

FONDAZIONE RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

"DON A. POZZOLI" ONLUS

Via Roma 4 – 22035 Canzo (Co)

Codice Fiscale e Partita Iva 00643020134

Tel. 031/681372 – Fax 031/672605

e-mail: rsa.donpozzoli@tiscalinet.it

Sito web: www.rsadonpozzoli.it

CARTA DEI SERVIZI

2024



**AGLI INTERESSATI AI SERVIZI DELLA
FONDAZIONE RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
“DON A. POZZOLI” ONLUS DI CANZO**

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di facile consultazione per conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per il miglioramento del nostro servizio attraverso l'individuazione delle soluzioni migliorative.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, ringraziamo cortesemente per la collaborazione e porgiamo cordiali saluti.

Il Presidente
Proserpio Maurizio

Canzo, Gennaio 2024

INDICE

PREMESSA

PRESENTAZIONE della Fondazione R. S. A. "Don A. Pozzoli" Onlus.....	5
• Breve storia della Residenza Sanitaria Assistenziale	
• Amministrazione e dirigenza	
• Struttura organizzativa.....	7
PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
• Eguaglianza	
• Imparzialità	
• Continuità	
• Diritto di scelta	
• Partecipazione	
• Efficacia ed efficienza	
MISSION E POLITICA PER LA QUALITA'.....	9
ORGANIZZAZIONE della Residenza Sanitaria Assistenziale "Don A. Pozzoli".....	10
• Modalità di accesso	
• Modalità di accoglienza	
• Dimissioni	
• Ubicazione della sede	
• Servizi offerti all'Ospite	
• Giornata tipo	
• Menù tipo	
• Costi dei servizi	
• Orari visite esterne	
• Consenso informato	
• Modalità di riconoscimento degli operatori	
L'AMPLIAMENTO DELLA R.S.A.	20
IL CENTRO DIURNO INTEGRATO DELLA R.S.A. DON A. POZZOLI ONLUS.....	22
PASTI A DOMICILIO	24
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....	25
CODICE ETICO	26
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....	26
• Modulo per segnalazioni e suggerimenti	
• Scheda di valutazione della qualità dei servizi	
SISTEMA VALUTAZIONE QUALITA'.....	29
I RESPONSABILI.....	30
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (allegato).....	31
• La persona anziana al centro di diritti e doveri	
• La tutela dei diritti riconosciuti	

PREMESSA

La carta dei servizi è uno strumento atto a tutelare le posizioni soggettive degli utenti che fruiscono di un servizio. Tale documento deve contenere tutte le informazioni sull'accesso ai servizi, l'organizzazione, le modalità di funzionamento, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

Uno strumento come la carta dei servizi è utile ed innovativo, in quanto aiuta l'Azienda ad orientare i propri servizi in un'ottica di attenzione alla qualità e alle esigenze dell'utenza, non solo implementando l'informazione e la tutela del Cliente potenziale e dell'Utente, ma anche attivando un processo di definizione di obiettivi di miglioramento della qualità del servizio esplicitati e partecipati all'Utenza.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **L. 7 agosto 1990, n. 241** – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- **L. 11 luglio 1995, n. 273** – Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- **Ministero della Sanità – Linee Guida n. 2/95** – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale.
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- **Delibera della Giunta Regionale n. 7435 del 14.12.2001.**

PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “DON A. POZZOLI” ONLUS

CENNI STORICI

La “FONDAZIONE RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE DON POZZOLI – ONLUS – CANZO” di fatto trae le sue lontane origini dall’Atto datato 22 ottobre 1839, con cui il sig. Giovanni Battista Gavazzi donava al Comune di Canzo l’immobile ed annesso terreno sito in Canzo piazza San Francesco, con il preciso impegno che vi si istituisse l’OSPEDALE CIVILE, in rispetto anche della volontà testamentaria (redatta nel 1832) di Don Angelo Sala, già Parroco di Canzo, con la finalità meramente assistenziale di accogliere infermi poveri di Canzo.

L’Ospedale fu eretto come Ente Morale nel 1840, adeguatamente dotato di uno Statuto che prevedeva quali membri di diritto del Consiglio di Amministrazione il Parroco di Canzo ed un rappresentante della famiglia Gavazzi.

Dopo decenni di attività ospedaliera, le mutate esigenze sociali suggerirono la trasformazione dell’attività in quella di Casa di Riposo, la cui gestione fu affidata alla Parrocchia di Canzo, ove in particolare si contraddistinse per l’impegno verso questo Ente il Parroco Don Alessandro Pozzoli.

Negli anni successivi alla seconda guerra mondiale si presentava quindi la necessità di modificare anche formalmente la destinazione dell’Ospedale, e ciò avvenne nel 1969, principalmente a cura del Prevosto di Canzo Don Gino Molon, per parecchi anni dinamico Presidente della Casa di Riposo, con la trasformazione in CASA DI RIPOSO PER ANZIANI DI AMBO I SESSI - IPAB.

Naturalmente le necessità del paese si erano ulteriormente modificate e d’altro canto la vetustà dell’immobile in piazza San Francesco rendeva indilazionabili radicali interventi al fine di consentire l’agibilità della struttura. In questo contesto nel 1979 si addivenne al trasferimento da piazza San Francesco all’attuale sede in via Roma 4, con l’intervento dell’Amministrazione Comunale di Canzo, che acconsentì alla relativa permuta ed alla ristrutturazione della preesistente “Villa Patrizia”.

Nel 1990 fu realizzato un primo ampliamento ed adeguamento della struttura, in linea con le normative della Regione Lombardia e dell’ A.S.L., consistente nella creazione di nuovi spazi polifunzionali. In particolare furono ricavati una palestra, sale mediche, bagni assistiti e camere più spaziose con attigui servizi. Svariati lavori di miglioramento, sempre proiettati alle esigenze dell’anziano, si sono susseguiti fino al 1998.

Questi interventi hanno consentito il pieno raggiungimento dei requisiti richiesti dalle normative vigenti e conseguentemente, pervenuta l’autorizzazione A.S.L., la Casa di Riposo si è trasformata in RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE DON A. POZZOLI, pienamente in grado di offrire prestazioni sanitarie ed infermieristiche e con personale e numero di operatori adeguati all’assistenza diretta.

La legge Regionale n. 1 del 13/2/2002 disponeva il riordino della disciplina delle IPAB (Istituzioni Pubbliche Assistenza e Beneficenza) attraverso la trasformazione delle stesse in ASP (Azienda Servizi alla Persona) o in alternativa in persona giuridica di diritto privato (Fondazione o Associazione).

Il Consiglio di Amministrazione è stato quindi chiamato ad assumere una decisione di rilevante importanza per il futuro dell’Ente e, esauriti tutti gli approfondimenti necessari con relative valutazioni degli aspetti positivi e negativi della strada da intraprendere, addiveniva alla deliberazione di trasformare l’Ente in Fondazione ONLUS.

Conseguentemente la Giunta Regionale Lombardia con delibera n. 7/15922 del 30/12/2003 formalizzava la trasformazione in:

FONDAZIONE RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE DON A. POZZOLI – ONLUS

AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione (CdA) che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo ed è composto da sette membri, compreso il Presidente, di cui:

- cinque nominati dal Comune di Canzo;
- il parroco pro-tempore di Canzo;
- il rappresentante della famiglia Balossi-Gavazzi.

I membri durano in carica cinque anni decorrenti dalla data di insediamento del Consiglio.



PRINCIPI ETICI FONDAMENTALI

La Fondazione Residenza Sanitaria Assistenziale “Don A. Pozzoli” Onlus intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

- Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli ospiti.

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Don A. Pozzoli” fa proprio tale principio considerando ciascun ospite come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La Residenza Sanitaria Assistenziale fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Don A. Pozzoli” fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24.

- Diritto di scelta

L'ospite ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Don A. Pozzoli” fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite, ma tenendo presente che la relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

- Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'ospite alla prestazione. L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Don A. Pozzoli” fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite nella realizzazione di un intervento personalizzato, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra gli ospiti (familiari ed ospiti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli ospiti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

- Efficacia ed Efficienza

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Don A. Pozzoli” fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all’ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, la Residenza Sanitaria Assistenziale “Don A. Pozzoli” mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione.

MISSION E POLITICA PER LA QUALITA’

La Mission della Fondazione Residenza Sanitaria Assistenziale “Don A. Pozzoli” Onlus volge a garantire, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all’ospite anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La politica per la Qualità che ne deriva, vede la Fondazione Residenza Sanitaria Assistenziale “Don A. Pozzoli” Onlus impegnata a:

- definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati con dei piani individualizzati di assistenza e progetti di gruppo per la socializzazione, anche attraverso l’ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell’evoluzione socio-sanitaria dell’ospite, in particolare esistono precisi momenti di verifica dell’andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell’ospite;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell’ottica dell’approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell’anziano;
- garantire all’ospite un’assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l’integrazione con l’ATS e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un’analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell’operato e dell’etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell’ospite risulta fondamentale l’umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all’erogazione di un servizio di elevata qualità.

ORGANIZZAZIONE DELLA FONDAZIONE RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “DON A. POZZOLI” ONLUS

SERVIZI EROGATI

La Fondazione gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale e un Centro Diurno Integrato. La R.S.A. ha una ricettività di n. 74 posti letto così suddivisi: n. 50 posti letto autorizzati accreditati e a contratto, mentre n. 24 posti letto autorizzati, accreditati ma non a contratto, pertanto su questi posti non si percepisce alcun contributo.

Il C.D.I. è autorizzato per n. 20 posti (Autorizzati al funzionamento n. 132 di registro del 03 febbraio 2004 accreditato con DGR aprile 2004 n. VII/17242) e a contratto.

Il servizio è rivolto a persone anziane (età > 65 anni) ma può anche ospitare persone < 65 anni se sono rispettati requisiti previsti per l'accesso in una R.S.A./C.D.I

MODALITA' DI ACCESSO

Le domande di ricovero vengono inserite nella lista di attesa una volta validate dalla Direzione Sanitaria.

Ogni qualvolta vi sia una disponibilità di posto, l'Amministrazione esamina la lista di attesa e contatta i potenziali ospiti per l'inserimento seguendo il seguente ordine:

- 1- categoria del posto disponibile (uomo/donna)
- 2- comune di provenienza
- 3- particolari condizioni di disagio
- 4- ordine cronologico di presentazione della domanda

Vi è priorità assoluta nell'accoglimento delle domande dei residenti in Canzo e della Comunità Montana del Triangolo Lariano.

N.B.: Di seguito vengono riportate le modalità d'accoglienza, dimissione, trasferimento attuate normalmente al di fuori di eventuali variazioni che si dovessero attuare se si dovessero verificare situazioni Pandemiche (es: Covid – 19).

MODALITA' DI ACCOGLIENZA

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dal Responsabile o suo delegato che lo accompagna nel nucleo di appartenenza. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento del nuovo ambiente. Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a rimanere in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento dell'ospite.

L'ospite viene poi, sottoposto a visita medica, in presenza del familiare, per poter reperire dati anamnestici.

Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo e sulla base delle osservazioni raccolte predispone il Piano di assistenza individualizzato, che sarà costantemente aggiornato nel corso del tempo.

All'inserimento dell'ospite viene stipulato il contratto dove vengono precisati gli obblighi della R.S.A.

L'ufficio informa 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 del Comune in cui ha sede legale l'unità d'offerta, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità informarlo della possibilità di accedere all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di pubblica Tutela dell'ATS.

DIMISSIONI

L'Ospite o il legittimo tutore possono disdire la camera con un preavviso di trenta (30) giorni dando comunicazione scritta all'ufficio amministrativo, diversamente corre l'obbligo del pagamento mensile.

Il Consiglio d'Amministrazione, sentito il Presidente e su conforme parere scritto della Direzione Sanitaria ed a suo insindacabile giudizio, può allontanare l'Ospite dopo il secondo ammonimento scritto inviato all'Ospite e ai suoi familiari o rappresentanti legali, con il preavviso di trenta (30) giorni qualora questi:

- non abbia ottemperato al pagamento della retta in conformità al termine stabilito nel regolamento;
- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- commetta gravi infrazioni al regolamento interno;
- vi sia incompatibilità e sfiducia da parte dei familiari sull'operato e i metodi di indirizzo sanitario e gestionali della Residenza Sanitaria Assistenziale

Per assicurare la continuità delle cure e a seguito della dimissione viene consegnato alla Persona o al Familiare l'originale della "Lettera di Dimissione" ed una copia viene archiviata nel FASAS.

Il medico informa la persona sulla diagnosi di dimissione e su tutte le prescrizioni terapeutiche riportate nella Lettera di Dimissione, spiegando in modo chiaro, completo e comprensibile le modalità di gestione delle terapie prescritte.

Da inoltre informazioni in merito alla necessità dei controlli programmati.

Nel caso in cui le condizioni fisiche e psichiche della Persona non le permettano di comprendere le informazioni trasmesse dal Medico, o per espressa volontà della Persona, il Medico comunica le informazioni ai familiari o alle persone delegate.

TRASFERIMENTO

Tale procedura si applica anche in caso di trasferimento presso altro UDO socio-sanitarie. In tal caso una copia "Lettera di dimissione" verrà indirizzato all'UDO in cui il paziente verrà trasferito.

UBICAZIONE DELLA SEDE

La Fondazione Residenza Sanitaria Assistenziale “Don Alessandro Pozzoli” Onlus è situata in Via Roma 4 a Canzo in provincia di Como.

L’abitato di Canzo si situa a circa 410 mt. s.l.m. a circa 45 Km da Milano, 20 Km da Como e 18 Km da Lecco, in una graziosa vallata cui si accede dal lago del Segrino, circondata da un tipico paesaggio prealpino, ove spiccano i famosissimi Corni di Canzo.

La sede della Fondazione è sita nel centro del paese, retrostante a Palazzo Tentorio sede del Municipio, in un ambito di grande tranquillità, circondata da un vasto giardino piantumato. Di fronte è allocato il Parco Barni accessibile al pubblico e ricco di piante secolari. Adiacente esiste ampio parcheggio pubblico. Nel raggio di 150/200 mt. sono facilmente accessibili negozi, edicola, farmacia, bar e pasticcerie, Basilica, Istituti bancari, Teatro, sede Pro-loco, sede Municipio, stazione FNM della linea Milano/Canzo.



SERVIZI OFFERTI ALL'OSPITE

Servizi sanitari

La Fondazione Residenza Sanitaria Assistenziale "Don A. Pozzoli" Onlus assicura l'assistenza sanitaria di base attraverso il proprio personale medico, infermieristico e riabilitativo.

I servizi sanitari erogati sono i seguenti:

Assistenza infermieristica	Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica da parte di personale abilitato a norma di legge.
Assistenza medica e specialistica	Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza sanitaria da parte del medico, che opera presso la struttura. L'assistenza medica specialistica è garantita nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti (o eventualmente in cliniche convenzionate).
Riabilitazione fisiochinesiterapica	La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Per agevolare tali risultati, vengono utilizzati strumenti appropriati.
Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati	Per ogni Ospite vengono definiti i Piani assistenziali e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale.



Servizi assistenziali

La Fondazione Residenza Sanitaria Assistenziale “Don A. Pozzoli” Onlus assicura lo svolgimento delle seguenti attività:

Aiuto e sostegno alla persona	<ul style="list-style-type: none">- Nella pratica delle funzioni basilari della vita quotidiana (alimentazione, igiene, abbigliamento, utilizzo dei servizi igienici, movimento);- nello svolgimento di attività più complesse non abituali;- interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza);- mantenimento delle capacità residue.
--------------------------------------	---

Igiene e cura della persona	E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.
------------------------------------	--

Servizi di animazione

L'attività di animazione è finalizzata a dare senso, dare spirito alla vita della Fondazione Residenza Sanitaria Assistenziale “Don A. Pozzoli” Onlus:

Attività animativa e occupazionale	L'Animatore garantisce lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.
---	--



Prestazioni alberghiere e servizi complementari

Vitto	<p>Il servizio di ristorazione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none">• colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.00 circa• pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00 circa• merenda dalle ore 15.30 alle ore 16.30 circa• cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00 circa <p>Il menù è articolato in sette giorni per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi con variazioni stagionali. Il menù è strutturato sotto il controllo del medico con la possibilità di diete personalizzate.</p>
Alloggio	<p>Gli alloggi sono così costituiti: N. 39 camere totali di cui: N. 4 camere a 1 letto N.35 camere a 2 letti</p> <p>Tutte le camere sono dotate di servizi igienici. In tutte le camere sono presenti armadi personali.</p>

Servizi amministrativi

Ufficio Amministrazione e Dirigenza	<p>E' attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle 18.00.</p>
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	<p>L'URP, collocato all'ingresso della Fondazione Residenza Sanitaria Assistenziale Onlus ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente la struttura. L'URP è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.</p>

Servizi generali

Servizio pulizia e sanificazione ambientale	<p>Il servizio è garantito da un'impresa di pulizia esterna che effettua anche la sanificazione e la derattizzazione.</p>
Assistenza Religiosa	<p>Il servizio di assistenza religiosa è garantito da sacerdoti della parrocchia. L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti:</p> <ul style="list-style-type: none">• VENERDI' ore 10.30 Santa Messa.
Parrucchiere e Pedicure	<p>E' presente un apposito locale adibito per il servizio di parrucchiere e pedicure</p>
Guardaroba, lavanderia e Stireria	<p>Quotidianamente il servizio lavanderia della Fondazione Residenza Sanitaria Assistenziale Onlus effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale, che viene contrassegnata con apposito numero.</p>

Servizio telefonico	E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: l'URP provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata.
----------------------------	--

Locali adibiti ai servizi generali

Sala da pranzo	La struttura è dotata di sala da pranzo in ogni nucleo.
-----------------------	---

Sala TV	Ogni nucleo è dotato di apposita sala TV
----------------	--

Sala polivalente	La Residenza Sanitaria Assistenziale è dotata di sala polivalente. La sala è utilizzata anche per lezioni e corsi di formazione interni, nonché per incontri con le rappresentanze sindacali.
-------------------------	---

Palestra	La struttura è dotata di palestra per le attività fisioterapiche.
-----------------	---

Chiesa	E' presente una chiesa per le funzioni religiose.
---------------	---

Locale di culto	E' presente apposito locale di culto per le attività religiose di qualsiasi culto.
------------------------	--



GIORNATA TIPO

Ore	7.00	sveglia / igiene personale / bagni / scelta dell'abbigliamento
Ore	8.30	colazione
Ore	9.30	attività individuali di fisioterapia o ginnastica di gruppo
Ore	12.00	pranzo
Ore	13.30	riposo pomeridiano
Ore	14.30	attività di animazione
Ore	15.30	merenda
Ore	16.00	attività di animazione
Ore	18.00	cena
Ore	20.00	igiene, per chi lo desidera visione programmi tv, allettamento.

MENU-TIPO GIORNALIERO

Pranzo

Ravioli burro e salvia
 Pollo alla cacciatora
 Funghi
 Frutta di stagione/frullato

Cena

Semolino
 Crescenza
 Spinaci
 Pere cotte

MENU-TIPO SETTIMANALE

	PRANZO		CENA	
LUNEDI'	Primo	RISOTTO ALLA PARMIGIANA	Primo	SEMOLINO
	Secondo	COTOLETTA IMPANATA	Secondo	CRESCENZA
	Contorno	PATATE/INSALATA	Contorno	ZUCCHINE
	Frutta	DI STAGIONE/FRULLATO	Frutta	PERE COTTE
MARTEDI'	Primo	GNOCCHI AL POMODORO	Primo	PASSATO DI VERDURA CON CROSTINI
	Secondo	BOLLITO CON SALSA	Secondo	BOLOGNA
	Contorno	BARBABIETOLE	Contorno	FAGIOLINI
	Frutta	DI STAGIONE/FRULLATO	Frutta	MELE COTTE-PRUGNE
MERCOLEDI'	Primo	PASTA AL PESTO	Primo	PASTINA
	Secondo	POLPETTE	Secondo	FONTINA
	Contorno	POMODORI	Contorno	PURE'
	Frutta	DI STAGIONE/FRULLATO	Frutta	BUDINO AL CIOCCOLATO
GIOVEDI'	Primo	RISOTTO AGLI ASPARAGI	Primo	RAVIOLI IN BRODO
	Secondo	FRITTATA	Secondo	BRESAOLA
	Contorno	INSALATA	Contorno	CAROTE
	Frutta	DI STAGIONE/FRULLATO	Frutta	MELE AL FORNO
VENERDI'	Primo	SPAGHETTI ALLE VONGOLE	Primo	CREMA DI PATATE
	Secondo	FILETTO DI PESCE SPADA	Secondo	BRIE
	Contorno	FAGIOLINI	Contorno	CAVOLFIORI
	Frutta	DI STAGIONE/FRULLATO	Frutta	MOUSSE
SABATO	Primo	PASTA PASTICCIAIA	Primo	PASTINA
	Secondo	POLLO ARROSTO	Secondo	PROSCIUTTO CRUDO
	Contorno	ZUCCHINE TRIFOLATE	Contorno	FINOCCHI AL BURRO
	Frutta	DI STAGIONE/FRULLATO	Frutta	MELE COTTE
DOMENICA	Primo	CANNELLONI	Primo	RISO E PREZZEMOLO
	Secondo	ARROSTO	Secondo	RICOTTA
	Contorno	PATATE ARROSTO	Contorno	ERBETTE
	Frutta	DOLCE	Frutta	MELE AL FORNO

ACQUA E VINO COMPRESI - Ad ogni pasto, in aggiunta al menù quotidiano, è possibile avere anche: pastina, formaggi, affettati, frullati e integratori alimentari.

COSTO DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale

Ogni anno il Consiglio di Amministrazione determina, sulla base delle spese complessive di funzionamento, il costo del servizio, e nello specifico dal 01.06.2024 la retta giornaliera sui posti accreditati a contratto è stabilito in **Euro 62,00**.

Nel costo del servizio sono compresi:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Terapie riabilitative
- Servizio alberghiero
- Attività di animazione
- Terapia occupazionale
- Servizio religioso
- Servizio farmaceutico (compresi i farmaci normalmente a totale carico del cittadino)
- Effettuazione di esami ematochimici ed elettrocardiogramma
- Presidi per l'incontinenza
- Servizio lavanderia
- Servizio di supporto amministrativo
- Consulenza Fisiatrica

Nel costo del servizio sono esclusi:

- Visite specialistiche private (tranne quelle neurologiche e fisiatriche perché comprese nei servizi)
- Trasporto con auto o ambulanza per visite specialistiche e ricoveri ospedalieri
- Servizio barbiere
- Manicure
- Pedicure
- Parrucchiere (permanente, tinta, ecc...)
- Podologo
- Servizio funebre.

La retta a carico dell'utente deve essere pagata anticipatamente entro il 15 del mese tramite versamento sul c/c postale o bonifico bancario o RID.

Il ritardato versamento della retta, effettuato dopo 30 giorni dalla scadenza, dà diritto, alla Residenza Sanitaria Assistenziale, all'applicazione di una maggiorazione pari al tasso ufficiale di riferimento, da addebitarsi congiuntamente alla retta del mese successivo.

Nel mese di febbraio viene rilasciata agli ospiti la dichiarazione prevista dal d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

ORARI VISITE ESTERNE

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici dalle ore 8.00 alle ore 20.00. E' opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti. In particolare durante le visite mediche, le prestazioni sanitarie e l'igiene personale non è ammessa la presenza in camera in rispetto alla privacy.

Dalle 20.00 alle ore 8.00 l'accesso in R.S.A. è consentito per casi gravi o particolari previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

N.B.: Le modalità e l'orario delle visite riportate sono quelle attuate normalmente, al di fuori dello stato di prudenza che potrebbe essere dettato da eventuali emergenze Epidemologiche (es. Covid – 19) che prevederebbe comunque la possibilità di visita libera tutti giorni dal lunedì alla domenica nelle seguenti fasce orarie: 10.00-11.30 e 14.30-17.00 e su autorizzazione del medico per le altre fasce orarie.

CONSENSO INFORMATO

L'Ospite e 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, il Medico richiede all'Ospite o Familiare o all'Amministratore di Sostegno/Tutore il consenso scritto a procedere.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutti gli operatori che prestano servizio nella struttura sia operanti nella R.S.A. che nel C.D.I sono dotati di cartellino di riconoscimento appuntato sulla divisa, in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi familiari, che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

TEMPISTICHE E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO – SANITARIA

Sia per quanto riguarda la R.S.A. che per il C.D.I. l'assistito, il suo Legale Rappresentante e i suoi familiari possano con richiesta scritta chiedere il rilascio o la consultazione della documentazione socio – sanitaria riguardante il proprio caro. Sarà cura del Responsabile Medico provvedere alla consultazione/rilascio della detta documentazione entro 10 giorni dalla data della richiesta.

La documentazione richiesta verrà fornita gratuitamente.

L' AMPLIAMENTO DELLA R.S.A.

Nel 2009 è iniziato un primo ampliamento della R.S.A che ha previsto la realizzazione di un nuovo reparto di degenza.

Tale intervento è scaturito dalla necessità di soddisfare le sempre crescenti richieste di ricoveri che non possono essere accolte per mancanza di posti letto.

Il nuovo reparto è stato ottenuto mediante l'innalzamento della nuova ala, che già disponeva al primo piano di un reparto degenza. Di fatto è stato riproposto un secondo livello con la tipologia del piano sottostante, con piccole modifiche tipologiche che si sono rese necessarie a seguito dell'accorpamento al reparto già esistente nell'ala più vecchia della R.S.A.

Nel 2017 invece è finito il 2° ampliamento con la realizzazione di n. 11 posti letto in più.

Tali intervento era scaturito dalla necessità di migliorare il 1° piano di degenza che era sprovvisto di una sala da pranzo sufficientemente comoda e spaziosa per accogliere tutti i degenti del 1° piano.

Il progetto ha previsto quindi:

- al Piano Terra la realizzazione di una nuova palestra luminosa e facilmente accessibile, (la palestra attualmente si trovava nel piano seminterrato che verrà convertito in magazzino di struttura con accesso diretto all'esterno per il carico/scarico merci).
- al 1° piano la realizzazione di una capiente sala da pranzo e l'aggiunta di n. 3 posti letto.
- al 2° piano la realizzazione di n. 4 camere di degenza per n. 8 posti letto in più.

Con il nuovo ampliamento la R.S.A. è passata dagli attuali 63 a 74 posti letto.

Tutte le camere rispettano i parametri previsti dalle vigenti normative e sono dotate di: testata letto attrezzata con luce, prese gas medicale ed ossigeno, aria primaria con ricambio, chiamata personale a cartellini, rilevatori di fumo antincendio e lampade con illuminazione di emergenza.

I bagni hanno in dotazione doccia con sgabello e maniglioni di appoggio, wc con doccetta e comando manuale a pressione e lavabo.

La struttura è dotata, per quanto previsto da DL 15/09/2005, di un montalettighe a prova di fumo, autoalimentato, che potrà garantire anche l'evacuazione dei degenti allettati in caso di incendio.

Sono stati installati pannelli solari per la produzione di acqua calda.

I 24 posti letto sono stati autorizzati e sono stati accreditati dalla Regione Lombardia.

Purtroppo senza la stipula del contratto con l'ATS Insubria la R.S.A. non percepisce nessun contributo sanitario per detti posti.

Ne consegue che l'ospite rimane a carico al proprio medico di base, la R.S.A. si farà comunque carico dei farmaci necessari per la terapia dell'ospite.

La retta per i 24 posti letto non a contratto è stabilita in € 77,00 al giorno.

Nel costo del servizio restano comunque comprese tutte le prestazioni corrisposte agli ospiti occupanti posti letto a contratto (come riportate a pag. 18)

N.B.: Ci si auspica, di effettuare la sottoscrizione del contratto con l'ATS per i nuovi 24 posti onde poter parificare le rette.

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO DELLA R.S.A. "DON A. POZZOLI" ONLUS

Aprè nel 2004 il CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.), intitolato al geom. Egidio Citterio quale emerito benefattore della Casa di Riposo.

Il servizio è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7.10 alle ore 19.50 ed è realizzato per accogliere circa 20 persone ultrasessantacinquenni che abbiano desiderio di trascorrere la giornata in compagnia, impegnati in attività di vario tipo o a coloro che, presentando difficoltà relative alla sfera delle autonomie, abbiano una famiglia di supporto che se ne faccia carico la sera al rientro a casa.

La finalità del C.D.I. è infatti il mantenimento della persona anziana al proprio domicilio e la prevenzione del ricovero, aiutandola ad affrontare le difficoltà della gestione del quotidiano, che viene affidata a persone presenti nel C.D.I. professionalmente preposte a questo fine.

In altri termini l'obiettivo è quello di creare per gli anziani un clima di vita e di relazioni interpersonali il più possibile vicini all'ambito familiare, mantenendo l'anziano al suo domicilio e prevenendo situazioni di ricovero improprio.

Le prestazioni offerte dal C.D.I. sono sia di tipo socio-sanitario (assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e di animazione), che assistenziale (assistenza diretta e cura della persona), che alberghiera (1° colazione, pranzo, break e cena, a seconda della fascia oraria prescelta).

Le attività e gli interventi vengono organizzati in base al desiderio degli anziani, e comunque cercando sempre la loro approvazione.

GIORNATA TIPO CENTRO DIURNO INTEGRATO



Ore	7.10	Apertura C.D.I. e accoglienza ospiti
Ore	8.30	Colazione
Ore	9.30	Attività individuali di fisioterapia o ginnastica di gruppo
Ore	12.00	Pranzo
Ore	14.30	Attività di animazione
Ore	15.30	Merenda
Ore	16.00	Attività di animazione
Ore	18.00	Cena
Ore	19.30	Rientro degli ospiti al domicilio

Nel costo del servizio sono compresi:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Terapie riabilitative
- Servizio alberghiero
- Attività di animazione
- Terapia occupazionale
- Servizio religioso
- Servizio di supporto amministrativo

La retta a carico dell'utente deve essere pagata anticipatamente entro il 8 (otto) del mese successivo del mese di riferimento tramite versamento sul c/c postale, a mezzo bollettino postale o bonifico bancario o RID.

Nel mese di febbraio viene rilasciata agli ospiti la dichiarazione prevista dal d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

ORARI E COSTI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO ANNO 2024

ORARIO	RETTA
Dalle ore 7.10 alle ore 19.50	Euro 30,00
Dalle ore 7.10 alle ore 16.30	Euro 27,00
Dalle ore 7.10 alle ore 14.00	Euro 25,00
Dalle ore 12.00 alle ore 19.50	Euro 27,00
Dalle ore 14.00 alle ore 19.50	Euro 25,00

MODALITA' DI ACCESSO

Le domande di accoglienza dovranno essere inoltrate agli uffici della Residenza Sanitaria Assistenziale.

Ogni qualvolta vi sia una disponibilità di posto, il Responsabile Medico esamina le domande di ricovero pervenute tenendo in considerazione il comune di provenienza, particolari condizioni di disagio e l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

Vi è priorità assoluta nell'accoglimento delle domande dei residenti in Canzo.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dal Responsabile o suo delegato che lo accompagna nel nucleo di appartenenza. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento del nuovo ambiente.

TRASPORTO

La Fondazione Residenza Sanitaria Assistenziale "Don A. Pozzoli" Onlus di Canzo, dal **7 Febbraio 2012** ha attivato il servizio di trasporto per gli ospiti che frequentano il Centro Diurno Integrato.

Il costo del servizio:

- per i residenti in Canzo è di **€ 3,50** al giorno
- per i paesi limitrofi (Asso - Caslino d'Erba - Longone al Segrino - Eupilio) è di **€ 6,00** al giorno
- per i restanti paesi verrà valutato in base alla distanza.



Gli orari del trasporto possono essere concordati con l'Amministrazione e indicativamente dalle ore 8.00 alle 10.00 e dalle 18.00 alle 20.00.

Coloro che sono interessati sono pregati di rivolgersi presso la sede dell'Ente

PASTI A DOMICILIO

In collaborazione con il Comune di Canzo dal 1 Febbraio 2010 è iniziata la consegna dei pasti caldi ad anziani e disabili.

La Fondazione provvede alla preparazione dei pasti tutti i giorni, festività comprese, che vengono poi consegnati a domicilio dai volontari incaricati dell'Assessore ai Servizi Sociali del Comune di Canzo.

Per coloro che volessero usufruire del servizio è possibile rivolgersi al numero 031/67.41.06 oppure inviare una e-mail a servizisociali@comune.canzo.it



OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

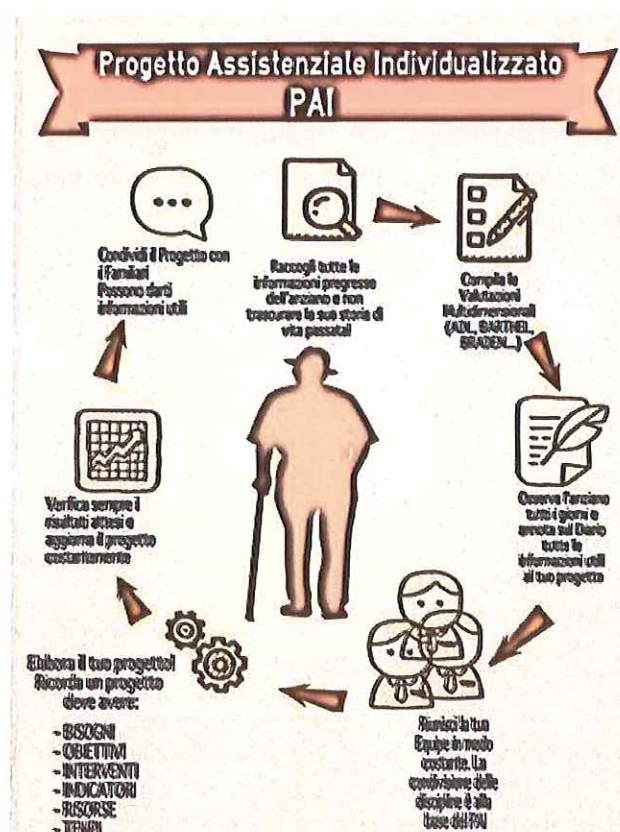
L'anno 2023 ha visto la ripresa delle visite con i famigliari che è stata di volta in volta strutturata tenendo conto della normativa vigente e ponendosi come obiettivo la salvaguardia psico-fisica degli ospiti, la necessità comunque di mantenere un contatto con le famiglie degli ospiti ricoverati è stata fin da subito una delle finalità che maggiormente hanno coinvolto tutti gli operatori della struttura.

Pertanto per tutto il 2023 è stata ribadita l'importanza di mantenere alcuni accorgimenti fondamentali (uso appropriato delle mascherine, sanificazione, non accesso in struttura se presenza di sintomi influenzali) per mantenere l'ambiente il più sicuro possibile.



Nel 2023 inoltre nonostante il rincaro dei costi per le utenze (luce e gas) a seguito degli eventi internazionali che stanno tutt'oggi condizionando l'economia italiana la Fondazione è riuscita a non aumentare le rette e a migliorare gli standards di assistenza (con l'ampliamento dell'orario del turno corto di rafforzamento al secondo piano) e provvedendo a delle migliorie strutturali (imbiancatura, rimodernamenti vari).

Per l'anno 2024 si continuerà con il completamento della formazione per l'utilizzo della cartella elettronica introducendo nuove funzioni (per le parti che nel 2023 non si sono riuscite ad implementare), informatizzando i PAI e i PI della RSA attualmente ancora cartacee.



CODICE ETICO COMPORTAMENTALE MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO

A ottobre 2013 il Consiglio di Amministrazione della Fondazione R.S.A “Don A. Pozzoli” Onlus ha approvato il nuovo *Codice Etico Comportamentale* e il *Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo* ed ha provveduto alla nomina dell’ O.D.V. (Organo di Vigilanza) . Si è già provveduto alla nomina dell’ O.D.V. anche per tutto il 2024.

Lo stesso documento è stato portato a conoscenza di tutti i soggetti destinatari con le più idonee modalità atte a garantirne l’effettività di applicazione.

Il testo completo del Codice Etico della Fondazione è disponibile sul sito dell’ente www.rsadonpozzoli.it

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Obiettivo della Residenza Sanitaria Assistenziale è quello di rendere la permanenza dell’ospite presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l’opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito l’Ufficio Relazioni con il pubblico , grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l’apposito modulo allegato al presente documento – comunque a disposizione presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – e inserirlo nelle apposite cassettoni portalettere.

Sarà cura dell’URP, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 gg. ai familiari o persone esterne e di 5 gg. agli ospiti.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale alle aspettative degli ospiti.

L’URP è inoltre preposto al servizio di visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari.

SCHEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Questionario per la valutazione della qualità

Gentile Signora, Egregio Signore,

al fine di contribuire al miglioramento del servizio, La preghiamo voler esprimere la Sua opinione sulla qualità dei servizi offerti nella Residenza Sanitaria Assistenziale "Don A. Pozzoli" attraverso l'attribuzione di un punteggio così concepito:

Ottimo = 4
Buono = 3
Sufficiente = 2
Insufficiente = 1

Assistenza medica	_____
Assistenza infermieristica	_____
Assistenza personale ausiliario	_____
Riabilitazione fisioterapica	_____
Relazioni umane nel reparto	_____
Orario delle visite	_____
Pulizia nel reparto	_____
Cucina	_____
Lavanderia	_____
Animazione	_____
Ufficio Relazioni con il pubblico	_____
Servizi amministrativi	_____

Motivi dell'insoddisfazione

FONDAZIONE RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

"Don A. Pozzoli" Onlus
Via Roma 4 - 22035 Canzo (Co)

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

**All'attenzione della Direzione
della RSA "Don A. Pozzoli"**

Il/La Sottoscritto/a* _____

In qualità di (indicare il grado di parentela)* _____

del Sig./della Sig.ra* _____

Desidera evidenziare quanto segue (eventuali segnalazioni):

Desidera comunicare quanto segue (eventuali suggerimenti):

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo la Residenza Sanitaria Assistenziale al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma* _____

Il presente modulo va inserito nell'apposita cassetina.

*** Campi facoltativi**

SISTEMA VALUTAZIONE QUALITA'

Obiettivo: migliorare questi aspetti della qualità del servizio che sono direttamente percepibili da parte degli utenti, delle famiglie e degli operatori

A chi è rivolto	% somministrazione questionario	Strumenti	Periodicità	Note
Ospiti	25%	Questionario Valutazione Servizi e modulo Segnalazioni e Suggestimenti	ANNUALE	Percentuale in quanto non tutti gli ospiti sono in grado di rispondere all'intervista
Famiglie	100%	Questionario Valutazione servizi e modulo Segnalazioni e Suggestimenti	ANNUALE	La % di ritorno dei questionari è di circa il 40%
Personale	100%	Questionario rivolto a tutti i dipendenti e illustrato in maniera collettiva	ANNUALE	

I risultati di tale misurazione della qualità saranno valutati dallo staff direzionale e riportati al Consiglio di Amministrazione con proposte migliorative per le decisioni degli interventi da attuare.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Essi vengono somministrati con cadenza almeno annuale per consentire la comparazione dei dati nel tempo e verificare in tal modo quali voci registrano un incremento o una diminuzione del gradimento espresso.

I questionari ospiti/familiari vengono consegnati dal personale dell'URP e compilati, anche in forma anonima, per consentire di esprimere più liberamente il proprio giudizio e restituito depositandolo nell'apposita cassetta. I risultati sono condivisi mediante affissione nella bacheca e durante la riunione con i parenti.

I RESPONSABILI

Il Presidente

Il Presidente è responsabile della gestione e dei relativi risultati nell'ambito dei programmi definiti dal Consiglio di Amministrazione. E' responsabile della gestione finanziaria e tecnica, compresa l'adozione degli atti che impegnano l'organizzazione verso l'esterno.

Il Responsabile Medico

Il Responsabile Medico Dott. FUSCHINI ALDO è responsabile della salute degli Anziani della struttura e di tutta l'attività sanitaria. Coordina il personale sanitario.

Il Coordinatore Infermieristico

L'Infermiera Professionale. MONICA BINDA è responsabile della gestione della struttura e del coordinamento del personale ad esso afferente (attività sanitarie, organizzazione diagnostica ospiti, gestione parenti e gestione apparecchiature elettromedicali).

Il Responsabile del Servizio Amministrativo

L'Istruttore Direttivo NAVA CRISTINA è responsabile del personale e del servizio amministrativo.

ALLEGATO

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire 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 salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere 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 operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, sia 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

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'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 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.

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