Residenza Anni Azzurri Villa Reale

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI CURE INTERMEDIE EX- POST ACUTI

Ultima revisione: GENNAIO 2024

Anni Azzurri KOS group

La Carta dei Servizi: Cos'è

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 ai pazienti e ai loro Familiari.

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

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 della *Residenza*, coinvolgendo progressivamente Responsabili, Operatori, Pazienti, 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.rl.

L'Amministratore Delegato
Dott. Giuseppe Vailati

La Direttrice
Lucia Li Bergolis

La 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, 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, …).

La definizione dell'unità d'offerta socio sanitaria cure intermedie

Le cure intermedie costituiscono una tipologia di unità d'offerta nella rete socio sanitaria che, con tempistiche definite, è in grado di prendere in carico, assistere in regime di degenza, orientare ed accompagnare l'utente fragile e portatore di bisogni complessi in area assistenziale, clinica e sociale.
Svolgono funzioni di assistere l'utente per completare l'iter di cura, portandolo al miglior stato di salute e benessere possibile, con l'obiettivo di reinserirlo nel proprio contesto di vita o di accompagnarlo alla risposta più appropriata al suo bisogno.
L'utente di cure intermedie è un soggetto che per il suo recupero e/o il raggiungimento di un nuovo compenso finalizzati alla dimissione verso il proprio domicilio o a luoghi di protezione socio sanitaria (altre unità d'offerta della rete) richiede degli interventi specifici nella sfera sanitaria ed assistenziale, che non possono essere erogati al domicilio o in ospedale.
I punti cardine delle unità d'offerta di Cure Intermedie sono:

- Garantire un nodo di forte integrazione nella rete sociosanitaria regionale;
- Rafforzare il collegamento con la domiciliarità;
- Prevedere ruolo e funzioni del care manager.

A chi è rivolto il servizio di Cure Intermedie

Le unità di offerta sociosanitarie di cure intermedie possono accogliere utenti direttamente dal domicilio, dall'ospedale o da tutti gli altri nodi della rete, di norma nella fase di stabilizzazione a seguito di un episodio di acuzie o di riacutizzazione.
Non rientrano nell'unità d'offerta cure intermedie, ma costituiscono criteri di esclusione:

- Le patologie psichiatriche attive;
- Le condizioni per cui sono già previsti interventi specifici specializzati (come ad esempio le persone in stato vegetativo permanente, gli affetti da SLA ecc.);
- Le condizioni di instabilità in corso o non completamente superate;
- Le acuzie non risolte;
- Le diagnosi incomplete o in corso di definizione.

Profili di cura e modello assistenziale

Il sistema adottato per la classificazione degli interventi di assistenza, di riattivazione e recupero funzionale, di cura e di sostegno sociale in regime di ricovero nelle strutture intermedie è articolato in profili di cura. Il rilievo dei bisogni dell'utente e l'assegnazione dei profili di cura viene effettuata tramite un'apposita scheda unica di invio e valutazione compilata sulla base di criteri e strumenti standardizzati, validati e di ampia diffusione in ambito clinico.
La durata del periodo di ricovero a seconda del profilo di cura va da un minimo di 40 giorni ad massimo di 60 giorni.

Nei casi di fragilità sociale riconosciuta, considerate le possibili ricadute sullo stato di salute dell'utente, è prevista la possibilità di prolungare la degenza di 15 giorni oltre le soglie indicate.

Accesso e presa in carico

Per l'accesso alle Cure Intermedie, i soggetti abilitati (medico ospedaliero, Medico di medicina generale, medico di unità d'offerta socio-sanitaria) compilano la richiesta di ricovero su ricettario regionale e la scheda unica di invio e valutazione.
L'unità di cure intermedie provvede all'inserimento dell'utente in lista d'attesa, se ne risulta appropriato il ricovero, e, quindi a programmarne l'ingresso.
Nel momento in cui si attiva il servizio il Direttore o l'Assistente sociale della struttura contatta la persona o i suoi familiari e l'ospedale di riferimento per definire le modalità.
E' in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie, l'elenco dei documenti necessari da presentare il giorno dell'ingresso e in cui vengono concordati il giorno e l'ora di inizio del servizio.
Si precisa che il paziente mantiene il suo medico di medicina generale per la prescrizione di farmaci ed esami.
Sarà cura del personale della struttura interloquire con il Medico di base per dette prescrizioni di concerto alla famiglia.
Gli ausili di incontinenza vengono forniti dalla struttura.

Lista d'attesa

L'attivazione del servizio di Cure Intermedie è vincolata dalla disponibilità di posti letto. L'eventuale collocazione nella lista d'attesa prende in considerazione sia il criterio dell'urgenza che quello cronologico quindi la data di presentazione della domanda.

Accoglienza e orientamento

Il Direttore di struttura o l'Assistente Sociale, la Coordinatrice dei servizi Infermieristici e la Coordinatrice dei Servizi Assistenziali accolgono il paziente e i suoi familiari al suo arrivo in struttura avendo cura di:

- Accompagnare la persona nella stanza assegnata e assistendola nei primi momenti di ambientazione;
- Spiegare l'organizzazione consegnando l'organigramma del reparto;
- Presentare il personale di riferimento;
- Mostrare l'ubicazione dei vari servizi;
- Spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- Individuare il famigliare di riferimento per lo scambio informativo e per la presa in carico della continuità delle cure ospedaliere e/o territoriali.

Il giorno dell'ingresso viene fatto un colloquio di presa in carico con l'Assistito e i suoi familiari in presenza di tutte le figure dell'equipe multidisciplinare della struttura: Medico, Coordinatrice del servizi infermieristici, Coordinatrice dei servizi assistenziali, fisioterapista per raccogliere informazioni utili per offrire fin da subito un'adeguata assistenza e per effettuare la valutazione multidimensionale del bisogno e la stesura del progetto individuale.
Sempre il giorno del ricovero il Direttore o l'Assistente sociale si occuperanno di far sottoscrivere all'Utente o al familiare di riferimento il contratto di ricovero e il consenso al trattamento e provvederanno al ritiro di copia dei documenti personali.

Dimissioni

Il contratto prevede che al termine del periodo stabilito dal profilo di cura (40 o 60 giorni) la persona venga dimessa dal servizio di Cure Intermedie. La dimissione è gestita in forma accompagnata. L'equipe predispone una lettera di dimissione con indicati gli obiettivi raggiunti durante il percorso ed eventuali suggerimenti di prosecuzione dell'assistenza. Qualora necessario si garantisce l'accompagnamento verso altri servizi territoriali, in accordo con la rete socio sanitaria. Alla dimissione verranno restituiti altresì i farmaci di proprietà del paziente non utilizzati.

Informazioni sulla struttura

La Residenza Villa Reale è una struttura socio sanitario-assistenziale.

Sorge nel verde della zona S. Fruttuoso di Monza, in una posizione ideale per chi ama la tranquillità, ma facilmente raggiungibile dal cuore della città.

Presso la struttura è presente un reparto di 20 posti letto dedicati alle Cure Intermedie (dgr 3383 del 10.04.2015) **situato al primo piano nucleo Topazio A.**

Al piano terra della Residenza troviamo i seguenti servizi a disposizione dell'Utente:

La reception, il soggiorno con distributori di bevande calde, fredde e snack, la direzione, gli uffici amministrativi, lo studio medico, la palestra, l'ambulatorio, il parrucchiere e la sala culto.

Inoltre, sempre al piano terra in area riservata sono ubicati tutti i locali ad uso del personale e ai vari servizi.

E' presente una grande cucina attrezzata con aree e depositi di pertinenza

Camere da letto. Le camere sono comode e confortevoli, a due letti, sono tutte dotate di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza, aria climatizzata, televisore e telefono privato. L'arredo delle camere con caratteristiche idonee alle esigenze dei pazienti risulta funzionale e sobrio. Le camere sono provviste di sistema di allarme sonoro e visivo per garantire al paziente un pronto intervento in caso di richiesta.

Sala da pranzo. Nel reparto di cure intermedie è ubicata una sala da pranzo confortevole e accogliente e luminosa.

Sala Polivalente. Al centro del piano vi è uno spazio dedicato alle diverse attività di animazione che quotidianamente vengono proposte agli Utenti.

Inoltre:

- **locale bagno assistito** con attrezzature conformi alla normativa vigente
- **locale medico/infermieristico**
- **locale di servizio e controllo**
- **palestrina di piano**
- **tisaneria**
- **locale depositi ausili**
- **depositi vari**

La Residenza è circondata da un'ampia area verde piantumata.

Orari di visita

Gli Utenti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti durante l'arco della giornata liberamente dalle ore 8,00 alle ore 20,00. L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali e quindi l'accesso ai piani di degenza è dalle ore 10,00 alle ore 19,30.

Servizi offerti

Il ricovero di cure intermedie è finanziato dalla regione Lombardia quindi **gratuito** per il Cittadino.

La Residenza garantisce interventi di natura sanitaria necessari a mantenere la stabilità delle malattie croniche e a prevenire le riacutizzazioni e fornisce agli ospiti un attento e curato Servizio Alberghiero.

L'assistenza medica è garantita nell'arco delle 24 ore tramite fasce orarie di presenza e reperibilità.

L'attività infermieristica è garantita sulle 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.

Le attività motorie e riabilitative degli ospiti si svolgono sotto il controllo medico e ad opera di fisioterapisti diplomati 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; propone l'adozione di protesi ed ausili.

L'attività socio-assistenziale ospiti è svolta sulle 24 ore da operatori A.S.A. (Ausiliari Socio-Assistenziali) e O.S.S. (Operatori Socio-Sanitari) titolati e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona: mobilizzazione, igiene personale e idratazione.

Assistenza psicologica e sociale

- Lavoro di rete con il territorio attraverso contatti periodici e

Servizi extra a carico dell'utente (differenza alberghiera)

Obiettivo dell'intervento psicologico è il recupero e/o mantenimento del benessere psicologico ed emotivo del paziente e della sua rete famigliare, a seguito di un evento critico che determina spesso un cambiamento significativo della situazione complessiva.

L'assistente sociale si occupa di agevolare l'ingresso in struttura del paziente attraverso la presa in carico nella fase d'accoglienza e di gestire il rientro al domicilio, laddove possibile, con l'adeguata attivazione dei vari servizi sul territorio o di individuare un'altra soluzione idonea ai bisogni del paziente in sinergia con Caregiver e servizi in carico.

Servizio di Care management

L'assistente sociale e la psicologa a seconda dei bisogni prevalenti del paziente e della sua rete famigliare, svolgono la funzione di care-management del paziente per garantire un punto di riferimento interno durante la fase di presa in carico e ricovero e garantire la continuità del *prendersi cura* anche successivamente alla dimissione.

I compiti del Caremanager relativi alla presa in carico del paziente ricoverato in cure intermedie sono i seguenti:

- Conoscenza e valutazione del paziente;
- Contatto telefonico con il Caregiver di riferimento e organizzazione di un primo colloquio conoscitivo in struttura;
- Raccolta della storia precedente l'evento indice e bisogni emergenti sia del paziente che della rete famigliare;
- Spazio d'ascolto finalizzato a raccogliere i dubbi, le preoccupazioni ed eventuali difficoltà del paziente e della rete famigliare;
- costanti con i servizi al fine di garantire una presa in carico globale del paziente durante il ricovero

Servizio di addestramento al Caregiver

Il servizio di cure intermedie offre la possibilità di una formazione personalizzata presso il reparto, grazie alla collaborazione delle Coordinatrici dei servizi infermieristici e assistenziali, infermieri, fisioterapisti.
In particolare:

- Addestramento per l'esecuzione dell'igiene personale;
- Formazione sulla mobilizzazione mirata alla prevenzione di lesioni da decubito;
- Corretta assistenza nell'alimentazione;
- Gestione e cura del paziente al domicilio.

Le attività di animazione

Le attività di animazione dedicate ai pazienti delle cure intermedie, prevedono, oltre che a un coinvolgimento nel piano educativo rivolto a tutti gli ospiti ricoverati in RSA (il piano strutturato nella programmazione annuale), un'unica attenzione mirata nel quotidiano verso i soli pazienti del reparto.

Ristorazione

La produzione degli alimenti avviene all'interno della struttura nel rigoroso rispetto delle norme sul HACCP.
I pasti vengono serviti nella sala da pranzo dedicata al primo piano.

Servizi di pulizia

Quotidianamente e al bisogno viene garantita la pulizia della camera e settimanalmente e al bisogno il cambio della biancheria piana.

La struttura ha previsto la quotazione di ***€ 19,50 (dieci) giornalieri*** per servizio di parruccheria mensile (qualsiasi trattamento), caffè ai pasti, tv lcd, servizio etichettatura biancheria personale, lavaggio biancheria personale e servizio di guardaroba, telefono in camera e telefonate verso l'esterno.
Sono a carico dell'utente anche gli eventuali trasporti per visite od esami specialistici.

Detta compartecipazione verrà regolamentata all'atto dell'ingresso attraverso apposito contratto di ospitalità (valevole solo per l'intera durata di permanenza presso la struttura come cure intermedie).

Organigramma

Direttore Gestionale
Lucia Li Bergolis

Direttore sanitario e medico del reparto
Dott. ssa Elisa Benetti

Coordinatrice infermieristica
Raluca Goiu

Coordinatrice assistenziale
Immacolata Caianiello

Fisioterapisti
Aldo Luca Bosi

Psicologa
Cecilia Scalavicci

- Accompagnamento del paziente e del Cregiver durante tutto il periodo di ricovero e supporto nella definizione e organizzazione del progetto dimissorio;

INFORMAZIONI UTILI

Contatti:

RSA VILLA REALE
ANNI AZZURRI
VIA DELLA TACCONA, 24
20900 MONZA (MB)

Telefono 039.2722545
Fax 039.7490369
Sito: www.anniazzurri.it

Mail:
residenzavillareale@anniazzurri.it
lucia.libergolis@anniazzurri.it

Persone di riferimento per informazioni:

Direttrice
Lucia Li Bergolis
Tel. 3442745397

Case manager
Cecilia Scalavicci
Tel: 039.2722545

Come raggiungerci:

In auto da Milano:
procedere in direzione nord da Viale Sarca verso Via Padre Gerardo Beccaro
svolta a sinistra in Via Privata Chiese
prendere la 1° a destra in corrispondenza di Viale Fulvio Testi
continuare su Viale Brianza/SP5
svoltare leggermente a destra per rimanere su Viale Brianza /SP5 (indicazioni per SS36/Monza/Lecco/Villa Reale)
Continuare sulla SP5
Svoltare a destra in via Carlo Emanuele I
Prendere la 1° a sinistra in corrispondenza di Via Duca degli Abruzzi
Prendere la prima a sinistra in corrispondenza di Viale Vittorio Veneto
Continuare su Via della Taccona
Girare a sinistra per rimanere su Via della Taccona

In auto dalla tangenziale Nord:
Uscita Cinisello Nord, al Rondò seguire per Via Della Taccona.

In auto dall'autostrada To-Ve:
Uscita Cinisello – Sesto S. Giovanni, direzione Monza/Lecco poi come al punto 5.La Residenza è inoltre servita da mezzi del trasporto pubblico, sia urbani che extraurbani.
Trasporti pubblici:
Autobus Linea 204: Lissone Vedano Muggiò Monza Taccona Cinisello. Fermata in Via della Taccona, 16 di fronte alla Scuola Parificata "Padre di Francia" a 100 metri dalla residenza.

Consenso informato

E' compito dei medici della Residenza informare l'Utente ed i familiari dei benefici e degli eventuali rischi "connessi" ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti.

Tutela della privacy

All'atto dell'ingresso 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 gli Utenti.
L'informazione sulle condizioni di salute dell'Utente è un suo diritto, il personale sanitario si rende disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari all'Utente e/o Familiari nel rispetto della privacy.

Codice etico

Il Codice etico è stato adottato da Residenze Anni Azzurri per comunicare a tutti i soggetti cointeressati i principi di deontologia aziendale cui Anni Azzurri fa costante riferimento nell'esercizio delle sue attività imprenditoriali. La consultazione può essere effettuata presso la nostra reception oppure sul nostro sito internet www.anniazzurri.it

Riconoscimento degli operatori sanitari e di assistenza

Tutti i collaboratori indossano divise differenziate da pantalone e bordo di casacca colorato di colori differenti (blu per gli infermieri, arancione per gli operatori di assistenza, grigio per i fisioterapisti, bordeaux per l'educatrice).
Tutti gli operatori sanitari e di assistenza sono dotati di cartellino di riconoscimento con nome ed iniziale del cognome, qualifica e fotografia.

Miglioramento e partecipazione

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.
Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei servizi offerti.

Reclami, segnalazioni ed apprezzamenti

Gli utenti e i familiari che intendono esprimere una insoddisfazione o un apprezzamento sul servizio erogato possono farlo compilando l'apposita scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti istituita presso la reception.

È compito della Direzione adottare i provvedimenti del caso. La Direzione, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia risponderà ai reclami scritti entro i 15 gg. successivi al ricevimento della lamentela.

Questionario di soddisfazione

A circa 10 gg dalla dimissione durante il colloquio di predimissione il Caremanager consegna al paziente o al familiare di riferimento un questionario di soddisfazione in cui è richiesto di esprimere in forma anonima la valutazione riguardo il periodo di ricovero presso la struttura.
Il risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.