



# Residenza Sanitaria Assistenziale

## CARTA DEI SERVIZI



INDIRIZZO: PIAZZA DON GUANELLA, 43 21027 ISPRA (VA)

TELEFONO: 0332/783111

FAX: 0332/782420

E-MAIL: [barza.ricovero@guanelliani.it](mailto:barza.ricovero@guanelliani.it)

SITO WEB: [www.donguanellabarza.org](http://www.donguanellabarza.org)

IL DIRETTORE

Dottorssa Roberta Gerola

10.03.2024



San Luigi Guanella (1842-1915)

Lo stile nel servire è quello praticato e insegnatoci dal fondatore Beato don Luigi Guanella. L'ambiente è caratterizzato da un clima di accoglienza, di fiducia e di benevolenza e ogni ospite vi trova attenzione, affetto e rispetto della propria dignità di persona.

“...perché siano curati con amore e sollecitudine”

Don Luigi Guanella

“...molto si deve concedere alle loro abitudini”

Don Luigi Guanella

Il senso di Comunità e di famiglia caratterizza tutte le strutture fondate sui principi del Fondatore. La Residenza sanitaria Assistenza "Casa Don Guanella" accoglie persone anziane non autosufficienti con l'intento di dare significato ad ogni giornata trascorsa in un ambiente che desidera accogliere, curare, sostenere. L'umanizzazione delle cure diventa mission primaria di tutti gli operatori e si avvale della presenza attiva dei religiosi e della vicinanza della Casa Spirituale. La famiglia è parte attiva nella rete di cura sviluppata e proposta ad ogni ospite che necessita di sostegno e di mantenere i rapporti d'amore sviluppati nel corso della sua vita. La Carta dei Servizi fa parte della documentazione consegnata a chi chiede informazioni ed è allegata al Contratto tra Ospite e Struttura.

## LA MISSION

La pedagogia guanelliana risponde: "Alla luce della rivelazione cristiana ogni essere umano è fatto a immagine e somiglianza di Dio...Qui sta il fondamento e la ragione più alta della dignità che possiede, a prescindere dai condizionamenti personali e sociali che possono impedirgli di esercitare le sue capacità...Per questa sua somiglianza a Dio egli è persona, individuo unico e irripetibile, capace di amore e costituito essenzialmente in relazione con gli altri, con Dio, con gli uomini, con le cose, dotato di facoltà conoscitive e volitive...Creata e redenta in Cristo, tutta la persona umana dunque nei suoi costitutivi fondamentali porta un carattere di sacralità; sacra è l'anima e sacro è anche il corpo. Per questa dignità ogni persona, da qualsiasi limite sia afflitta, è degna di immenso rispetto ed è capace di perfezionamento, e ogni vita umana, anche la più segnata dalla malattia o da qualsiasi forma di povertà, è significativa e preziosa" (PEG n. 3). E a coloro che vivono accanto agli ammalati e li curano, don Guanella raccomanda: "La Fiducia e l'ottimismo ci inducono a contare sempre sugli sforzi, anche piccoli, delle persone che curiamo, ad attenderne pazientemente i frutti e ad apprezzare sempre i risultati raggiunti, anche quando possono sembrare poco significativi" (REG 36).

## BREVE DESCRIZIONE

La Residenza è accreditata dalla Regione Lombardia e accoglie 59 persone grazie a posti convenzionati e accreditati. Sono stati abilitati ulteriori 4 posti che non sono contrattualizzati. La struttura è composta da un edificio che sorge a fianco della Casa Spirituale e si articola in 5 piccoli nuclei disposti su due piani. E' circondata da un vasto parco di oltre 20 ettari, ricco di alberi secolari e piante esotiche, che tutela e favorisce il silenzio. Nella Chiesa, situata a piano terra vengono svolte quotidianamente le funzioni alle quali, salvo restrizioni, possono partecipare sia gli Ospiti che i parenti.

Conoscere la Residenza Sanitaria Assistenziale e i servizi offerti agli Ospiti è fondamentale per instaurare un rapporto basato sulla collaborazione e la trasparenza. Per questo motivo, riteniamo utile comunicare in modo schematico qualche informazione sui servizi alberghieri e sanitari prima di procedere al successivo approfondimento.

### CAPACITA' RICETTIVA:

59 posti letto ABILITATI, ACCREDITATI E A CONTRATTO (REGIONE LOMBARDIA) di cui:

- N.5 camere singole;
- N.25 camere a due letti;
- N.1 camera a quattro letti.

4 posti letto ABILITATI, ACCREDITATI di cui:

- N. 2 camere a due letti

TIPOLOGIA RICOVERO: Assistenza ad anziani non autosufficienti per, prevalentemente, lungodegenze.

### DOTAZIONI DELLE CAMERE:

- Servizi igienici;
- Campanelli di chiamata e lampade di emergenza;
- Testa letto attrezzati (televisione in alcune camere).

### DOTAZIONI DI NUCLEO:

- Infermeria;
- Bagno assistito;

- Televisione;
- Sala da pranzo;
- Cucinino;
- Salone polifunzionale;

#### DOTAZIONI COLLETTIVE:

- Chiesa;
- Palestra per la fisioterapia;
- Giardino;
- Locale ristoro, dotato di macchine per la distribuzione automatica di bevande calde;
- Sala parrucchiera ed estetista;
- Sala per attività socio-educative;

#### PRESTAZIONI GARANTITE:

- Vitto e alloggio di tipo alberghiero;
- Assistenza ASA e OSS;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza fisioterapica;
- Assistenza medica generale e specialistica fisiatrica;
- Attività socio-educativa;
- Assistenza religiosa;
- Lavanderia;
- Sostegno pedagogico alla persona;
- Servizi generali (manutenzione, pulizie, etc...).

## CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

La Casa Don Guanella ospita prioritariamente persone non autosufficienti di età superiore ai 65 anni.

Per accedere il richiedente deve presentare, debitamente compilata, la seguente documentazione:

- Certificazione sanitaria a cura del medico curante, dell'Ospedale o della Struttura Riabilitativa (modulistica dell'A.T.S. Insubria);
- Scheda di inserimento, compilazione a cura del familiare (modulistica dell'A.T.S. Insubria);
- Domanda d'ammissione.

La domanda sarà inserita in lista d'attesa o sarà utilizzata per la procedura d'ingresso. E' possibile che il Responsabile sanitario, prima dell'ingresso, chieda un aggiornamento sulle condizioni di salute al medico di base.

Per poter usufruire del contributo regionale, la persona deve essere residente in Lombardia.

## CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA e CRITERI DI ACCOGLIENZA

La domanda, completa in tutte le sue parti, viene inserita in lista d'attesa in cronologico. All'inizio di ogni mese, viene inviato all'A.T.S. Insubria un report con i dati relativi alla lista d'attesa in essere l'ultimo giorno del mese precedente.

Quando si libera un posto letto, si valuta

- DATA DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA;

- TIPO DI POSTO LETTO DISPONIBILE, ovvero se il posto disponibile sia un posto uomo o posto donna;
- URGENZE improrogabili segnalate dal servizio sociale di Ispra o degli altri Comuni limitrofi, non fronteggiabili se non con inserimento protetto;
- CONDIZIONI SOCIO-FAMILIARI PARTICOLARMENTE GRAVI che determinino una particolare urgenza di ricovero (segnalazione dell'Assistente Sociale, assenza di caregiver, abitante in alloggio non idoneo ecc.);
- RISPETTO DEL CASE-MIX DI NUCLEO relativo alla tipologia di Ospite, al fine di garantire la più adeguata erogazione di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie, definito dalle condizioni cliniche.

I candidati Ospiti vengono contattati telefonicamente, per proporre l'ingresso in struttura e si richiede di dare risposta entro le 24 ore. Il ricovero sarà organizzato nei tre giorni successivi. In caso di rifiuto viene richiesto se la candidatura è da mantenersi in lista d'attesa per eventuale successiva proposta (in tal caso la domanda viene posizionata in fondo alla lista d'attesa). In caso di rifiuto ripetuto, tre volte, la domanda viene rimossa definitivamente dalla lista d'attesa.

In caso di accettazione viene richiesto l'aggiornamento delle condizioni di salute e concordato un incontro con il nuovo Ospite e/o con la Famiglia, a cura del coordinatore e di un membro dell'Ufficio Amministrativo, con la finalità di fornire ulteriori informazioni relative alla struttura e chiarire tutto ciò che possa agevolare l'inserimento e raccogliere indicazioni sulle abitudini e le aspettative dell'Ospite e dei suoi familiari.

In tale occasione vengono raccolti tutti i documenti necessari, sottoscritto il Contratto d'Ingresso, compilata la documentazione integrativa e concordati giorno e ora previsti per l'inserimento.

## ACCOGLIENZA DEI NUOVI OSPITI E PRESA IN CARICO

Qualche giorno prima dell'ingresso viene appesa una scheda riassuntiva che informa tutti gli operatori dei bisogni e delle caratteristiche della persona in ingresso.

Tutte le figure che interverranno nella fase della presa in carico della persona vengono avvisate con adeguato anticipo, del giorno e dell'orario di ingresso. L'ingresso in struttura avviene di norma in un giorno ferialo, preferibilmente al mattino.

L'équipe socioeducativa viene coinvolta nell'accoglienza affinché avvenga la presa in carico globale della persona.

All'ingresso è attuato un percorso all'interno della RSA che permette all'Ospite, con la sua famiglia, di conoscere gli ambienti (infermeria, camera, fisioterapia, saloni) e le persone che si prenderanno cura (infermiere, medico, educatore, assistente, fisioterapista). Questa scelta è per creare subito alleanza, evidenziare la progettualità multidisciplinare che viene attivata; è importante anche per gli operatori capire la famiglia e le sue paure e le sue speranze.

La valutazione è complessiva e riguarda:

- gli aspetti sanitari (medico e infermiere)
- gli aspetti motori (fisioterapisti)
- le esigenze di vita quotidiana (assistenti)
- la vita sociale, affettiva ed emotiva (educatori).

Nelle consegne e in cartella informatizzata gli operatori coinvolti nell'accoglienza faranno le schede di valutazione e verranno inseriti gli interventi previsti e la terapia. Nei giorni successivi tutto il personale valuterà la necessità di modifica o specificazioni relativamente all'intervento da attuare.

Entro un mese viene stilato il PAI definitivo.

## DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITA' PREVISTE

### IL SERVIZIO MEDICO

La Casa Don Guanella garantisce l'assistenza medica ai propri Ospiti mediante la presenza di almeno un medico al mattino ed uno al pomeriggio e la reperibilità serale e notturna (programmazione esposta in infermeria). Per quanto concerne il fine settimana, in alcuni sabati è previsto il medico, negli orari in cui non è prevista la presenza medica, viene comunque garantita la reperibilità.

**IL SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il servizio infermieristico è garantito da un team preparato che è presente 24 ore al giorno. E' formato e competente per garantire all'Ospite la presa in carico globale fondata sui principi dell'umanizzazione delle cure

**IL SERVIZIO FISIATRICO E FISIOTERAPICO**

Il servizio si avvale di un Medico Fisiatra e l'équipe fisioterapica è presente ogni giorno e si occupa della riabilitazione, degli ausili e del mantenimento delle capacità di ogni Ospite.

**IL SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO**

Il servizio socioeducativo presente ogni giorno sviluppa progetti individuali, di piccolo e di grande gruppo. L'intento è quello di mantenere le abilità residue di ogni ospite attraverso le terapie non farmacologiche e di originare la percezione di una qualità di vita soddisfacente. Si accolgono le richieste degli ospiti e si propongono attività socializzanti che creano e sviluppano il clima di famiglia con riferimento ai principi guanelliani.

**IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA**

Le attività quotidiane che la persona è in grado di fare vengono sostenute attraverso l'approccio protesico basato sul mettere in condizioni la persona e renderla in grado di esercitare le proprie abilità. L'atteggiamento sostitutivo si applica sempre nel rispetto delle abitudini della persona e coinvolgendola verbalmente perché resti protagonista della propria continuità. Le attività svolte cura dell'aspetto e dell'igiene, assistenza per la deambulazione, mobilitazione e trasferimenti, assistenza all'alimentazione e all'idratazione vengono sempre accompagnati dalla relazione verbale e non verbale.

**IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E DI PEDICURE**

Vi è un apposito locale, dedicato alle acconciature delle signore, al servizio di rasatura e alla pedicure. Gli Ospiti possono interagire con la parrucchiera, prenotare i servizi ed esprimere le proprie preferenze. Il servizio è compreso nella retta. E' attivo un servizio a pagamento di interventi estetici, prenotabile direttamente in struttura.

**IL SERVIZIO LAVANDERIA**

L'abbigliamento dell'Ospite costituisce un'importante espressione della sua personalità ed è per questo che, in collaborazione con la sua famiglia, si mantengono i desideri e le volontà estetiche. L'abbigliamento deve essere numerato e la collocazione nell'armadio viene fatta secondo la stagione.

**L'ASSISTENZA RELIGIOSA**

Al mattino tutta la comunità si ritrova per un momento di raccoglimento per recitare le preghiere del mattino.

E' celebrata la Santa Messa ogni pomeriggio ed è occasione, in assenza di restrizioni dovute alla pandemia, per partecipare con amici e parenti a questo importante momento valoriale. La presenza dei sacerdoti è quotidiana anche per colloqui ed eventuali confessioni. Ogni persona viene accolta nel suo desiderio di conoscenza e frequentazione. Il sostegno spirituale è rivolto anche alla famiglia.

**IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

Il personale amministrativo accoglie la famiglia e l'accompagna nell'espletamento delle pratiche inerenti l'inserimento e dà informazioni in merito all'attivazione di supporti economici (comunali ecc.) e all'attivazione delle pratiche di ADS.

**GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

- |                  |  |
|------------------|--|
| <b>7.00-8.30</b> | Risveglio e preparazione per la giornata   |
| <b>8.30</b>      | Preghiera con Ospiti e personale   |
| <b>9.00</b>      | Prima colazione  |
| <b>9.30</b>      | Gli Ospiti vengono accompagnati nel salone e nelle sale destinate a specifiche attività socio-educative. Il programma dettagliato è esposto in salone al pian terreno. Le attività proposte sono differenziate in ragione delle preferenze e condizioni cognitive. Gli ospiti con programma di riabilitazione funzionale fruiscono delle sedute di terapia, individuale o collettiva, presso la palestra attrezzata, o in caso di necessità, al piano. |
| <b>10.30</b>     | Somministrazione bevande calde o fredde in ragione della stagione e delle preferenze.  |

- 11.45** Viene servito il pranzo: i pasti vengono preparati dalla cucina centrale. Il menù settimanale è esposto in bacheca ed è diversificato per ogni settimana dell'anno. Gli Ospiti con prescrizioni dietetiche particolari fruiscono di diete speciali.  
(ALLEGATO N.1: un menù settimanale esemplificativo)
- 13.00-14.30** Riposo pomeridiano per gli Ospiti che lo desiderano; quindi vengono aiutati ad alzarsi e a raggiungere i saloni per le attività socializzanti e di animazione programmate per il pomeriggio.
- 15.30-17.00** Somministrazione merenda e bevande calde o fredde secondo le preferenze. Nella casa è inoltre funzionante un punto bar esclusivamente riservato agli Ospiti in cui possono acquistare bevande calde e fredde. Fino alle 17.00 continua il programma di animazione. Fra le attività periodiche sono previste uscite accompagnate, sia in città sia in altre località, con l'utilizzo dei pulmini attrezzati di cui dispone la casa. nella bella stagione le attività si svolgono spesso negli spazi attrezzati in giardino.
- 17.30** Celebrazione della S.Messa nei feriali, alle ore 10.00 nei giorni festivi, nella cappella della casa aperta a tutti gli Ospiti e/o parenti che lo desiderino, salvo limitazioni dovute alla pandemia
- 18.30** Viene servita la cena

Dopo la cena gli Ospiti vengono preparati per la notte. Chi lo desidera può scegliere di rimanere alzato fino alle ore 23.00.

## ORARI DI FUNZIONAMENTO E REGOLAMENTO DELLE VISITE ospite - famiglia

La struttura è funzionante in tutto l'arco dell'anno e fornisce i suoi servizi nelle 24 ore.

Non in periodo pandemico le visite sono libere nelle ore diurne e regolamentate dalle 20.00 alle 8.00, nel rispetto della quotidianità e del benessere degli Ospiti.

E' possibile concordare con il responsabile sanitario la possibilità di essere vicini al proprio familiare in orario notturno.

## COME RAGGIUNGERE LA CASA DON GUANELLA

"Casa Don Guanella" è ubicata nella frazione di Barza del Comune di Ispra con accessi carrai e pedonali direttamente dalla piazza di Barza. I visitatori possono accedere con automezzo e parcheggiare all'interno.

Il Comune di Ispra, fruisce di collegamenti pubblici su gomma a mezzo autobus delle Autolinee Varesine. La stazione ferroviaria più vicina è quella di Sesto Calende, linea Milano Domodossola delle FFS dalla quale parte il servizio pubblico su gomma (Autobus direzione Angera – Varese).

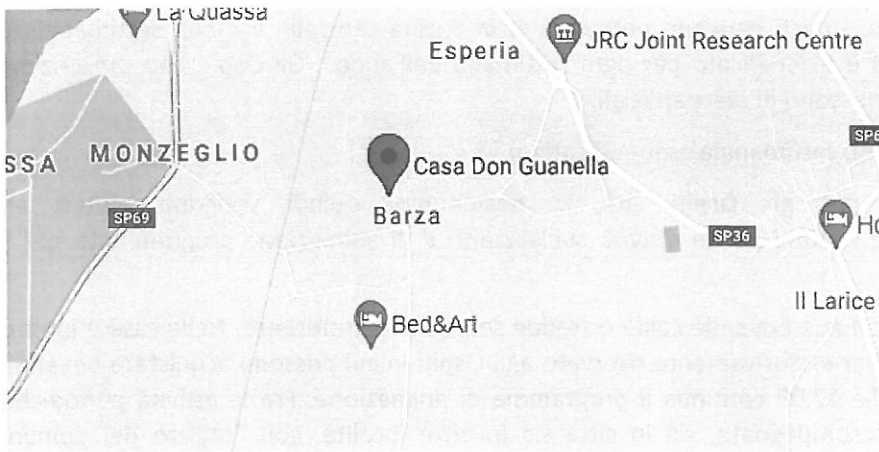
In automobile la struttura dista 15 minuti dall'uscita Vergiate dell'autostrada Milano Laghi A8, il percorso più veloce per raggiungere la struttura è il seguente: Autostrada

\*A8 Milano – Laghi o A26 Genova – Gravellona Toce. Uscita Sesto Calende – Vergiate

\*Seguire direzione Besozzo – Laveno per imboccare la superstrada per Luino Laveno

\*Al semaforo di Travedona Monate svoltare a sinistra direzione Ispra.

\*Oltrepassare il paese di Cadrezzate e, in fondo alla discesa, svoltare a sinistra seguendo il cartello bianco sulla sinistra per CASA DON GUANELLA. Una volta entrati nella Frazione di Barza alla prima curva a gomito a sinistra imboccare il cancello sulla destra.



## VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA

Le visite guidate sono permesse ma solo con accompagnamento da parte del Direttore, della Caposala o degli educatori. Per poter dare attenzione alle domande e non disturbare la privacy degli Ospiti, è opportuno prendere appuntamento.

## MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Ogni Operatore è riconoscibile mediante cartellino identificativo

Colori divise:

bianco: asa/oss

bianco e arancio: educatori

azzurro: infermieri

rosso: caposala

### RESPONSABILI DEI VARI SERVIZI

- Dottoressa Roberta Gerola: Direttore
- Dottoressa Cristina Petitti di Roreto : Responsabile Sanitario e Referente Covid
- Coordinatore servizi socioassistenziali: Infermiera Eugenia Braga
- Dottor Sergio Besi: Responsabile Amministrativo
- Giuseppe Figini: Responsabile religioso delle attività

## STRUMENTI, MODALITA' E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Gli Ospiti e i familiari vengono ascoltati ogni volta che esprimono una criticità. Possono, con apposito modulo, esprimere formalmente criticità e apprezzamenti. Ogni anno viene distribuito a Ospiti e familiari un questionario per valutare il grado di soddisfazione del servizio offerto. I risultati vengono socializzati in forma scritta e con incontri dedicati. Questa modalità è utilizzata anche per i questionari di soddisfazione degli operatori.

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Regione Lombardia – DGR 14/12/2001 n. 7/7435)

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro s'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 una società può avvalersi. 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 sia 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 e 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 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 sia 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 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'uguaglianza 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 dato, peraltro, è già contenuto nella letteratura classica ed è da aggiornare solo per il suo riferimento anagrafico, in base all'allungamento dell'aspettativa di 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 ed alla realizzazione dei diritti della persona;

- il diritto alla salute, enunciato dall'articolo 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).

## **STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE**

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'individuazione dei diritti della cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'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 della persona anziana è certamente condizionata dalle 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. È 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.

## **GESTIONE DELLE SEGNALAZIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI**

Alla presente Carta dei servizi è allegato il modulo per inoltrare le segnalazioni delle criticità e poter celermente (entro una settimana) avere una risposta al riguardo. È possibile consegnare il modulo compilato in Amministrazione o imbutarlo nell'apposita cassetta, situata nel salone della RSA.

Il coordinatore visionerà le segnalazioni e le sottoporrà all'équipe direttiva e verrà attivato immediatamente un accertamento; la risposta al reclamo è fornita in tempi brevi (entro 3 giorni dalla presa in carico della segnalazione).

## **DIMISSIONE DEGLI OSPITI e CONTINUITA' DI CURA**

L'eventuale dimissione dalla struttura verrà stabilita dalla direzione, su proposta del Responsabile Sanitario, per soprappiù inidoneità dell'Ospite alla permanenza presso la Casa o su richiesta dell'Ospite e/o dei familiari.

La dimissione deve essere inoltrata in forma scritta alla Direzione della RSA. Il preavviso di dimissione è di 30 giorni.

La Casa si riserva di disporre la dimissione dell'Ospite per giustificati gravi motivi quali ad esempio la morosità nel pagamento della retta di ospitalità da parte degli aventi causa.

Si garantisce la dimissione in modalità protetta e in continuità di cura.

E' redatta una relazione di dimissione riportante:

anamnesi,

percorso effettuato di cura con riferimento agli eventi clinici rilevanti intercorsi,

terapia farmacologica in atto al momento alla dimissione,

eventuali informazioni utili alla prosecuzione delle cure

programma educativo e fisioterapico in atto

richiesta, relazione pedagogica

Si resta a disposizione per ogni aiuto in merito agli ausili da attivare al domicilio e alla riattivazione del medico di base.

Il medico è disponibile per il medico curante o il medico della struttura in cui sarà trasferito l'Ospite per eventuali comunicazioni supplementari.

## **MODALITA' DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI**

L'ufficio amministrativo rilascia la certificazione valida ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla D.G.R. 26316/1997) nei termini previsti, consegnandola direttamente ai parenti o inviandola tramite raccomandata.

## **DEPOSITO CAUZIONALE**

È richiesto al momento dell'ingresso un deposito cauzionale. Il deposito cauzionale è infruttifero e verrà rimborsato dalla Casa all'atto della cessazione del ricovero, per qualsiasi causa dovuta, su richiesta scritta dell'Ospite e/o del Contraente, previa verifica di tutte le rette e le spese aggiuntive maturate nel periodo di ricovero dell'Ospite.

## **RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA**

La richiesta di una copia della documentazione sanitaria deve essere formulata per iscritto.

La copia della cartella clinica è rilasciata entro i 15 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

Il costo per ogni copia richiesta è di 0,25 € per ogni foglio.

Il costo per il rilascio di una copia dell'intero FaSAS è di 50 € più 0,25 € per ogni foglio (oltre al trentesimo foglio).

## **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il trattamento dei Dati Personali dei soggetti interessati avviene secondo le modalità prescritte dalla normativa in vigore in materia di Protezione dei Dati Personali.

Al fine di gestire correttamente gli adempimenti di cui sopra, sono adottate le informative relative al trattamento e i moduli per la manifestazione del consenso al trattamento.

## **CODICE ETICO E DI CONDOTTA**

Ai sensi del D. L.gs. 231/2001 il Codice Etico e di Condotta che delinea l'insieme dei valori, dei principi, delle linee di comportamento. Il Codice Etico è a disposizione dei dipendenti e di tutti i soggetti che, a diverso titolo, collaborano con l'Ente

## **ELENCO ALLEGATI**

- DOMANDA D'AMMISSIONE
- PROSPETTO RETTE E LISTINO PREZZI SERVIZI A PAGAMENTO
- SCHEDA SEGNALAZIONE APPREZZAMENTI, RECLAMI E DISSERVIZI
- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI
- QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PARENTI
- MENU tipo SETTIMANALE
- CONTRATTO

