



Residenza Anni Azzurri Melograno
Via Napoli n°2
20060 Cassina dè Pecchi (MI)
Tel. 02 95341410 Fax. 02 95341395
e.mail. residenzamelograno@anniazzurri.it
www.anniazzurri.it

CARTA DEI SERVIZI RSA

INDICE

Presentazione della Direzione	Pag. 3
La Carta dei Servizi: significato del documento e destinatari	Pag. 4
Presentazione della società Residenze Anni Azzurri	Pag. 5
<i>Tipologia delle persone assistite</i>	Pag. 5
<i>Residenze operanti in Italia</i>	Pag. 6
<i>Organigramma</i>	Pag. 8
<i>Fini istituzionali</i>	Pag. 9
<i>Principi fondamentali</i>	Pag. 9
Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti	Pag. 11
<i>Note informative generali</i>	Pag. 12
<i>Come si raggiunge</i>	Pag. 12
<i>Articolazione della struttura</i>	Pag. 12
<i>Livelli generali di assistenza</i>	Pag. 13
<i>Consenso informato</i>	Pag. 14
<i>Tutela della privacy</i>	Pag. 14
<i>Modalità di accesso</i>	Pag. 15
<i>Tariffe e servizi resi a pagamento</i>	Pag. 15
<i>Lista d'attesa</i>	Pag. 16
<i>Modalità di uscita</i>	Pag. 16
<i>Riconoscimento degli operatori</i>	Pag. 17
<i>I valori</i>	Pag. 17
<i>Divieto di fumo</i>	Pag. 17
<i>La vita nella residenza</i>	Pag. 18
<i>La giornata</i>	Pag. 18
<i>Programma alimentare</i>	Pag. 18
<i>L'idratazione</i>	Pag. 18
<i>La fisioterapia</i>	Pag. 19
<i>L'animazione</i>	Pag. 19
<i>Visite di parenti e amici</i>	Pag. 19
<i>Servizi di pubblica utilità</i>	Pag. 20
<i>Assistenza religiosa</i>	Pag. 20
<i>La ricerca della qualità</i>	Pag. 21
<i>Come intendere la qualità</i>	Pag. 21
<i>Gli indicatori e gli standard di qualità</i>	Pag. 22
<i>Tempi di erogazione delle prestazioni</i>	Pag. 22
<i>Strumenti di verifica</i>	Pag. 22
<i>Impegni e programmi di miglioramento</i>	Pag. 23
<i>Tutela e Partecipazione dell'Ospite</i>	Pag. 23
<i>Regolamento di tutela dell'Ospite</i>	Pag. 25
<i>Diritti e Doveri dell'Ospite</i>	Pag. 26
<i>Carta dei Diritti Della Persona Anziana</i>	Pag. 27
<i>Clausola Integrativa</i>	All. A
<i>Scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti</i>	All. B
<i>Questionario sulle modalità di accoglienza- Domanda unica di inserimento</i>	All. C
<i>Dichiarazione fiscale per i costi sanitari dell'Ospite</i>	All. D
<i>Questionario soddisfazione cliente</i>	All. E
<i>Esempio di Menu' settimanale ed apporto calorico degli alimenti</i>	All. F

Presentazione della Direzione

La *Carta dei Servizi* è un documento del tutto diverso dalle pubblicazioni che siamo abituati a vedere, perché vuole essere uno strumento ambizioso di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con le *Residenze Anni Azzurri*, al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti agli Ospiti e ai loro Familiari.

Si tratta di uno strumento previsto dalla normativa vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione complessiva delle *Residenze*, alle strutture operative, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l'attività degli operatori, agli impegni di miglioramento rispetto alle esigenze degli Ospiti.

Nella realizzazione della presente *Carta dei Servizi* si è voluto cogliere l'occasione per iniziare a sviluppare un'ampia riflessione sull'organizzazione e sulle peculiarità delle *Residenze*, coinvolgendo progressivamente Responsabili, Operatori, Ospiti, Familiari.

L'augurio è che in tal modo si possa favorire lo sforzo convergente di tutti per la migliore fruizione dei servizi offerti e la massima soddisfazione personale.

Residenze Anni Azzurri S.r.l. L'Amministratore
Delegato

Ing. Paolo Tassinari

LA CARTA DEI SERVIZI

Significato del documento

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.

Nel contesto particolare delle Residenze, è il documento che descrive i Servizi erogati dall'Azienda per il maggior benessere dei suoi Ospiti.

Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite **informazioni di base** relative alla Residenza e ai servizi e prestazioni erogate: modalità di accesso alla Casa, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, com'è organizzata la giornata, servizi accessori disponibili, e via dicendo.

Vengono altresì descritti gli **standard di qualità**, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con tutti coloro che operano nell'Azienda. Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai *tempi di accesso* alle prestazioni e servizi, alla *semplicità delle procedure* che coinvolgono direttamente il Cliente dell'Azienda, alla *accuratezza delle informazioni* che vengono fornite, all'*accoglienza* e al *comfort* degli ambienti e del trattamento alberghiero, alla *correttezza dei rapporti umani* nella relazione con il personale dell'Azienda.

E' la prima volta che le Aziende che operano nel settore sanitario (A.S.L., Ospedali, Cliniche, Case di Riposo, Centri di Riabilitazione, ecc.) rilevano in modo definito e sistematico i propri *standard* di qualità e li dichiarano, affinché tutti possano esserne informati e possano controllarne l'andamento nel tempo.

Molti di tali standard potranno essere migliorati con relativa facilità, in tempi brevi e senza particolari costi, con iniziative finalizzate a una più adeguata organizzazione del lavoro che si svolge nella Residenza; altri sono vincolati dalle attuali risorse disponibili e richiedono investimenti mirati: nella Carta dei Servizi vengono enunciati gli impegni e i programmi di miglioramento che l'Azienda vuol realizzare nel breve-medio periodo.

L'istituzione della Carta dei Servizi, quindi, modifica profondamente il ruolo di chi accede alle strutture sanitarie e di assistenza: non è più un "soggetto passivo", come voleva la mentalità burocratica, poiché ora gli viene attribuito un potere di *controllo sulla qualità* dei servizi ricevuti.

In sintesi, secondo la normativa gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio
- l'informazione sugli standard adottati
- la valutazione della qualità dei servizi erogati
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- la tutela del cittadino
- l'impegno dell'Azienda a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli

Destinatari del documento

La Carta dei Servizi è indirizzata a diversi lettori: alla popolazione, alle Aziende Sanitarie Locali, agli Ospedali, ai Medici di famiglia, ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.

E' altresì indirizzata a tutto il personale operante nell'Azienda affinché:

- sia consapevole delle attività complessivamente svolte
- possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che l'Azienda è in grado di soddisfare
- orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati.

Ma soprattutto è destinata agli Ospiti e ai loro parenti affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ RESIDENZE ANNI AZZURRI

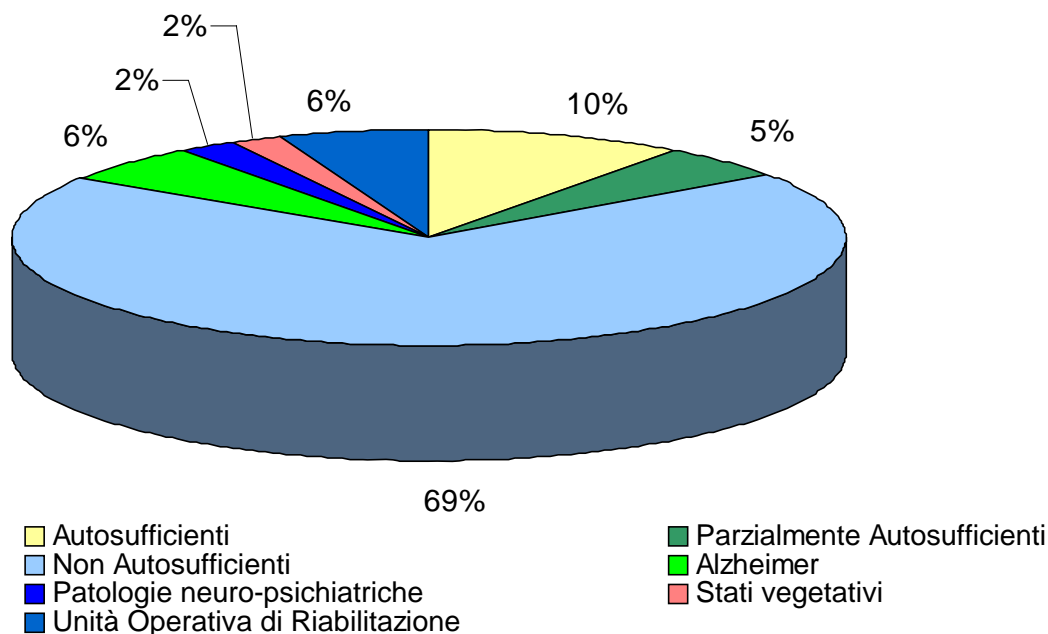
Residenze Anni Azzurri (R.A.A.) è il primo operatore privato in Italia nel settore dell'assistenza e alloggio per la Terza Età, ed è ai primi posti in Europa, dove Anni Azzurri rappresenta un punto di riferimento per la sua modernità e per la qualità del servizio.

R.A.A. ha cominciato la sua attività nel 1989 e fin dagli inizi si è occupata del settore residenziale per la Terza e Quarta Età attraverso la gestione di strutture polifunzionali per l'accoglienza di anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

Le caratteristiche dell'invecchiamento della popolazione in Italia, il suo volume e le proiezioni sull'evoluzione, sul profilo sociale, economico, sanitario, ecc. impongono ogni giorno nuove sfide alle quali l'iniziativa privata sta rispondendo con un importante sforzo orientato al futuro, uno sforzo di professionalità, di qualità e di aggiornamento continuo.

In questi centri esistono Nuclei considerati all'avanguardia, specializzati nell'assistenza di persone affette da particolari patologie degenerative del sistema nervoso centrale, patologie vascolari e psichiatriche, (malattia di Alzheimer, morbo di Parkinson, sclerosi multipla, demenze senili, ...).

Tipologia delle persone assistite



Residenze operanti in Italia

Residenze socio-assistenziali in Piemonte

- Residenza Anni Azzurri Alessandria (Alessandria)
- Residenza Anni Azzurri Castelferro (Alessandria)
- Residenza Anni Azzurri Città del Sole (Dorzano - Biella)
- Residenza Anni Azzurri San Lorenzo (Gattinara - Vercelli)
- Residenza Anni azzurri Carmagnola (Carmagnola - Torino)
- Residenza Anni Azzurri Santena (Santena - Torino)
- Residenza Anni Azzurri Volpiano (Volpiano - Torino)
- Residenza Anni Azzurri Villa Fiorita (Peveragno - Cuneo)
- Residenza Anni Azzurri Villa San Vincenzo (Scarnafigi - Cuneo)
- Residenza Anni Azzurri La Corte (Marene - Cuneo)
- Residenza Anni Azzurri Sacra Famiglia (Dogliani - Cuneo)
- Residenza Anni Azzurri Tonengo d'Asti (Tonengo d'Asti - Asti)
- Residenza Anni Azzurri Palladio (Dormelletto - Novara)
- Residenza Anni Azzurri Dogliani (Cuneo) – PROSSIMA APERTURA

Residenze socio-assistenziali in Liguria

- Residenza Anni Azzurri Le Grange (Riva Ligure - Imperia)
- Residenza Anni Azzurri B. Franchiolo (Sanremo - Imperia)
- Residenza Anni Azzurri Sacra Famiglia (Rivarolo - Genova)
- Residenza Anni Azzurri Castagnola (Chiavari - Genova)
- Residenza Anni Azzurri Casteldonino (Favale di Malvaro, Chiavari - Genova)
- Residenza Anni Azzurri La Margherita (Ne, Chiavari - Genova)
- Residenza Anni Azzurri Minerva (Rapallo - Genova)

Residenze socio-assistenziali in Lombardia

- Residenza Anni Azzurri Mirasole (Milano)
- Residenza Anni Azzurri San Luca (Milano)
- Residenza Anni Azzurri Parco Sempione (Milano)
- Residenza Anni Azzurri Navigli (Milano)
- Residenza Anni Azzurri San Faustino (Milano)
- Residenza Anni Azzurri San Rocco (Segrate - Milano)
- Residenza Anni Azzurri Melograno (Cassina de' Pecchi - Milano)
- Residenza Anni Azzurri Sant'Alessandro (Mozzate - Como)
- Residenza Anni Azzurri Villa Dossel (Caglio - Como)
- Residenza Anni Azzurri Rezzato (Brescia)
- Residenza Anni Azzurri Villaggio San Francesco (Villanuova sul Clisi - Brescia)
- Residenza Anni Azzurri Villa Reale (Monza) – PROSSIMA APERTURA

Residenze socio-assistenziali in Veneto

- Residenza Anni Azzurri Mestre (Favaro Veneto - Venezia)
- Residenza Anni Azzurri Quarto d'Altino (Venezia)

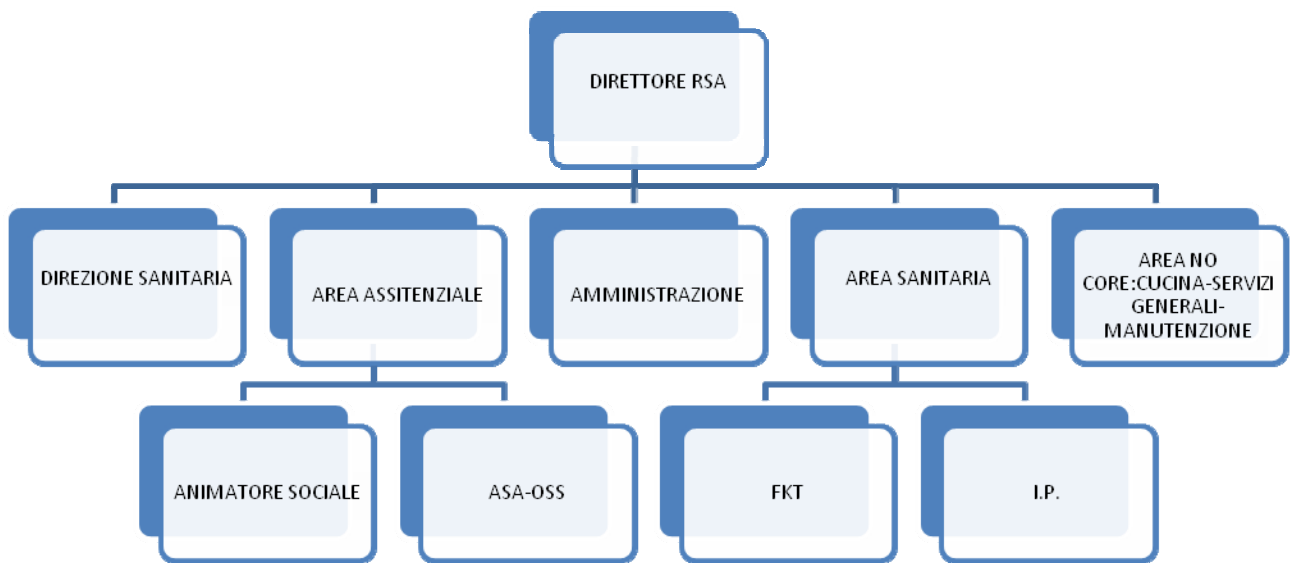
Residenze socio-assistenziali in Emilia Romagna

- Residenza Anni Azzurri Ducale 1 (Modena)
- Residenza Anni Azzurri Ducale 2/3 (Modena)

Residenze socio-assistenziali nelle Marche

- Residenza Anni Azzurri Conero

Organigramma



Fini istituzionali

Lo scopo di R.A.A. è quello di offrire agli anziani che ne hanno bisogno un soggiorno completo di tutto: dal vitto all'assistenza socio sanitaria, dalle attività fisiche di riabilitazione a quelle di divertimento e culturali.

Le R.A.A. ospitano ed assistono al massimo livello di efficienza Anziani di età superiore ai 65 anni, non autosufficienti ed affetti dalle più importanti forme di decadimento senile, compreso l'Alzheimer.

Alle Residenze Anni Azzurri si possono portare avanti tutte quelle cure prescritte da un medico che non necessitano di ricovero ospedaliero.

Principi fondamentali

L'organizzazione Anni Azzurri è basata sull'assunto che l'Ospite non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psicofisici.

L'azienda ispira la sua attività ai principi fondamentali indicati dalle Direttive Ministeriali e di seguito esplicitati.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi dell'Azienda è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche.

Partecipazione

La partecipazione degli Ospiti si realizza attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso
- l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tal proposito chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

Diritto di scelta

L'Azienda si è impegnata a erogare i propri servizi offrendo agli Ospiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

Imparzialità e Continuità

L'Azienda si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi.

Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

Efficacia ed Efficienza

Le procedure organizzative adottate nell'Azienda tendono alla erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone.

L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature utilizzate costituiscono gli strumenti volti a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

L'attenzione rivolta all'Ospite costituisce pertanto l'impegno prioritario dell'Azienda al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

RESIDENZA ANNI AZZURRI "MELOGRANO"
Via Napoli 2
20060 Cassina de' Pecchi (MI)
tel. 02. 95341410
fax. 02. 95341395

La Residenza Melograno è una struttura sanitario-assistenziale a carattere residenziale che fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficienza. Sorge nella zona est di Milano, al centro del paese di Cassina de' Pecchi ed è circondata da un ampio parco attrezzato.

La Residenza è accreditata con la Regione Lombardia col decreto n°10107 del 06/10/2010



Note informative generali

Come si raggiunge

La Residenza Anni Azzurri Melograno è ubicata in Via Napoli 2 a Cassina de' Pecchi.

La Residenza è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- automobile

percorrere la tangenziale est, uscire in Via Palmanova, percorrere la Strada Padana Superiore in direzione Gorgonzola, giunti nel centro abitato di Cassina de' Pecchi seguire le indicazioni per RAA Melograno.

- mezzi pubblici

metropolitana linea 2 verde, direzione Gessate, fermata Cassina de' Pecchi, 600 mt a piedi.

L'ingresso per le ambulanze è situata in Via Udine, parallela di Via Napoli.

Articolazione della struttura

La struttura è articolata in sette nuclei abitativi, organizzati su tre piani.

Al piano Zero troviamo il nucleo 1 (Alzheimer) e il nucleo 2;

Al piano Uno troviamo il nucleo 3, il nucleo 4 e il nucleo 5;

Al piano Due troviamo il nucleo 6 e il nucleo 7.

Al Piano Zero è inoltre situato il nostro Centro Diurno Integrato, capace di ospitare 10 persone anziane.

Il nucleo è uno spazio architettonico delimitato e definito nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa per persone, attrezzata di servizi e spazi funzionali necessari alla quotidianità dell'Ospite. In ogni nucleo opera un gruppo di operatori dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato, che garantisce precisione e attenzione alla dignità dell'Ospite sia nel suo aspetto che nella sua esistenza.

L'organizzazione del lavoro e di conseguenza l'assistenza agli ospiti trae grosso vantaggio da questa articolazione. In questo contesto si riescono a differenziare le varie tipologie degli Ospiti che la struttura accoglie e si tendono a costituire dei nuclei omogenei nei quali si costruisce una progettualità di tipo riabilitativo mirata ad ogni Ospite.

Al piano seminterrato (-1) è ubicata la Reception, il Bar, gli Uffici Amministrativi (tra cui Direzione ed Ufficio Relazioni con il Pubblico), la Palestra, la Sala Polivalente, la Sala Cinema, il Ristorante, la Cappella, il locale Guardaroba e il locale Parrucchiere.

I tre piani di degenza comprendono spazi sia individuali che collettivi.

a) Camere da letto

Gli alloggi Anni Azzurri sono comodi e confortevoli, a uno o due letti, tutti dotati di bagno particolarmente adatto alle esigenze dell'Ospite. Hanno l'aria climatizzata ed il telefono passante che consente all'Ospite di fare e ricevere telefonate direttamente

dall'esterno nel proprio alloggio. L'arredo delle camere, funzionale e sobrio con caratteristiche idonee ai bisogni degli Ospiti, compatibilmente con le esigenze della Residenza, può essere personalizzato. In caso di necessità l'Ospite può inviare un segnale di soccorso all'operatore del nucleo azionando l'apposito segnalatore posto sulla testata del letto e nel bagno.

b) Locali di soggiorno

In ogni piano è ubicato un soggiorno con televisione particolarmente curato, fornito di poltrone e tavolini.

Tutti gli ambienti sono dotati di opportuni impianti per la diffusione della musica.

c) Zona ristorante confortevole ed accogliente

d) Locale bagno assistito con attrezzature conformi alla normativa vigente

e) Ambulatorio medicheria/locale controllo personale

f) Palestrina di piano per sedute di fisioterapia individuale ed eventuali terapie fisiche

La Residenza è circondata da un' ampia zona verde, allestita con fioriere, panchine lungo il percorso passeggiata, tavoli, sedie e ombrelloni.

Livelli generali di assistenza

Nell'ambito sanitario, la normativa vigente prevede che nelle residenze per anziani vengano svolte attività di prevenzione e riabilitazione che non necessitano del ricovero ospedaliero.

Dall'ingresso dell'Ospite in residenza le prestazioni di medicina generale sono garantite dal medico di struttura, previa cancellazione del proprio medico di base (Ospiti accreditati).

L'**assistenza sanitaria** è assicurata da un'équipe di medici che presta servizio tutti i giorni come da orari esposti fuori dagli ambulatori. Nelle ore in cui non è presente il medico in struttura e' attivo il servizio di reperibilità.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute é un diritto fondamentale dell'Ospite per cui i medici si rendono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente ed ai familiari, nel rispetto della privacy.

La visita all'Ospite viene effettuata sia in camera che presso gli studi medici della struttura.

Le visite specialistiche, quando necessarie, possono essere prenotate negli Ambulatori del Servizio Sanitario Nazionale. Se richiesto dall'Ospite e/o dal Delegato le visite specialistiche private possono essere effettuate direttamente in Residenza.

Gli accertamenti diagnostici vengono indirizzati presso il Servizio Sanitario Nazionale o, su richiesta dell'Ospite o del Delegato presso ambulatori privati.

L'**attività infermieristica** è garantita nelle 24 ore: l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento ed il recupero della salute. Si occupa inoltre dell'approvvigionamento dei farmaci, della loro conservazione e della loro scadenza, nonché dei presidi sanitari.

Tutti i farmaci, compresi quelli di fascia C, necessari agli Ospiti accreditati, sono a carico della struttura così come i presidi sanitari.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze biopsicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie. Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica. Collabora con i Medici e con le altre figure professionali per la formulazione del piano di assistenza integrata.

Le **attività riabilitative** degli Ospiti si svolgono ad opera di fisioterapisti coadiuvati dai medici della struttura che impostano programmi per il recupero e la rieducazione funzionale. Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali; propone l'adozione di protesi ed ausili.

Nella Residenza tutti gli operatori sono sensibilizzati ai bisogni dell'anziano non più autonomo e "fragile".

La Residenza garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale, nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

L'**attività socio-assistenziale** agli Ospiti è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori A.S.A. (*Ausiliari Socio-Assistenziali*) e O.S.S. (*Operatori Socio-Sanitari*) e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona:

- l'ospite viene aiutato per la mobilizzazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia, la vestizione e l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione;
- l'alloggio viene governato e pulito con attenzione. Una cura particolare viene riservata ai servizi igienici e ai cambi della biancheria;
- l'autosufficienza viene favorita attraverso il controllo della deambulazione e con accorgimenti per una corretta postura durante le condizioni di riposo;
- viene offerta collaborazione durante le attività atte a favorire la socializzazione degli ospiti;
- vengono svolti interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.

La Direzione della Residenza ha istituito e diffuso al Personale procedure e linee guida per quanto riguarda: l'igiene dell'Ospite nel rispetto della privacy, la somministrazione degli alimenti, la prevenzione delle cadute, la prevenzione trattamento delle piaghe da decubito, il trattamento dell'incontinenza, l'utilizzo dei mezzi di contenzione.

Consenso informato

E' compito dei medici della Residenza informare gli Ospiti ed i loro parenti dei benefici e degli eventuali rischi "connessi" ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti, come ad esempio in occasione della somministrazione del vaccino antinfluenzale.

Tutela della privacy

All'atto dell'ingresso in Residenza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003. Inoltre, il personale Anni Azzurri è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i nostri Ospiti.

Modalità di accesso

L'inserimento nella struttura normalmente avviene previo contatto telefonico all' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)/Reception che provvede a fornire tutte le informazioni del caso (tempi di attesa, servizi offerti, costi e documentazione da produrre, ecc.).

In tale occasione è possibile fissare un appuntamento per visitare la struttura, nel giorno e all'ora ritenuti più comodi, sabato e domenica compresi.

I documenti generalmente richiesti all'ingresso sono:

- documento d'identità (in corso di validità)
- codice fiscale
- certificato di residenza
- certificato di invalidità (se in possesso)
- tessera sanitaria
- tesserino esenzione ticket (se in possesso)
- documentazione clinica (cartelle cliniche, prescrizioni terapeutiche, ecc.)
- questionario di ammissione (compilato dal medico curante)
- 3 foto tessera

All'atto dell'ingresso è richiesta la sottoscrizione del contratto e del consenso al trattamento dei dati personali oltre al versamento di un deposito cauzionale.

L'Ospite sarà accolto e accompagnato nella sua camera dal Direttore o dalla Coordinatrice dei servizi assistenziali, insieme ad un'équipe di operatori preposta all'accoglienza, si occuperanno di seguire l'inserimento e l'ambientamento del nuovo Ospite.

Le Residenze Anni Azzurri sono accreditate dalla Regione Lombardia.

Nella bacheca posta all'ingresso della Residenza sono esposti i nominativi dei responsabili dei vari servizi.

Tariffe e servizi resi a pagamento

La retta giornaliera è di euro 76 a persona, al netto del finanziamento regionale, in camera doppia, per i 147 posti accreditati.

La retta giornaliera per gli extra-regione e per i 3 posti con la sola autorizzazione al funzionamento va da un minimo di euro 121 ad un massimo di euro 135 a persona, in camera doppia.

E' in vigore anche per l'anno 2011 la convenzione col Comune di Milano con tariffa pari ad euro 55,00 e col Comune di Cassina de' Pecchi con tariffa pari ad euro 70,00, al netto del finanziamento regionale.

All'Ospite, al momento dell'ingresso nella nostra RSA, viene chiesta una cauzione (non fruttifera) pari ad € 500,00 per i ricoveri di periodi brevi e di € 2.000,00 per i ricoveri definitivi.

La retta non comprende i seguenti servizi:

- lavanderia capi intimi /esterni dell'ospite tariffa forfait di € 70 al mese
- telefono
- parrucchiere gestito da terzi con tariffario esposto (solo per Permanente ,Tinta ,taglio)
- podologo con tariffa pari a € 17 ad intervento
- consulenze mediche specialistiche in Residenza
- servizi del bar
- servizio ristorazione con parenti

Al termine di ogni anno la Residenza rilascia una dichiarazione attestante la composizione della retta giornaliera tra costi sanitari e costi non sanitari in conformità a quanto previsto dalla Delibera della Regione Lombardia n° 26316 del 21/03/1997.

La retta comprende:

- **Servizi alberghieri:**

Ogni alloggio, dotato di bagno, è completo della biancheria necessaria; le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera.

Ogni abitazione è munita di: impianto di antenna centralizzata e su richiesta può essere installato in camera un televisore a norma CE senza costi aggiuntivi; apparecchio telefonico.

Il vitto consiste in prima colazione, pranzo, merenda e cena: il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono acqua, vino e caffè serviti a tavola. Secondo necessità sono disponibili diete particolari.

- **Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali:**

La Residenza fornisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale, nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

Lista di attesa

La lista di attesa è gestita sulla base del solo criterio cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti letto in camera singola o doppia ed in quest'ultima dell'opportunità di abbinare Ospiti dello stesso sesso.

Modalità di uscita

La decisione va comunicata all'Ufficio Amministrativo o alla Direzione in modo scritto; per quanto riguarda gli altri aspetti, si rimanda al Regolamento sottoscritto.

Al momento dell'uscita il medico predisporre un idoneo documento di dimissione dove sono indicati la patologia e la terapia in corso.

Riconoscimento degli operatori

Il personale dipendente di Residenze Anni Azzurri indossa casacca e pantaloni di colore bianco.

Il personale medico indossa il classico camice bianco.

Tutti gli addetti indossano cartellino di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e fotografia.

I valori

E' sconsigliato introdurre nella Residenza valori di qualsiasi tipo quali ad esempio soprammobili, denaro, titoli, gioielli, pellicce, o altri capi di abbigliamento di valore.

Divieto di fumo

In tutti i locali della Residenza vige il divieto di fumo, non sono presenti locali attrezzati per fumatori.

Inoltre, per evitare che venga messa seriamente a rischio la sicurezza degli Ospiti, è severamente vietato introdurre nella Residenza accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.

La vita nella Residenza

La giornata

Le attività nella Residenza Anni Azzurri Melograno sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

	dalle	alle
sviglia	7.00	in base alle esigenze dell'Ospite
colazione	7.00	9.30
bibite varie	10.00	11.00
pranzo	12.00	13.00
riposo pomeridiano		in base alle esigenze dell'Ospite
idratazione/merenda	15.30	16.30
animazione	10.30 12.00	14.00-18.00
cena	18.00	19.00

Programma alimentare

Più di 650 ricette compongono il menù annuale Anni Azzurri, che ha deciso di affidare alla Ditta Avenance l'appalto del servizio cucina-ristorazione.

Le ricette provengono dalla tradizione italiana e mediterranea, con particolari accenti regionali.

La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori di primo livello e da uno scrupoloso rispetto delle normative igieniche in vigore.

È stata posta la massima attenzione al mix vitaminico – minerale necessario per l'anziano, anche in relazione alle specifiche esigenze determinate dallo stato di salute del singolo Ospite, pertanto sono attuate diete particolari in base al consiglio del medico.

Il menù offre giornalmente una scelta tra 2 primi piatti, 2 secondi più formaggi, salumi e contorni, frutta e dolce tutti i giorni.

E' vietato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

Nei pressi di ogni Sala Ristorante è affisso il menù giornaliero e settimanale. All'allegato G un esempio di menu settimanale con il quantitativo delle calorie.

L'idratazione

Ogni giorno, al mattino dalle ore 10.00 alle ore 11.00 e al pomeriggio dalle ore 15.30 alle 16.30 un operatore addetto all'assistenza distribuisce bibite (the, succo di frutta, ecc.). Diventa, nella vita quotidiana in Residenza, un rituale a cui l'Ospite "partecipa" volentieri ed è contemporaneamente un'attenzione rivolta alla salute dell'Ospite.

La fisioterapia

Il servizio fisioterapico è erogato da fisioterapisti abilitati. L'attività riabilitativa individuale o a piccoli gruppi viene svolta dopo indicazioni specifiche impartite, valutate e controllate da un medico specialista fisiatra e dai medici della residenza. Tutti i programmi sono finalizzati al mantenimento e al recupero delle capacità residue ed al miglioramento dell'autonomia motoria dell'Ospite.

L'animazione

L'animazione e la vita di relazione sono componenti fondamentali del modo di vivere nella Residenza. L'animazione è intesa come un'insieme di attività ricreative, culturali, ludiche o educative ed offre tutte le possibilità di stimolo alla promozione psicofisica della persona. Queste attività vengono svolte dagli Animatori o dagli Educatori Professionali, tenendo conto dei bisogni sociali del singolo Ospite.

Il lavoro di animazione intende perseguire, partendo da un approccio integrato tra le diverse figure professionali presenti in Residenza, un approccio progettuale che parte da un'analisi della rete familiare ed informale e dai dati sociali anamnestici per formulare un piano personalizzato di proposte da attuare a favore dell'Ospite. Particolare attenzione viene inoltre garantita rispetto a tecniche di ambientazione finalizzate a favorire la partecipazione alle attività.

Il programma settimanale viene sia esposto in bacheca che distribuito ad ogni ospite e, permette anche ai parenti, di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: feste, proiezioni di film e documentari, giochi di società, musica dal vivo, ballo, rappresentazioni teatrali, lettura e dialoghi, laboratorio occupazionale, giardinaggio, conferenze, tornei di giochi, festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, concorsi vari, gite in città' e fuori città'.

Visite di parenti e amici

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti senza alcuna limitazione di orario. Per garantire l'espletamento delle attività generali e' consigliato l'accesso tra le ore 10,30 e le ore 20,00 .

La Direzione ritiene molto importante offrire questa opportunità e invita i parenti a venire in visita il più frequentemente possibile.

I parenti che intendono accedere alla Residenza dopo le ore 20 devono preavvertire il personale della Reception anche telefonicamente, entro la stessa ora.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Ospiti e di attendere all'esterno della Sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori.

Il personale della Residenza è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli Ospiti. Nelle camere e nei corridoi della struttura sono a disposizione degli Ospiti, visitatori e del personale in servizio le indicazioni da seguire per l'evacuazione.

Servizi di pubblica utilità

Telefono

Alla Reception vi è la possibilità di ricevere ed effettuare chiamate esterne.

Giornali

È possibile acquistare giornali e riviste all'interno della struttura.

Parrucchiere

Il servizio è disponibile nei giorni di *lunedì e mercoledì, al mattino*. È doverosa la prenotazione presso la Reception.

Banca

All'interno della Residenza, al piano seminterrato, in prossimità della reception, è situato uno sportello bancomat della Banca Intesa San Paolo.

Posta

La Reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo e alla raccolta di quella in partenza.

Le cassette postali più vicine sono situate a 200 mt.

L'ufficio postale del paese dista meno di 1 Km. dalla Residenza.

Servizio lavanderia

Il servizio è affidato a una apposita ditta esterna. Il nostro personale provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita, e alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti.

Il ritiro dalle camere viene effettuato quotidianamente.

Il personale addetto al guardaroba **contrassegna i capi d'abbigliamento** con nome e cognome dell'Ospite.

Assistenza Religiosa

Orario della S. Messa: sabato alle 16.00

Nel caso di religione diversa dalla cattolica, i Sacerdoti si impegnano a contattare un Ministro del culto dell'Ospite.

La ricerca della qualità

Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità delle Residenze riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo parente può *personalmente sperimentare* negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità *percepita*.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della qualità *tecnico-professionale delle prestazioni* e della *efficienza dei processi lavorativi*, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera *sfida* della Carta dei Servizi: l'attenzione che viene richiesta agli operatori su *alcuni* aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente *tutti* gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una *visione globale* della qualità che fa concentrare l'attenzione sul *risultato complessivo* delle prestazioni erogate e ricercare la *soddisfazione* delle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti, con le risorse di cui dispongono.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità *percepita* direttamente dalle persone, la qualità *tecnico-professionale*, e la qualità *erogata* nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nella Residenza, *in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone*.

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza
- la semplicità delle procedure
- l'accuratezza delle informazioni
- il comfort degli ambienti
- l'attenzione ai bisogni degli Ospiti
- il rapporto "umano" con il personale
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni

Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di *indicatori*, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

A seconda di ciò che si vuole verificare, essi sono:

- *strutturali* (es.: esistenza di Guardia Medica reperibile; numero ore giornaliere di esistenza di Servizio Medico attivo; esistenza di servizio infermieristico attivo nelle 24 ore; assenza di barriere architettoniche; impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva)
- *di processo* (es.: tempestività di intervento del personale in caso di chiamata col campanello; periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale; n° piatti alternativi previsti dal menù)
- *di eventi soddisfacenti / insoddisfacenti* (es.: giudizi positivi / negativi espressi dagli Ospiti rispetto al trattamento ricevuto)
- *di eventi-sentinella*, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da sole indicano scadente qualità; (es.: litigio tra un Ospite e un operatore sanitario, mancata prestazione necessaria, cibo cattivo, servizi igienici non puliti adeguatamente)

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità nelle Residenze sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

Tempi di erogazione delle prestazioni

Rappresentano il fattore di qualità che può essere quantificato con maggiore precisione, controllato nel suo andamento, valutato in modo oggettivo.

Per ciascuna prestazione viene indicato il tempo medio di attesa riferito a una settimana – campione.

Prestazioni	Tempo medio
1. Inserimento nella Residenza	2 / 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
2. Biancheria da lavare	1 gg. (dal momento della presa in carico)
3. Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	Max.1 g. (dal momento della richiesta secondo urgenza)

Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati, vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti e gestiti dal Responsabile Assicurazione della Qualità.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica dei reclami ricevuti (forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione)

- griglie di osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della *qualità percepita* (accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale)
- questionari vengono somministrati annualmente sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata), i risultati emersi sono pubblicizzati nella bacheca all'ingresso della Residenza
- gli operatori della Residenza sono soggetti a monitoraggi di soddisfazione.

Impegni e programmi di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione: sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei Servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

Obiettivi:

- Incremento delle attività di animazione con particolare attenzione a tecniche e strumenti da utilizzarsi con ospiti con demenza senile.
- Computerizzazione dei dati clinici.
- Perfezionamento dell'apposito ricettario utilizzato per gli ospiti dei nuclei protetti.
- Incremento della partecipazione delle varie figure professionali a convegni, congressi e corsi di aggiornamento. Il personale di assistenza affronta tematiche inerenti alla gestione di Ospiti affetti da demenze; il personale dei servizi generali viene istruito sulle caratteristiche e sull'impiego dei prodotti e delle attrezzature a loro disposizione; il personale di cucina sulla corretta igiene nella manipolazione degli alimenti;
- Promozione di attività di aggiornamento culturale con la partecipazione a convegni e giornate di studio per medici e per lo staff di Direzione;
- Apertura al territorio.

Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute
- il monitoraggio della qualità percepita
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite

In ogni Residenza di questi aspetti si occupa la **Reception**, con il compito di curare:

- l'accoglienza dei nuovi Ospiti e la relazione con loro durante tutto il periodo di soggiorno nella Residenza
- la corretta informazione di base sui servizi erogati dalla Residenza
- la rilevazione del livello di soddisfazione dell'Ospite
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione dell'Ospite
- l'effettuazione di proposte alla Direzione sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

La reception, in altre parole, è un organismo istituito con la finalità di *mettere a proprio agio chi sta vivendo una situazione di disagio*.

Una particolare modalità di tutela dell'Ospite consiste nella promozione, da parte del Responsabile Assicurazione della Qualità, di periodiche azioni di "controllo qualità" (questionari, interviste, monitoraggio interno, ecc.).

I risultati di tali sondaggi vengono periodicamente pubblicizzati, attraverso l'affissione nella bacheca all'ingresso della Residenza, in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale .

Tra gli aspetti oggetto di particolare attenzione si identificano i seguenti:

- l'adeguatezza dell'assistenza
- l'adeguatezza dei rapporti con il personale
- le condizioni igieniche
- la qualità del vitto
- il comfort alberghiero
- l'adeguatezza delle informazioni fornite
- l'organizzazione della Residenza

Gli Ospiti o i familiari che ritengono di aver subito dei torti da parte di qualche operatore o di essere stati danneggiati da disservizi possono segnalare i motivi del malcontento tramite:

- colloquio con l'operatore della reception o in sua assenza con il Direttore
- compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura della Reception
- segnalazione telefonica o via fax

La Direzione risponderà ai reclami scritti entro i 15 gg. successivi al ricevimento della lamentela.

Regolamento di tutela dell'Ospite

1. **Il benessere della persona nel rispetto della sua dignità umana** è il primo diritto da tutelare, e quindi la tutela degli Ospiti deve essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come *ricerca della migliore qualità possibile dei Servizi erogati, sia dal punto di vista tecnico-professionale che relazionale e di comfort ambientale*.

Ciò viene realizzato con attività programmate di studio e di monitoraggio delle prestazioni, coinvolgendo tutto il personale al fine di conseguire:

- risultati globalmente soddisfacenti;
 - la soluzione immediata di problemi o disagi recati al singolo, specie nei casi da lui stesso reclamati e obiettivamente lesivi di suoi diritti;
 - il miglioramento delle carenze riscontrate all'interno dell'organizzazione che possono compromettere il buon livello delle prestazioni.
2. La verifica dei risultati è costante e viene svolta da tutti i soggetti interessati almeno annualmente:
 - *gli Ospiti* (questionario di gradimento; scheda di segnalazione di disfunzioni);
 - *il personale* operante nella Residenza (questionario di monitoraggio dei processi lavorativi, strumenti specifici di verifica della qualità tecnica, professionale, gestionale, ambientale).
 3. Gli organismi aziendali preposti allo svolgimento di tali attività, con compiti e ambiti di intervento definiti da regole interne coerenti con la normativa nazionale e regionale, sono:
 - il *Servizio Accoglienza*, che si occupa di tutti gli aspetti relativi agli Ospiti fornendo le informazioni di base per la soddisfazione delle proprie necessità, verificando il livello di gradimento rispetto a quanto hanno ricevuto, gestendo i reclami, proponendo iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia dei disservizi riscontrati;
 - il *Servizio Qualità*, che valuta periodicamente gli standard di qualità conseguiti, fornisce gli indirizzi e le priorità per attuare interventi migliorativi, promuove iniziative mirate al consolidamento e allo sviluppo della qualità tecnico-professionale e relazionale del personale e al miglioramento complessivo delle prestazioni.

4. La Tutela dell'Ospite riguardo alle disfunzioni rilevate è di competenza del Servizio Accoglienza, che provvede secondo le necessità poste dal caso, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.

La segnalazione di disfunzioni può essere esposta oralmente o mediante compilazione di apposita scheda; per ogni segnalazione ricevuta il Servizio Accoglienza riferisce alla Direzione che attiva gli accertamenti e i provvedimenti del caso.

5. Gli Ospiti esprimono periodicamente la propria valutazione sui servizi ricevuti mediante la compilazione del *Questionario di gradimento*. Il questionario è anonimo.
6. La Reception provvede periodicamente a pubblicizzare i risultati della propria attività di tutela dell'Ospite mediante relazione alla Direzione e al Responsabile Assicurazione Qualità, e a fornire proposte per il miglioramento dei servizi e delle prestazioni.

Diritti e doveri dell'ospite

L'Ospite è da considerarsi come una persona che sta vivendo in un contesto sociale organizzato secondo le comuni regole del vivere civile, fondate sulla coscienza e il rispetto di reciproci diritti e doveri.

I Diritti

Secondo gli orientamenti normativi e le consuetudini più diffuse nelle organizzazioni che erogano servizi di assistenza, i diritti degli Ospiti riguardano in generale due aspetti fondamentali:

- il rispetto della dignità umana;
- l'informazione su tutto quanto riguarda la propria persona.

In particolare, richiamiamo i seguenti diritti della persona:

1. L'Ospite ha diritto ad essere trattato secondo le regole del vivere civile, ed essere rispettato nonché assistito con premura e attenzione.
2. La salute è un diritto fondamentale della persona: è diritto dell'Ospite che si presti la massima attenzione a tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico.
3. E' diritto dell'Ospite ottenere una esauriente informazione sulle "regole" che caratterizzano l'organizzazione della Residenza, finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno della comunità.
4. E' diritto dell'Ospite esporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi e di ottenere una soddisfacente risposta.
5. L'Ospite ha diritto di praticare il proprio culto religioso.

I Doveri

Derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle "regole", organizzative e di convivenza, perché tutto possa funzionare nel modo migliore: se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.

In particolare segnaliamo i seguenti doveri:

1. Chi entra nella Residenza è invitato ad avere un comportamento rispettoso delle persone e delle cose: Ospiti, personale, ambienti.
2. E' dovere di ciascun Ospite rispettare la tranquillità degli altri residenti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
3. E' dovere dell'Ospite rispettare gli orari che regolano l'attività della Residenza.
4. E' dovere dell'Ospite agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza o i servizi ausiliari.

Carta dei Diritti della Persona Anziana

In occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, è stata prodotta la seguente Carta dei Diritti della Persona Anziana.

La persona anziana ha il diritto

1. Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
3. 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.
4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
5. Di essere accudita e curata, nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

6. Di vivere con chi desidera
 7. Di avere una vita di relazione
 8. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
 9. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica / morale.
 10. 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.
6. Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
 7. 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.
 8. 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.
 9. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
 10. Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

CLAUSOLA INTEGRATIVA

(ai sensi del D.Lgs. 196/03)

L'ospite e/o il Delegato è informato che ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30/06/2003 n° 196, recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali, i dati da lui stesso forniti o forniti dal delegato per suo conto, concernenti il complesso delle informazioni relative al suo stato di salute pregresso, attuale e futuro, fisico o mentale, potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività della Residenza Anni Azzurri.

A tale riguardo, secondo quanto previsto dall'art. 4 co.1, lettera a), D.Lgs.196/03, per "trattamento" si intende *"qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione"* dei dati in questione.

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare e gestire i dati stessi.

L'ospite, o il suo delegato, in conformità a quanto previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03 sotto riportato, possono altresì ottenere ulteriori informazioni, in ordine al trattamento ed alla comunicazione dei suoi dati da parte del responsabile della Residenza.

Per quanto riguarda i diritti dell'interessato riportiamo di seguito il testo dell'art. 7 D.Lgs.196/03 relativo al *"diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti"*:

1. l'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. l'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;*
- b) delle finalità e modalità del trattamento;*
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;*
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;*
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.*

3. l'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;*
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;*
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.*

4. l'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;*
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.*

Ai sensi del 2° comma testé citato precisiamo quanto segue:

- a) i dati personali dell'ospite sono quelli raccolti al momento dell'ingresso nella residenza e successivamente in occasione di visite mediche, analisi di laboratorio ed altri accertamenti operati durante il soggiorno dello stesso;
- b) la finalità ultima del trattamento è quella di garantire il monitoraggio continuo e puntuale dello stato di salute di ognuno dei nostri ospiti attraverso la compilazione di dettagliati fascicoli sanitari redatti in forma cartacea e con l'ausilio di strumenti informatici;

- c) il ricorso a questi ultimi ha lo scopo di garantire la necessaria rapidità di accesso ai dati soprattutto in casi di urgenza oltre che di agevolare l'elaborazione della reportistica richiesta dagli organi di controllo;
 - d) il titolare del trattamento è Residenze Anni Azzurri S.r.l., che ha ritenuto opportuno nominare responsabile dello stesso il direttore della residenza;
 - e) i dati personali idonei a rivelare il proprio stato di salute (ivi compresa la propria documentazione clinica), potranno essere comunicati a soggetti pubblici e privati , ivi compresi i fondi e le casse di assistenza sanitaria integrativa, alle aziende che svolgono attività strettamente correlate all'esercizio di professioni sanitarie o alla fornitura all'interessato di beni, di prestazioni o di servizi, agli istituti di credito ed alle imprese assicurative, alle associazioni ed organizzazioni di volontariato, a consulenti del titolare, a familiari, parenti ed affini dell'ospite.
- Agli stessi dati potranno inoltre avere accesso nello svolgimento delle loro funzioni ed in quanto incaricati del trattamento, i medici, gli infermieri ed il restante personale sanitario, di assistenza e di controllo.

In relazione a quanto sopra specificato, l'ospite esprime il proprio consenso, secondo quanto previsto dagli artt. 23 e 26 del D.Lgs. 196/03 al trattamento dei propri dati personali da parte di Residenze Anni Azzurri S.r.l., che per lo svolgimento delle sue finalità ha nominato Responsabile del trattamento il Direttore della Residenza.

L'ospite autorizza inoltre la comunicazione dei propri dati personali alle persone qui di seguito specificate:

Data

L'ospite

Il delegato
(anche per l'ospite)

.....

.....



Suggerimenti:

Residenza di _____

Data _____ Il Dichiarante _____

Riservato all'Ufficio

Modalità con cui si è risolto il problema:

N° protocollo: _____ **L'Operatore** _____



**Regione
Lombardia**

ASL Milano 2

**R.S.A.
Accreditate del
territorio ASL Milano 2**

DOMANDA UNICA DI INSERIMENTO IN R.S.A.

Generalità della persona che richiede di essere accolta in RSA

Cognome e nome _____ Sesso M F
Nato a _____ Prov. _____ il _____ Cittadinanza _____
Residente a _____ Prov. _____ CAP _____
Via/Piazza _____ tel. _____
Codice Fiscale _____ Tessera sanitaria _____
Tessera esenz. ticket _____ Medico curante dott. _____

⇒ stato civile

Celibe/Nubile Coniugato/a Separato/a Divorziato/a Vedovo/a

⇒ usufruisce attualmente di:

Pensione NO SI se si, tipo di pensione _____
Invalidità civile NO SI _____ % In attesa
Assegno di accompagnamento NO SI In attesa

Generalità della persona che presenta la domanda

Cognome e nome _____ Residente a _____
CAP _____ Via/Piazza _____
Telefono 1 _____ Telefono 2 _____ e mail _____
Grado di parentela [eventuale] _____

Titolo di rappresentanza legale (nel caso di persone già dichiarate incapaci o con deficit delle funzioni mentali superiori):

Amministratore di sostegno
 Tutore
 Curatore

Altra persona di riferimento in caso di necessità _____
Telefono 1 _____ Telefono 2 _____
Servizio Sociale _____

Il sottoscritto, al fine di adempiere a tutte le procedure di ingresso, si farà carico di produrre tutta la documentazione richiesta. Si impegna inoltre a comunicare alla RSA l'eventuale rinuncia all'ingresso a seguito di eventi diversi (ricovero in altre strutture, decesso ecc.).

Firma della persona o del richiedente _____ data _____

E' in grado lavarsi, fare il bagno, pettinarsi?

- No, non è in grado
- Necessita di aiuto
- E' completamente autonoma

E' in grado di mangiare da sola?

- Non è in grado, deve essere imboccato
- Collabora ma necessita di aiuto
- E' completamente autonomo/a

E' mentalmente confusa?

- E' completamente disorientata
- Parzialmente confusa
- Parla e comprende normalmente

E' irritabile?

- Si
- Si, solo se provocata
- No

E' particolarmente irrequieta?

- Si, è incapace di stare ferma
- E' spesso molto irrequieta
- E' tranquilla

Altre notizie che si ritengono utili per il ricovero

.....
.....
.....
.....
.....

Si informa il richiedente il ricovero che i dati personali saranno utilizzati al solo scopo di inserire il nominativo dell'interessato nella lista d'attesa delle R.S.A.

Il sottoscritto _____, ai sensi del decreto legislativo 196/2003, acconsente al trattamento dei dati personali sopra indicati al solo scopo dell'inserimento nella lista d'attesa presso la RSA.

data _____ **firma** _____

INFORMAZIONI SANITARIE

(a cura del medico curante)

.....
Cognome e nome

.....
data di nascita

Patologie presenti

	No	Sì	Diagnosi
Patologie cardiache			
Ipertensione arteriosa			
Patologie vascolari/ematologiche			
Patologie respiratorie			
Vista, udito, naso, gola, laringe			
Apparato gastroenterico superiore			
Apparato gastroenterico inferiore			
Patologie epatiche			
Patologie renali			
Altre patologie genito-urinarie			
Sistema muscolo-scheletrico e Cute			
Patologie neurologiche centrali e periferiche (escluse le demenze)			
Patologie endocrine-metaboliche (incluso infezioni, sepsi e stati tossici)			
Patologie psichiatrico comportamentali (incluso le demenze)			

Problemi clinici prevalenti

.....
.....
.....

Patologie infettive/contagiose presenti

.....
.....
.....

Terapia farmacologica in corso (indicare farmaco e posologia)

.....
.....
.....

Allergie a:

.....
.....
.....

Anomalie del comportamento

Ansia	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Depressione	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Deliri o allucinazioni	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Agitazione psico-motoria diurna	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Agitazione psico-motoria notturna	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Deambulazione incessante	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Affaccendamento afinalistico	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Inversione del ritmo sonno-veglia	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Aggressività	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Urla, lamentazioni, vocalizzazioni ripetitive	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Comportamenti autolesivi	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

Anomalie della marcia e della postura

Cadute negli ultimi 3 mesi SI NO se si, numero cadute |__|

Altre informazioni sanitarie

Ci sono problemi di alimentazione?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
disfagia – altri disturbi della deglutizione	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
nutrizione artificiale enterale		
con gastrostomia (PEG) o digiunostomia	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
con sondino naso gastrico	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
nutrizione parenterale totale	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
La persona è in dialisi?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
dialisi peritoneale automatica o manuale	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
dialisi extracorporea ambulatoriale	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
dove effettua la dialisi _____		
E' presente insufficienza respiratoria?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
ossigeno occasionalmente	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
ossigeno almeno 6 ore al giorno	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
ossigenoterapia continua	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
tracheostomia	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
ventilazione meccanica invasiva / non invasiva	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
La persona è affetta da diabete mellito?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
è trattato con la sola dieta	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
farmaci antidiabetici orali	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
insulina	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
La persona ha ulcere da decubito?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
sacrali o trocanteriche	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
arti inferiori o altre sedi	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
La persona ha ulcere vascolari?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Ci sono problemi di continenza vescicale o fecale?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
presidi per incontinenza	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
catetere vescicale a permanenza	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
cateterismo intermittente con Nelaton	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
enterostomia, colostomia, ureterocutaneostomia	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

Recapiti telefonici Medico.....

timbro e firma del medico

data di compilazione

OSPITE

PARENTE

DATI ANAGRAFICI OSPITE:

Età: _____

Da quanti anni è ospite della struttura: _____

E' autosufficiente? SI

NO PARZIALMENTE

DOMANDE	1	2	3	4
In una scala da 1 a 4 quanto sono importanti per il suo benessere le attività svolte dagli operatori di assistenza(OTA/OSS)?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli Operatori di Assistenza (OTA /OSS)?				
In una scala da 1 a 4 quanto pensa che gli operatori di assistenza siano disponibili e attenti ai suoi bisogni?				
In una scala da 1 a 4 quanto ritiene che il coordinatore dei servizi socio-assistenziale sia disponibile e attenta?				
In una scala da 1 a 4 quanto e' soddisfatto, nell'insieme, delle attività assistenziali?				
In una scala da 1 a 4 quanto sono importanti per lei le attività infermieristiche e fisioterapiche?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle attività che svolgono gli infermieri?				
In una scala da 1 a 4 pensa che gli infermieri siano disponibili ed attenti ai suoi bisogni?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle attività che svolgono i fisioterapisti?				
In una scala da 1 a 4 quanto pensa che i fisioterapisti siano disponibili ed attenti ai suoi bisogni?				
In una scala da 1 a 4 quanto pensa che il Medico sia disponibile al colloquio e attento alle necessità sanitarie?				
In una scala da 1 a 4 pensa che il Medico Le dia informazioni sul suo stato di salute in modo chiaro?				
In una scala da 1 a 4 quanto e' soddisfatto, nell'insieme, delle attività mediche				
In una scala da 1 a 4 quanto sono importanti per Lei le attività di animazione?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle attività di animazione che si svolgono nella struttura?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle iniziative che periodicamente si svolgono?				
In una scala da 1 a 4 quanto pensa che l'animatrice sia disponibile ed attenta?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle attività di riabilitazione fisica e cognitiva che si svolgono?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto delle attività di cura della persona?				
In una scala da 1 a 4 quanto ritiene funzionali ed adeguati gli spazi per le varie attività				
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, delle attività d'animazione/riattivazione?				
In una scala da 1 a 4 quanto sono importanti per Lei le attività alberghiere?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto del menu offerto dalla struttura ?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia e guardaroba ?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto del servizio di pulizia della struttura?				
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, delle attività alberghiere?				
In una scala da 1 a 4 quanto è informato circa attività che riguardano la struttura (feste, iniziative,ecc.)?				
In una scala da 1 a 4 quanto è informato in merito alle notizie che La riguardano personalmente?				
In una scala da 1 a 4 quanto ritiene che il personale della struttura si comporti con Lei in modo gentile?				
In una scala da 1 a 4 quanto e' soddisfatto, nell'insieme, dello scambio di informazioni e delle relazioni?				
In una scala da 1 a 4 quanto sono importanti gli aspetti di relazione?				
In una scala da 1 a 4 quanto è soddisfatto complessivamente della Residenza?				

MENU'
R.A.A. MELOGRANO
2011