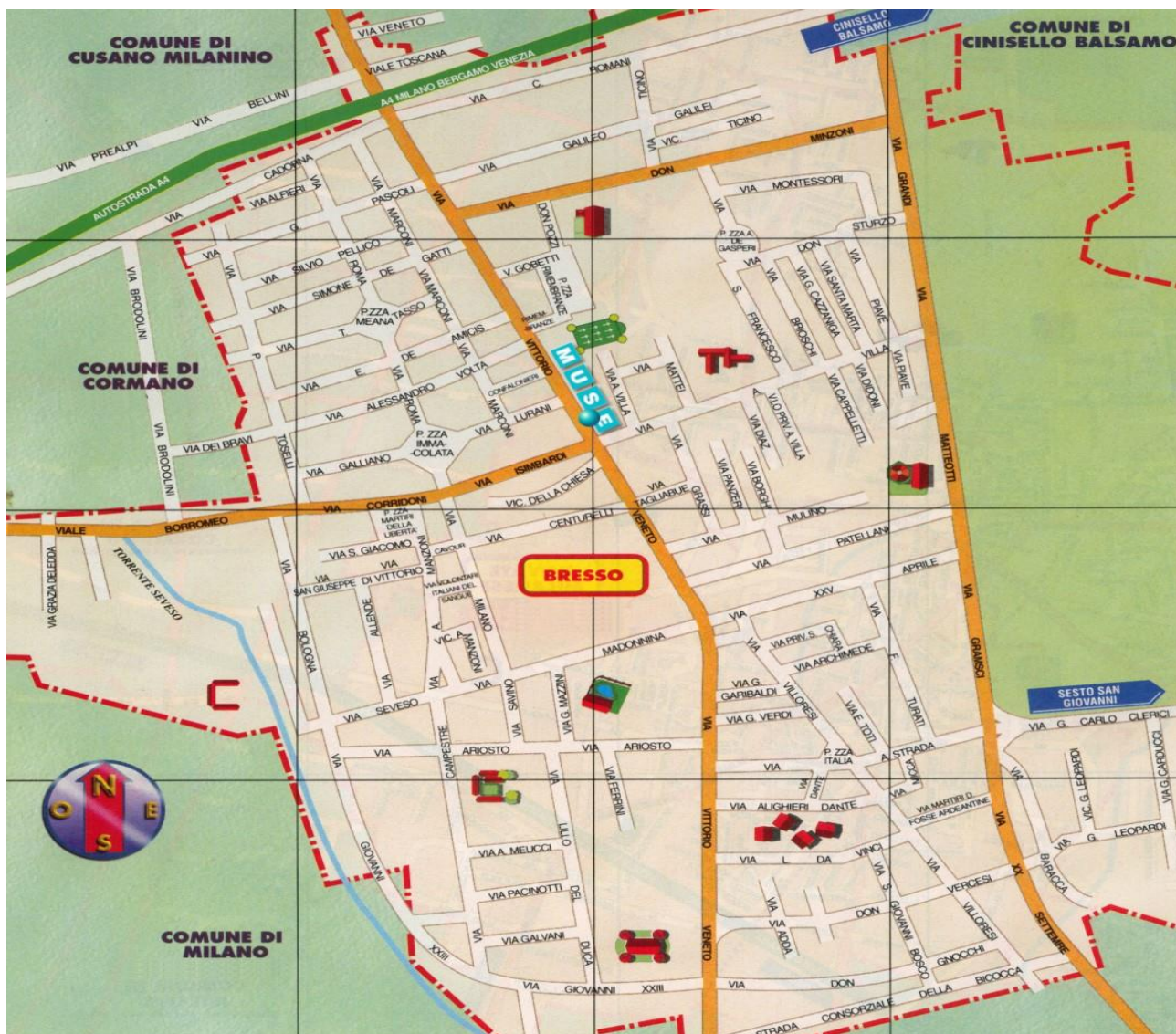
CARTA DEI SERVIZI

Con i mezzi pubblici

DA MILANO: Metropolitana MM3 sino al capolinea Comasina, Autobus Linea 83: fermata Via V. Veneto/ Via L. Da Vinci.

DA COMO: Ferrovie TreNord fino alla fermata di Cormano, Autobus Linea 83: fermata Via V. Veneto/ Via L. Da Vinci.

DA SESTO S. GIOVANNI: Rondò, Autobus linea 708 Verso Niguarda/Parco Nord e scendere alla fermata Via Villoresi a Bresso.



CARTA DEI SERVIZI

LA STRUTTURA ED IL NUCLEO PROTETTO

La Casa dell'Anziano – Residenza Luigi Strada è una residenza con 90 posti letto, tutti accreditati a contratto con la regione Lombardia, strutturata in 5 nuclei su due livelli, con camere da uno o due letti (esistono solo due camere a tre letti).

Ciascuna camera è dotata di aria condizionata, erogatore di ossigeno, strumenti per la chiamata al personale, altoparlanti, predisposizione per telefono e TV. Da tutte le camere di degenza è possibile accedere al bagno personale, il più delle volte in condivisione tra due camere.

Ogni piano è attrezzato con bagni assistiti, sale ristorante e zone di soggiorno fornite di TV, spazi che gli ospiti possono condividere fra loro e con i familiari.

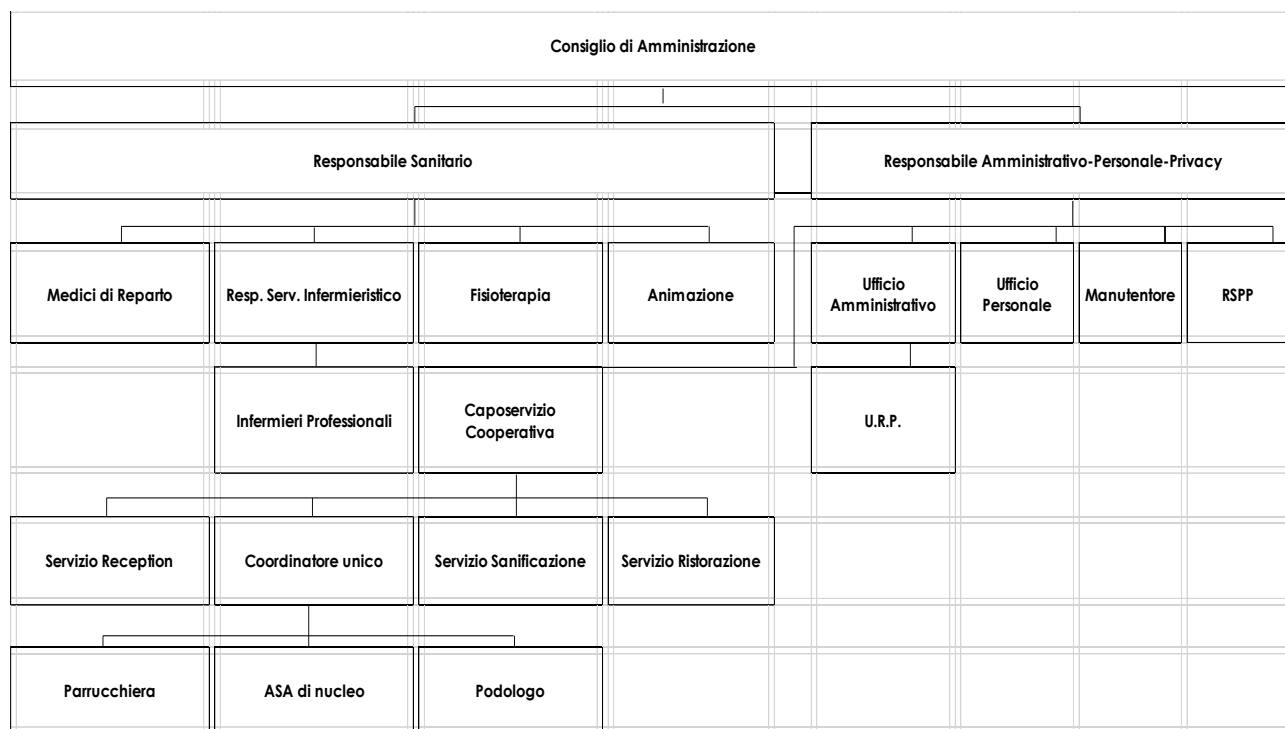
La residenza dispone di una palestra per le attività di riabilitazione e di due sale attrezzate per le attività di animazione e terapia occupazionale.

La struttura dispone di un ampio terrazzo al primo piano e di un giardino fruibile anche dagli ospiti in carrozzina. Vi sono, inoltre, una cappella per le funzioni religiose ed un locale parrucchiera.

All'interno della struttura è presente un nucleo di 13 posti letto attrezzato per gli ospiti affetti da demenza e che rispetta gli standard previsti dalla DGR 64515 della Regione Lombardia. Il nucleo protetto è stato accreditato dalla Regione nell'ottobre 2012.



ORGANIGRAMMA



CARTA DEI SERVIZI

L'EQUIPE SOCIO-SANITARIA

All'ingresso in struttura, l'ospite è preso in carico dall'equipe socio-sanitaria, composta dal medico responsabile, medico di reparto, responsabile del servizio infermieristico, coordinatrici del servizio socio-assistenziale, fisioterapisti e animatrici.

Scopo del lavoro dell'equipe socio-sanitaria è promuovere il benessere e tutelare la salute della persona, attraverso la stesura di un Piano di Assistenza Individuale (PAI), condiviso con i familiari dell'ospite.

Gli obiettivi raggiunti vengono verificati trimestralmente durante le riunioni d'equipe.

Gli operatori si identificano attraverso i cartellini di riconoscimento recanti: datore di lavoro, nominativo, qualifica e fotografia.

SERVIZIO MEDICO

L'attività medica si articola in:

- Visita programmata degli ospiti con cadenza almeno mensile;
- Monitoraggio dello stato di salute degli ospiti ed intervento per emergenze;
- Richiesta di esami diagnostici e visite specialistiche nell'ambito del SSR previo consenso informato;
- Tenuta del fascicolo socio sanitario individuale;
- Partecipazione alla stesura del PAI.

Il medico è presente secondo i seguenti orari:

da lunedì a venerdì: 8.00-12.00 - 16.00-19.00 – 23.30-8.00 del mattino successivo

Sabato, domenica e festivi: 8.00-12.00 – 23.30-8.00 del mattino successivo

Al di fuori degli orari sopraindicati è disponibile il servizio di reperibilità medica.

L'attività clinica dei medici è coordinata dal responsabile medico che sovrintende all'attività curativa, assistenziale e riabilitativa, fornendo ai familiari le necessarie informazioni. E' facoltà del medico proporre ai familiari consulenze di specialisti. Tali consulenze, una volta ricevuto il consenso dai familiari, sono a carico dell'ospite.

Per accedere alla documentazione socio-sanitaria dell'ospite o per ottenere il rilascio di una copia, è necessario fare richiesta scritta su apposito modulo disponibile alla reception. La documentazione verrà rilasciata dal responsabile medico entro 30 giorni dalla richiesta; il rilascio della documentazione in copia è gratuito.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'assistenza infermieristica è garantita 24 h su 24. In particolare:

- Durante la fascia diurna è prevista la compresenza di due infermieri professionali, oltre alla responsabile del servizio infermieristico (presente in struttura dal lunedì al venerdì);
- Durante la fascia notturna (22.00 – 07.00) è prevista la presenza di un infermiere professionale.

RIABILITAZIONE E TERAPIA OCCUPAZIONALE

Il servizio fisioterapico consiste in trattamenti individuali e di gruppo. L'attività di fisioterapia si avvale di un medico fisiatra che, in accordo con l'equipe socio-sanitaria, stila per ogni ospite un programma personalizzato di attività, verificandone periodicamente i risultati.



SERVIZIO ALBERGHIERO-ASSISTENZIALE

Il servizio alberghiero-assistenziale è garantito dal personale ASA, in possesso della relativa qualifica, che durante l'intero arco della giornata provvede alle necessità assistenziali degli ospiti e all'espletamento delle attività alberghiere.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione si avvale della cucina interna e prevede l'elaborazione, da parte di una dietista, di menu settimanali (menu estivo e menu invernale), approvati dal medico responsabile. Sono quotidianamente previste diverse scelte per assecondare i gusti di ciascun ospite. Su richiesta del personale sanitario della struttura sono predisposte, da parte del medico nutrizionista, diete speciali per esigenze sanitarie.

SERVIZIO ANIMAZIONE

Il servizio di animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali per valorizzare la persona nella sua globalità, mantenendo nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

Le animatrici organizzano a favore degli ospiti numerose attività fra cui:

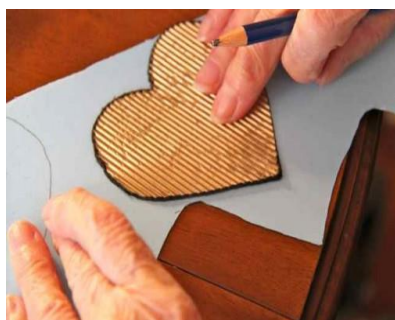
- Laboratori di attività artigianali;
- Momenti ricreativi (feste, attività ludiche, proiezioni di film);
- Momenti di approfondimento (lettura del giornale, lettura libri e racconti);
- Passeggiate esterne.

E' prevista l'attivazione di progetti mirati, rivolti a piccoli gruppi di ospiti con patologie specifiche (ad esempio per gli ospiti affetti da demenza).

Il personale di animazione è presente in struttura nei seguenti orari:

Da Lunedì a Venerdì dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30

Sabato dalle 09.00 alle 12.00 ed una domenica pomeriggio al mese.







SERVIZIO PODOLOGICO

Gli ospiti usufruiscono del servizio di podologia curativa, con cadenza mensile, garantita da uno specialista qualificato, oppure, su richiesta del medico o della responsabile del servizio infermieristico, per necessità particolari.

SERVIZIO PARRUCCHIERE

La Residenza provvede alle prestazioni per uomo e donna secondo le seguenti modalità:

- Per gli uomini sono previste tre rasature alla settimana ed un taglio di capelli al mese
- Per le donne un taglio di capelli al mese con messa in piega.

Inoltre, è possibile concordare sedute aggiuntive a carico dell'ospite. Per i servizi di parrucchiere la struttura ha a disposizione un apposito locale, debitamente attrezzato.



SERVIZIO LAVANDERIA

La residenza provvede al ricambio ed alla igienizzazione della biancheria piana (lenzuola, federe, salviette) e della biancheria per l'igiene personale. Il ricambio ed il lavaggio della biancheria e degli indumenti dell'ospite, a carico dei familiari, viene effettuato tramite lavanderia esterna. In struttura, un addetto al guardaroba è dedicato alla distribuzione e sistemazione dei capi personali.

SERVIZIO PULIZIA E MANUTENZIONE

La pulizia degli ambienti di vita è garantita da apposito servizio che effettua i trattamenti previsti dal piano di lavoro con cadenza quotidiana, settimanale e mensile.

Gli interventi di manutenzione ordinaria e riparazione sono garantiti da una figura interna.

VOLONTARIATO

L'Ente ha da sempre inteso promuovere e diffondere l'attività di volontariato all'interno della Residenza, stipulando una convenzione con l'Associazione Volontari Ospedalieri (AVO) di Bresso, i cui operatori garantiscono una presenza costante durante l'arco della settimana, durante i diversi momenti della giornata, in particolar modo durante le attività di animazione e la celebrazione della Santa Messa e del Santo Rosario.

SERVIZIO SPIRITUALE

Il servizio spirituale è garantito dai sacerdoti delle parrocchie di Bresso, i quali, a turno, celebrano la Santa Messa al Sabato (Vigiliare) ore 16.30.



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

L'ufficio amministrativo è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00 (escluso i festivi) per eventuali chiarimenti rispetto alla fatturazione, il rilascio di certificati o per l'avvio dell'iter di dimissione, da attuarsi secondo le modalità evidenziate nel regolamento.

Nel mese di marzo di ogni anno verrà rilasciata agli ospiti la dichiarazione prevista dal DGR 26316 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non (riferita al precedente anno solare).

La direzione è sempre disponibile ad incontrarvi, previo appuntamento.

La reception/centralino è a disposizione tutti i giorni dalle 08.00 alle 20.00.



LA DOMANDA DI ACCOGLIENZA

Rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), è possibile ritirare e/o inoltrare la domanda di ricovero e ricevere le più ampie informazioni. E' possibile altresì il contatto via e-mail. L'elenco della documentazione da consegnare con la domanda d'ingresso si trova in allegato alla Carta dei Servizi. Alla presentazione della domanda, che dovrà avvenire di persona e ad orari specifici, verrà rilasciata una ricevuta. Successivamente il medico responsabile effettuerà una valutazione della scheda sanitaria, verificando la compatibilità delle condizioni socio-sanitarie del richiedente con i servizi offerti dalla nostra struttura. Solo in caso di parere negativo, l'amministrazione provvederà tempestivamente ad informare i familiari.

Se è gradito, è possibile visitare la struttura da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 12.00.

LISTA D'ATTESA

Nel tempo è possibile che si accumulino più domande generando una lista di attesa, che è gestita secondo i seguenti criteri di precedenza:

1. Residenti nel comune di Bresso, residenti nel Comune all'atto del ricovero in altra RSA.
2. Residenti sul territorio dell'ex ASL città di Milano: Milano, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Cusano Milanino, Sesto San Giovanni.
3. Residenti nel territorio al di fuori dell'ex ASL città di Milano, purché in Lombardia.

LA RETTA

Per tutte le tipologie di sistemazione alberghiera, la retta è riportata nel tariffario allegato e **COMPRENDE:**

Servizio medico	Servizio infermieristico
Servizio alberghiero	Servizio assistenziale
Servizio fisioterapico/riabilitativo	Servizio animativo/educativo
Servizio spirituale	Servizio podologico
Servizio lavanderia (ad esclusione degli indumenti personali)	
Servizio parrucchiere	Fornitura farmaci
Fornitura ausili per incontinenza (presidi assorbenti, cateteri)	
Fornitura ausili per la prevenzione delle lesioni cutanee da decubito (materassi)	

Il servizio protesico dell'ATS provvede alla fornitura a titolo gratuito di ausili per la deambulazione (bastoni, carrozzine...) per gli ospiti in possesso del riconoscimento dell'invalidità.

La retta NON COMPRENDE:

Servizio telefonico: l'attivazione di questo servizio è a richiesta.

Servizio trasporto: E' operativa con apposita associazione una convenzione a prezzi agevolati. Rimane a carico del SSR il servizio di pronto intervento coordinato dal 118.

Servizio lavaggio indumenti personali (vedi relativo capoverso).

Il costo delle chiamate, dei trasporti fruiti e della lavanderia (se non a carico dei parenti) sarà addebitato in sede di fatturazione.

CAUZIONE

L'ingresso in struttura è subordinato al versamento di una cauzione dell'importo indicato sul listino, da versare al momento dell'ingresso in struttura, che dovrà essere mantenuta per tutta la durata del soggiorno dell'ospite. La cauzione verrà restituita alle dimissioni dell'ospite, al completamento delle pratiche amministrative. In caso di insolvenza la cauzione, o parte di essa, verrà introitata dall'Ente. La cauzione è fruttifera nella misura dell'interesse legale che verrà liquidato annualmente al 31/12 o al momento del termine della degenza.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Al piano seminterrato sono disponibili dei distributori automatici di prodotti alimentari (snack, gelati...) e di bevande calde e fredde.

SICUREZZA DELLA STRUTTURA

La struttura possiede tutte le certificazioni di legge per la staticità, l'agibilità e la sicurezza impiantistica.

In merito alla prevenzione delle emergenze (incendi, terremoti...) è attiva una squadra di emergenza formata da operatori appositamente addestrati.

A tutela della sicurezza degli ospiti e del personale in servizio, si raccomanda la massima attenzione nell'introdurre nella residenza apparecchiature elettriche di qualsiasi genere che comunque dovranno sempre essere autorizzate preventivamente dalla Direzione.

L'ACCOGLIENZA

All'ingresso, che di norma avviene al mattino dei giorni feriali, all'ospite vengono presentate le figure professionali del medico, infermiere professionale, coordinatrici e animatrici. A seguire l'ospite conoscerà i fisioterapisti e gli ausiliari socio assistenziali.

Accolto dalla responsabile del servizio infermieristico, l'ospite viene accompagnato nella stanza di degenza, successivamente il medico esegue una prima visita, integrando le informazioni dei parenti e/o dell'ospite stesso, compila la cartella clinica e predispone il programma sanitario. Viene eseguito un elettrocardiogramma ed una prima serie di esami ematochimici. Qualora fossero necessari mezzi di protezione individuali, il medico propone ai parenti il loro utilizzo dandone motivazione.

La responsabile del servizio infermieristico insieme alla coordinatrice, ai familiari e all'ospite, compila la scheda infermieristica ed assistenziale, indispensabile per trasmettere tutte le informazioni all'equipe di lavoro.

I fisioterapisti e gli animatori raccolgono i dati necessari per la compilazione delle loro schede (riabilitativa e sociale).

All'ingresso, inoltre, i familiari sono tenuti a consegnare all'ufficio amministrativo gli originali della tessera sanitaria e dei tesserini d'esenzione (rosa per patologia o verde se totale).

L'equipe socio sanitaria discute le condizioni generali dell'ospite ed inizia la programmazione degli obiettivi e delle modalità di intervento. Terminata la fase di raccolta dati, l'ospite viene accompagnato nella sala da pranzo e gradualmente inserito nelle attività quotidiane della residenza.





GIORNATA TIPO

COLAZIONE Dalle 8.00 alle 9.15

ANIMAZIONE DI GRUPPO, ATTIVITA' EDUCATIVE E ANIMATIVE

Dalle 09.30 alle 11.30



DISTRIBUZIONE CAFFE' Alle 10.30



PRANZO Dalle 11.30 alle 13.00

MERENDA Dalle 15.15 alle 15.45

ATTIVITA' DI TERAPIA OCCUPAZIONALE Dalle 16.00 alle 17.30

CENA Dalle 18.00 alle 19.30



VISITE PARENTI

La Residenza intende promuovere il mantenimento dei contatti fra gli ospiti ed i propri congiunti, garantendo la massima accessibilità nei seguenti orari di visita: **dalle ore 8.00 alle ore 20.00** tutti i giorni della settimana, ad esclusione dei momenti dei pasti, delle visite mediche e dei bagni assistiti. L'accesso ai reparti è possibile dalle ore 10.30 alle 19.30, salvo specifiche autorizzazioni rilasciate caso per caso dal medico responsabile.

I familiari sono sempre invitati a partecipare a momenti di festa e ad ogni evento organizzato dalla struttura. Compatibilmente con le condizioni psico-fisiche dell'ospite e in presenza di un accompagnatore, è garantita la possibilità di uscita dalla casa.

DIMISSIONI – TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA

L'ospite o il garante può richiedere la dimissione dalla Casa con un preavviso scritto di 30 giorni, decorrenti dal giorno di ricezione della richiesta stessa.

In caso di rinuncia per qualsiasi motivo alla permanenza nella Casa, l'ospite o il garante è tenuto al pagamento della retta fino al termine dei 30 giorni prescritti.

La continuità delle cure è assicurata con le seguenti modalità:

in caso di trasferimento presso altra unità d'offerta (generalmente RSA), il personale medico contatta i sanitari della struttura di destinazione per concordare i tempi e modalità dello spostamento dell'ospite; un medico della struttura redige lettera di dimissione, che accompagna l'ospite nella nuova struttura. La lettera di dimissione deve esplicitare:

- Lo stato di salute dell'ospite;
- I trattamenti effettuati;
- L'eventuale necessità di trattamenti successivi;
- Le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

In caso di trasferimento presso il domicilio, un medico della struttura redige lettera di dimissione contenente i punti sopra elencati, che verrà consegnata al familiare di riferimento (che di norma dovrà portarla a conoscenza del medico di medicina generale). In assenza di familiari, l'ufficio ospiti della RSA provvede ad informare i servizi sociali competenti per territorio.



NOTE:

[illegible]



Casa Dell'anziano

Residenza Luigi strada

segreteria@entemorale.org

entemorale@cert.interactive.eu

www.entemorale.org