

MARZO

2024

Rev.0



Nuovi
Assistenza

Carta dei Servizi



RSA “SAN EDOARDO”

VIA MONSIGNOR RIBONI N° 1 – 20029 TURBIGO (MI)

TEL: 0331.899431

rsasedoardo@nuovassistenza.it

Indice

La RSA “San Edoardo”: presentazione della struttura.....	2
Presentazione.....	2
La struttura più da vicino	3
Modello organizzativo	3
Carta dei Diritti degli Anziani	5
Come raggiungere la struttura	6
Visite.....	6
Informazioni e domanda di ingresso.....	7
Ingresso	8
Dimissioni.....	9
Decesso.....	10
La giornata tipo	10
Regolamentazione delle uscite	11
I Servizi alla Persona.....	11
Assistenza sanitaria (medica e infermieristica)	11
Assistenza fisioterapica	13
Assistenza alla persona.....	13
Servizio educativo/animativo	14
Assistenza religiosa	14
Equipe Multidisciplinare.....	14
I Servizi Alberghieri	15
Servizio ristorazione.....	15
Servizio igiene ambientale e lavanderia.....	15
Servizio parrucchiere	16
Servizio estetista	16
Informazioni utili	16
Modalità di riconoscimento degli operatori	16
Deposito cauzionale.....	16
Detrazioni	17
Tutela della Privacy	17
Polizza assicurativa	17
Rilascio documentazione sociosanitaria.....	17
Sistema di valutazione della Qualità	18

Allegati

Allegato 1 - Regolamento Interno

Allegato 2 - Questionario di soddisfazione

Allegato 3 - Modulo Segnalazione Disservizi, Apprezzamenti, Suggerimenti

Allegato 4 - Tariffe

Allegato 5 - Menù

La RSA “San Edoardo”: presentazione della struttura

Presentazione

La RSA “San Edoardo” è una Struttura Residenziale finalizzata a fornire accoglienza e prestazioni sociosanitarie, assistenziali e di recupero funzionale, accompagnate da un buon livello di assistenza tutelare e alberghiera a persone parzialmente autosufficienti o non autosufficienti, oppure persone la cui assistenza è normata da DGR specifica, oppure persone con patologie compatibili all’assistenza erogata in RSA.

La RSA offre un soggiorno confortevole e sereno, nel rispetto della persona e della libertà di ciascuno, secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali e garantisce l’assistenza sanitaria, sociale e riabilitativa. A tali obiettivi concorrono tutte le figure professionali che operano all’interno della struttura, con le loro specifiche competenze professionali, tecniche e relazionali.

La struttura è perfettamente inserita nel tessuto sociale del territorio, in virtù degli ormai annuali rapporti di stretta collaborazione con i servizi socioassistenziali e quelli di carattere socializzante della comunità locale di Turbigo.

Dal 1° Marzo 2007, l’Ente Gestore della RSA “San Edoardo” è

NUOVA ASSISTENZA SOCIETA’ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS di Novara.

Dal 1995 ad oggi, Nuova Assistenza si occupa di servizi sociosanitari, assistenziali ed educativi, rivolti ad anziani, minori e disabili che vivono in situazioni di disagio.

2

Scheda di presentazione	
Denominazione	Nuova Assistenza Società Cooperativa Sociale ONLUS
C.C.I.A.A.:	Registro Imprese di Novara al n. 06902520011 Repertorio Economico Amministrativo n. 191378 di Novara
Partita I.V.A.:	01684780032
Legale Rappresentante:	Dott. Davide Porta Nato a Borgolavezzaro (No) il 26/07/1959
Sede Legale:	Via Baveno, 4 - 28100 NOVARA

La RSA “San Edoardo” è abilitata all’esercizio per effetto di SCIA dell’ASL MI1 del 31/01/2012, per complessivi 80 posti letto, accreditata con DGR n. 186 del 19/03/2012, per 80 posti letto, di cui 63 a contratto (DGR n. 651 del 13/10/2015 e nota prot. ATS Milano n. 93151 del 30/5/2022) e 17 in regime privato.

La struttura più da vicino

La RSA “S. Edoardo” fu costruita nel 1952 dal Parroco di Turbigo, Monsignor Edoardo Riboni, con il contributo della popolazione.

Inizialmente, nel 1954, constava di 6 camere e gli ampliamenti, eseguiti in quattro riprese, suggeriti da sempre nuove domande e necessità, l’hanno trasformata fino alla conformazione attuale. L’arrivo delle Suore del SS. Natale risale agli inizi del funzionamento, nel 1953, in risposta alla richiesta di Monsignor Riboni alla Superiora Generale, Madre



Pierina Veritier, per garantire nel tempo la continuità della presenza religiosa. Dall’anno 2007 la residenza è stata acquistata dalla Società Cooperativa Sociale Onlus “Nuova Assistenza”.

La residenza attualmente è strutturata su due piani: al piano terra si trovano la reception, l’ufficio amministrativo, la palestra, l’ambulatorio medico, la cucina, la lavanderia, oltre ad un nucleo con 20 posti letto e relativi locali di servizio; al medesimo piano è inoltre sita la cappella con accesso sia dall’interno che dall’esterno della struttura.

Al primo piano si trovano tre nuclei per complessivi 60 posti letto di degenza con i relativi servizi, due infermerie, due palestre, due sale animazione, la sala da pranzo, l’ufficio della coordinatrice infermieristica e vari locali di servizio.

Sono inoltre presenti vari luoghi di incontro, come le salette caffè ed i salottini comuni, tutti facilmente raggiungibili grazie ad una segnaletica efficiente e all’assenza di barriere architettoniche, per favorire la socializzazione degli Ospiti e per migliorarne la qualità della vita. All’esterno è presente un ampio giardino con punti di sosta attrezzati.

Modello organizzativo

Il modello organizzativo di Nuova Assistenza prevede una risposta residenziale in funzione del progetto individuale, correlato ai bisogni specifici dell’anziano; la caratteristica principale è la flessibilità degli interventi erogati alla persona.



I servizi sono erogati dalla Struttura secondo il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente, certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001 da un Ente esterno ed indipendente, la Società Bureau Veritas.

Il S.G.I. Q-A-S garantisce che:

- Tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli scritti, che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali;
- Il personale sia adeguatamente formato relativamente ai comportamenti ed alle procedure da adottare;
- Le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica (dal 1° gennaio si utilizza il DSE) e sottoposte a regolare controllo e monitoraggio;
- Eventuali problemi siano registrati e risolti presso la Struttura e comunicati al C.d.A., che può disporre ulteriori accertamenti e azioni correttive;
- Esista presso la Struttura una procedura scritta completa di apposita modulistica per la gestione di eventuali segnalazioni da parte degli Ospiti e dei loro Familiari;
- Vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari, i cui risultati sono esaminati dal Direttore di Struttura, con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento e per il corretto puntuale controllo del servizio.

Dal 2012 Nuova Assistenza si è poi dotata di un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" ai sensi del D.Lgs. 231/2001, che individua:

- le principali attività a rischio in base ai potenziali reati previsti dal decreto stesso
- specifici protocolli e procedure per "impedire" tali reati
- un Organismo di Vigilanza deputato a vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate.

È poi parte integrante del nuovo modello organizzativo anche il Codice Etico, la cui finalità è rappresentare in sintesi il modus operandi di Nuova Assistenza, cioè porre al centro del proprio agire la trasparenza, la chiarezza e l'esplicitazione di principi, valori e comportamenti.

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti; esso è affisso in struttura e ivi consultabile.

Carta dei Diritti degli Anziani

LA PERSONA HA IL DIRITTO

di sviluppare e di conservare la propria individualità

di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti

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 conservare la libertà di scegliere dove vivere

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa

di vivere con chi desidera

di avere una vita di relazione

di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale

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 e autosufficienza

LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

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 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 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 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 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 la cura e la riabilitazione

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani

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

Come raggiungere la struttura

La RSA “San Edoardo” è ubicata alla periferia nord-est di Turbigo (MI), all’incrocio tra via Monsignor Riboni e via Corridoni. Essa è raggiungibile con:

- Automobile: percorrendo la Strada Statale 341 Gallaratese, svoltare a destra per Turbigo, imboccando via Roma. Proseguire sempre dritto lungo via Allea Comunale e svoltare a destra in via Cotonificio, continuando lungo via Corridoni fino a incrociare Via Riboni sulla destra.
- Mezzi pubblici: Treno. Fermata Turbigo. Dalla stazione camminare lungo Vicolo dello Sport e subito dopo svoltare a destra in via Giulio Cesare. Proseguendo dritto si percorre tutta via Cotonificio, per poi continuare lungo via Corridoni fino a incrociare Via Riboni sulla destra.

(è disponibile anche servizio Bus linea Magenta-Turbigo)



Visite

La Struttura è aperta dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

La Direzione, nella persona delle impiegate e/o della Direttrice di Struttura, è a disposizione del pubblico, per informazioni, domande di ammissioni e/o visite alla struttura, nei seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle 18:00.

Sebbene la presenza di familiari e amici sia ritenuta molto importante, al fine di garantire la privacy agli Ospiti e il regolare svolgimento delle attività di assistenza alla persona, si consiglia fortemente di accedere alla struttura nei seguenti orari:

- mattino: dalle ore 9:30 alle ore 11:30
- pomeriggio: dalle ore 14:30 alle ore 18.30.

Deroghe a tali orari verranno autorizzate unicamente dalla Direzione per comprovate esigenze. Ai visitatori è richiesto un comportamento consono alla vita comunitaria di utenti fragili, al fine di garantire sia la privacy agli Ospiti della RSA sia il regolare svolgimento delle attività di assistenza alla persona.

È fatto assoluto divieto ai visitatori di un Ospite provvedere ad elargire denaro e/o effettuare acquisti di beni di qualsiasi natura in favore di altri Ospiti e/o del Personale operante.

È rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche, cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali di qualsiasi natura (ivi compresi pomate, prodotti erboristici, ...); deroghe a tale regola verranno autorizzate e concordate unicamente con la Direzione.

Informazioni e domanda di ingresso

Per l'ammissione in Struttura l'interessato e/o un suo familiare ed il medico di riferimento (MMG e/o medico ospedaliero), devono compilare ciascuno per la parte di propria competenza, (eventualmente dopo aver visitato la RSA ed aver preso visione della Carta dei Servizi e del Regolamento interno), la domanda d'ingresso, reperibile presso la reception e/o scaricabile dal sito internet di Nuova Assistenza.

Tale domanda, compilata in tutte le sue parti, viene quindi visionata dal Responsabile Sanitario e successivamente, in caso di valutazione positiva, inserita in lista di attesa; la valutazione della domanda di ammissione si basa sui dati riportati nella scheda clinico-informativa, ed eventualmente, se ritenuto necessario, anche sull'osservazione diretta dell'anziano tramite visita domiciliare preventivamente concordata.



Ulteriori criteri che influiscono sulla valutazione sono:

- priorità per gli anziani che risiedono in comune di Turbigo;
- urgenza del ricovero (dimissione ospedaliera e/o segnalazioni da parte dei Servizi Sociali);
- ordine cronologico di presentazione della domanda;
- compatibilità del posto libero con le caratteristiche psico-fisiche del nuovo Ospite da inserire;
- esclusione degli anziani affetti da gravi patologie psichiatriche e/o da Alzheimer, in quanto le caratteristiche strutturali della residenza non sono idonee alla loro accoglienza e tutela;
- l'Ospite entrato in regime accreditato-non a contratto ha precedenza ad accedere ai posti per il quale l'ATS Città di Milano contribuisce alla retta;
- necessità di nuova e completa presentazione della domanda di ammissione dopo aver rifiutato per due volte la proposta di ingresso.

La lista d'attesa viene rivista periodicamente durante l'anno tramite i recall alle famiglie, con eventuale richiesta di aggiornamento sullo stato di salute.

Nel momento in cui si libera un posto all'interno della Struttura, nel più breve tempo possibile il personale amministrativo si adopera per organizzare l'inserimento del nuovo Ospite.

In seguito a parere favorevole della Direzione Sanitaria si organizza a tutti gli effetti l'ingresso; i documenti necessari per il ricovero sono:

- fotocopia carta d'identità
- fotocopia codice fiscale/ tessera sanitaria

- stato di famiglia
- fotocopia esenzioni/invalidità/piani terapeutici
- documentazione sanitaria di rilievo.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'Équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite, sia sotto il profilo amministrativo che sanitario-assistenziale. Il Contratto con la RSA "San Edoardo", sottoscritto prima dell'ingresso, stabilisce che il firmatario, assumendo la qualità di Garante, diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari e di gestione del percorso di cura.

Ingresso

Il giorno dell'ingresso è preventivamente stabilito dalla Direzione in accordo con l'Ospite e/o il suo Familiare, con il dovuto anticipo. La stanza è assegnata tenendo conto dei bisogni dell'Ospite e delle disponibilità della residenza.

Al momento dell'ingresso l'équipe riceve l'Ospite, avendo cura di accompagnarlo nella stanza e, una volta sistemati gli effetti personali, si procede a:

- presentare gli altri Ospiti del Nucleo e il Personale di riferimento;
- fornire le informazioni relative alla vita comunitaria (ad esempio l'orario dei pasti, delle attività animative e riabilitative, della funzione religiosa, ...), al funzionamento dei mezzi di supporto presenti nella stanza (ad esempio letto, campanello di chiamata, ...) e, in generale, relative alle regole da seguire ed al corretto approccio con i servizi offerti;
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite Parenti;

Contestualmente il Medico, assistito dagli infermieri, esegue un'accurata visita del nuovo Ospite, identificandone i bisogni primari di carattere sanitario, ovvero mettendo a punto la terapia farmacologica; quindi impartisce le necessarie istruzioni al personale infermieristico, fisioterapico ed OSS in merito a terapie e modalità assistenziali da adottare, informando infine la cucina rispetto alle indicazioni alimentari; in questo momento è utile la presenza di almeno un familiare/caregiver, al fine di facilitare la raccolta dei più importanti dati medici e delle correnti necessità socio-assistenziali. Nel momento in cui i Familiari affidano l'Ospite, il personale della struttura ne prende in carico la sua cura, raggruppando tutte queste informazioni in un importante strumento, denominato Scheda Ingresso Ospite.

Inserimento

Tutta l'équipe segue con attenzione il primo periodo di ricovero del nuovo Ospite, per calibrare le modalità assistenziali e gli interventi medico-riabilitativi alle reali necessità osservate, oltre che per facilitarne la socializzazione ed evitare l'isolamento; tutto quanto osservato nei primi giorni di conoscenza e valutazione diretta dell'Ospite, viene tradotto in un progetto assistenziale calibrato sulle esigenze specifiche del singolo e si traduce nella stesura del P.I. (Progetto Individuale).

È inoltre prevista la possibilità, su decisione dell'équipe, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra due Ospiti di una stessa camera.

Dimissioni

Le dimissioni dalla Struttura possono avvenire per le seguenti motivazioni:

- decesso
- rientro presso la propria abitazione: in questo caso, i parenti devono avvisare la struttura con almeno 30 giorni di preavviso, come da regolamento
- trasferimento presso un'altra struttura: in questo caso, i parenti devono avvisare la struttura con almeno 30 giorni di preavviso, come da regolamento
- decisione della direzione di recedere dal contratto di ospitalità: questa eventualità si può presentare qualora l'Ospite e/o il parente tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria e/o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA; in questo caso, la direzione deve formalmente motivare e comunicare tale decisione all'Ospite, al parente o all'amministratore di sostegno indicato nel contratto, concedendo il dovuto preavviso.

In caso di dimissione dell'Ospite verso il domicilio e/o altro contesto residenziale, l'obiettivo è assicurare la continuità assistenziale, ossia quel processo di passaggio organizzato di un Ospite da un setting di cura ad un altro che si applica ai pazienti "fragili", prevalentemente anziani e affetti da più patologie croniche, da limitazioni funzionali e/o disabilità, attraverso un sistema di comunicazione ed integrazione fra diversi operatori sanitari (operatori della RSA, MMG, personale dei servizi domiciliari e/o della nuova struttura accogliente ed eventualmente anche i Servizi Sociali del comune di residenza).

Una volta confermata la dimissione, in seguito a colloquio con i Familiari si dà avvio al percorso di dimissione.

In una prima fase si prendono contatti con il nuovo contesto di accoglienza per anticipare le informazioni socio-sanitarie rilevanti; il giorno della dimissione, che avverrà salvo accordi diversi tra le parti tra le ore 9 e le ore 11, il Responsabile Sanitario compila la lettera di dimissione contenente anamnesi, relazione relativa all'andamento del ricovero, schema terapeutico in atto, eventuali fotocopie dei referti degli esami di laboratorio e/o strumentali più recenti, segnalazione di eventuali problemi clinico/assistenziali ancora non risolti e, in caso di trasferimento in altra struttura, punteggio delle scale di valutazione presenti nel P.A.I. in corso di validità al momento della dimissione.

Sono poi consegnati i documenti personali originali depositati e, su richiesta scritta da parte del Familiare, copia della documentazione sanitaria o di parti di essa, il cui rilascio è previsto solo per i fini consentiti dalla legge, dietro versamento anticipato dell'importo forfettario di €20,00 (euro venti/00). Detta documentazione verrà fornita entro il termine massimo di 7 giorni dalla richiesta.

La Direzione si riserva la facoltà di avanzare richiesta di dimissione (con contestuale recesso dal Contratto di Ospitalità) e di dimettere l'Ospite qualora venisse meno il rapporto fiduciario instauratosi tra l'Ospite e/o il Familiare e l'équipe socio-assistenziale, oppure qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, e/o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA, oppure ogniqualvolta si verifichi un importante

disallineamento del quadro clinico o socio-assistenziale dell'Ospite rispetto agli standard sanitari e assistenziali erogati dalla RSA.

La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle eventuali condizioni di incompatibilità all'Ospite, al Terzo, al Tutore, al Curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto.

Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i Familiari in merito alla prognosi sfavorevole delle condizioni cliniche dell'Ospite. Il decesso viene comunicato dal Servizio Medico oppure, in sua assenza, dal personale infermieristico in turno.

La salma viene composta in camera mortuaria, situata nel cortile interno della Struttura. La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della RSA; è compito della Famiglia affidare il servizio funebre agli organismi competenti, in base alle proprie scelte e decisioni.

La Struttura mette a disposizione dei Familiari tutta la documentazione necessaria per Legge.

La giornata tipo

La giornata comincia con la sveglia, a partire dalle ore 06.00 circa.

Dopo l'igiene quotidiana e la colazione, servita nella sala da pranzo o in camera secondo necessità, l'Ospite entra nel vivo della giornata, con le diverse attività di animazione e di fisioterapia previste.

L'Ospite è libero di scegliere le attività a cui desidera partecipare; tuttavia, l'équipe propone all'Ospite le attività maggiormente finalizzate al mantenimento e alla promozione delle sue capacità psico-fisiche e del suo benessere.

La giornata prosegue con il pranzo, che viene servito nella sala da pranzo (eccezion fatta per situazioni particolari); esso costituisce un momento di vita relazionale molto importante: in questo contesto è cura dell'équipe promuovere e favorire la socializzazione.

La giornata, dopo il riposo facoltativo e la merenda, continua con altre attività di intrattenimento; non mancano i momenti riservati alle visite dei Parenti e degli amici, alla lettura di un buon libro o di un quotidiano, alla visione della TV o semplicemente per ritirarsi un po' nella propria stanza.

All'interno della RSA è presente la Chiesa, accessibile in qualunque momento sia agli Ospiti che agli esterni. Nella RSA viene celebrata la Santa Messa secondo il calendario liturgico; a richiesta degli Ospiti e/o dei Familiari viene somministrato il sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. Viene comunque garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali religiosi e morali di ognuno; gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica, infatti, possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto.

Dopo la cena gli Ospiti hanno la possibilità di seguire il telegiornale o altri programmi di intrattenimento; dopodiché, vengono accompagnati nelle loro camere per il riposo notturno a partire dalle ore 20.00 circa.

Regolamentazione delle uscite

Tutte le uscite dalla struttura, ad eccezione delle emergenze, devono essere preventivamente comunicate, al fine di preparare al meglio l'Ospite per tale evento. Gli Ospiti non possono lasciare la Struttura per frequentare gli spazi esterni senza essere autorizzati e/o accompagnati dal personale della RSA, dai Familiari o da persona maggiorenne all'uopo autorizzata. Nel rispetto della privacy, per motivi organizzativi e per garantire una facile reperibilità in caso di necessità, verrà richiesto l'orario indicativo di rientro e, per uscite di più lunga durata, un recapito telefonico ed altre informazioni relative all'uscita. Tutti gli Ospiti, indipendentemente dalla condizione di autonomia, in caso di uscite per motivi sanitari (ad esempio: per visite specialistiche, esami, ricoveri in ospedale), devono essere accompagnati da un Familiare di riferimento e/o da un suo delegato; contestualmente è obbligatorio compilare e firmare il modulo di uscita, in collaborazione con il personale assistenziale/infermieristico di turno.

I Servizi alla Persona

La RSA garantisce agli Ospiti standard di minutaggio per Ospite superiori a quanto previsto dalla vigente normativa della Regione Lombardia; i servizi garantiti comprendono l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, animativa e socio-assistenziale, nel rispetto del Progetto Individuale (P.I.) e del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) che, come da normativa vigente, viene stilato compilato entro 30 giorni dalla data d'ingresso dell'Ospite in struttura, poi rivisto ed aggiornato semestralmente e/o ogni qualvolta cambino le condizioni e le necessità socio-assistenziali dell'Ospite.

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.I./P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla singola Persona Ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto insieme ad Ospite e Familiare per il raggiungimento di un obiettivo comune. Il P.I./P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso periodici confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere e calibrare gli obiettivi precedentemente delineati.

Assistenza sanitaria (medica e infermieristica)

Nella RSA "San Edoardo" l'assistenza medica è garantita dal lunedì al venerdì, negli orari prestabiliti ed affissi all'interno della struttura; invece, durante le ore notturne e nei giorni festivi è comunque garantita la reperibilità tramite convenzione con il servizio di Continuità Assistenziale.

In via esemplificativa e non esaustiva, i principali compiti del Medico sono:



- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa condivisa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del P.I./P.A.I. e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;

- collaborazione con l'équipe multiprofessionale presenti in Struttura (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore addetto all'assistenza, Psicologo ed Educatore Professionale) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i Familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Il medico, ed in particolare il Responsabile Sanitario, funge da fulcro dell'équipe multidisciplinare che opera all'interno della struttura, essendo responsabile del P.A.I.

L'assistenza infermieristica è garantita 7 giorni su 7.

In via esemplificativa e non esaustiva il servizio infermieristico si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee, la prevenzione delle lesioni da pressione;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e prescritti dal Medico (compresi i farmaci in fascia C), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione.



È pertanto vietato ai visitatori e ai Familiari fornire direttamente agli Ospiti farmaci di qualsiasi tipo, ivi compresi farmaci da banco, pomate e preparati erboristici.

La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (protezioni igieniche e/o cateteri vescicali) ed i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); sono inoltre presenti in RSA eventuali prodotti dietetici per Ospiti necessitanti di diete speciali.

Sono invece a carico dell'ATS ausili sanitari personalizzati quali ad esempio: broncoaspiratore, pompa per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare, dispositivi per diabetici, ecc.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari all'esterno della Struttura vengono richiesti dal Medico della Residenza e sono a carico del SSN in presenza di esenzione; l'Ospite viene accompagnato dal familiare.

A totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dallo stesso o dai suoi Familiari e/o le visite effettuate in regime privatistico; per un maggior benessere dell'Ospite, è ammessa la possibilità di ricevere specialisti all'interno della struttura, purché in presenza di personale medico e/o infermieristico della stessa.

Assistenza fisioterapica

Il servizio fisioterapico è garantito dal lunedì al venerdì, come da orari prestabiliti ed esposti in struttura. Il Medico, in équipe con il Terapista della Riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale.

Per ciascun Ospite viene studiato un programma di riabilitazione motoria personalizzato, mirato a mantenere le capacità motorie residue e/o potenziarne il recupero per favorire una maggiore autonomia fisica; la frequenza degli interventi di fisioterapia individuale viene pertanto stabilita sulla base delle valutazioni personalizzate effettuate dal fisioterapista.

Tra le attività riabilitative è compreso l'addestramento al corretto uso degli ausili per la deambulazione, verificandone l'efficacia e la funzionalità, ma anche il relativo livello di rischio in relazione alle autonomie e capacità di corretta gestione degli stessi.

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ATS di appartenenza; gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ATS con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori, etc.).

La struttura dispone di un numero sufficiente di arredi ed ausili adatti a persone con capacità motorie limitate, come previsto dalla normativa, ovvero letti ortopedici, materassi e cuscini antidecubito, deambulatori, carrozzine di vario tipo, comode ed ausili per il sollevamento della persona.

Assistenza alla persona

L'assistenza alla persona è garantita nell'arco delle 24 ore, 7 giorni su 7, grazie alla presenza di Operatori specializzati.

Questi, nel rispetto della dignità umana, con competenza e professionalità, soddisfano i bisogni primari dell'ospite, legati alla sfera fisiologica e concorrono, mediante un'adeguata relazione, al soddisfacimento dei bisogni secondari, legati alla sfera psico-sociale.

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti, in via esemplificativa e non esaustiva sono: l'alzata, l'igiene/il bagno assistito, la vestizione, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'idratazione, ecc.



Servizio educativo/animativo

Il servizio di animazione è garantito dal lunedì al venerdì, come da orari prestabiliti ed esposti in struttura.

All'interno della Struttura gli Educatori/Terapisti Occupazionali/Animatori hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli individuali interessi dell'Ospite, nel pieno rispetto della sua autonomia di scelta partecipativa. Secondo le caratteristiche personali, le attività di animazione sono rivolte al singolo Ospite, a piccoli gruppi oppure a gruppi più numerosi; il principio che orienta il lavoro di animazione è centrato sull'idea che l'animatore/educatore lavora con e per gli anziani, non su di essi.

Sono state programmate attività di diverso tipo, considerando la tipologia dell'Ospite e le sue esigenze; pertanto, l'animazione è da intendersi unicamente come un servizio all'utenza: essa è uno stimolo ed un'occasione perché essi possano essere protagonisti del loro tempo.

Tale programma prevede diverse attività e laboratori quotidiani, uscite sul territorio, feste di



compleanno a cadenza mensile, momenti ricreativi con parenti, amici e autorità locali in occasioni delle festività ed incontri intergenerazionali con la partecipazione di bambini e adolescenti inviati dalle scuole. Garantisce inoltre la possibilità per gli Ospiti che ne abbiano interesse di ottenere un aggiornamento sugli eventi socioculturali e politici a mezzo della fornitura di riviste e quotidiani, nonché mediante la stesura di un giornalino interno.

14

Assistenza religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali religiosi e morali di ognuno.

Nella RSA viene celebrata la SS. Messa e, a richiesta degli Ospiti e/o dei familiari, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

Gli aderenti a religioni diverse da quella Cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.



Equipe Multidisciplinare

L'équipe multidisciplinare procede periodicamente alla stesura di un Progetto Individualizzato (P.I.) e di un Programma Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), ponendo obiettivi realistici e verificabili nel tempo per ciascun ospite. Il PI e il PAI sono volti al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue e/o alla riabilitazione delle stesse, utilizzando procedure diversificate ma ugualmente centrate sui bisogni dell'ospite.

I Servizi Alberghieri

Servizio ristorazione

Il servizio di cucina garantisce la preparazione giornaliera dei pasti, che vengono poi distribuiti dallo staff assistenziale con appositi carrelli termici, nel rispetto della normativa vigente. La cura, la scelta dei prodotti migliori e gli accordi ad hoc presi con i fornitori, garantiscono un servizio contraddistinto quotidianamente da freschezza e qualità.

I menù, differenziati per stagione e qui allegati, sono elaborati nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza e consentono una scelta da parte degli Ospiti, sia in regime normale che dietetico.

La gradibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente soddisfatte; in relazione alle prescrizioni dei P.A.I. sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie, TAO ed altre intolleranze alimentari. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai Parenti.



L'assistenza diretta durante i pasti per coloro che lo necessitano è garantita dagli Operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del Medico o del Dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Ospite stesso, qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. Il personale provvede inoltre a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

Il servizio di cucina è controllato attraverso il sistema HACCP e si effettua nei seguenti orari:

- colazione: dalle ore 7:30 alle ore 09:30 circa;
- pranzo: dalle ore 11:30 alle ore 12:30 circa;
- merenda: dalle ore 15:45 alle ore 16:15 circa;
- cena: dalle ore 18:20 alle ore 19:30 circa.

Servizio igiene ambientale e lavanderia



La pulizia interna delle camere di degenza, la pulizia degli spazi comuni e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e degli spazi abitativi, sono garantite dal personale ausiliario addetto; anche il servizio lavanderia si avvale del personale ausiliario ed è garantito quotidianamente per il cambio della biancheria piana, il lavaggio degli indumenti, i piccoli rammendi, la stiratura e la riconsegna del pulito ai nuclei.

Il corredo dell’Ospite viene contrassegnato in struttura al momento dell’ingresso mediante marcatura termica, in modo da garantirne la corretta gestione. La Direzione raccomanda di evitare l’utilizzo di capi pregiati e particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc) che necessitino un trattamento a secco e/o professionale e per i quali si declina ogni responsabilità rispetto ad un eventuale danneggiamento: la necessità di trattamenti igienizzanti a elevate temperature potrebbe causarne il deterioramento.



Il servizio lavanderia della biancheria personale degli ospiti è gestito all’interno della RSA, mentre la biancheria piana è fornita e lavata da una lavanderia industriale esterna.

Servizio parrucchiere

Il servizio parrucchiere viene offerto in struttura solitamente una volta alla settimana, compatibilmente con le esigenze e la disponibilità dello stesso.

Le prestazioni devono essere prenotate con debito anticipo presso la reception e sono a carico dell’Ospite, tramite addebito in fattura, come da tariffario allegato.

Tale servizio viene erogato in un locale appositamente allestito ed attrezzato, così da garantire un servizio di qualità che soddisfi i desideri e le necessità di Ospiti e parenti. Il parrucchiere opera in accordo con la coordinatrice di struttura ed in collaborazione con il personale socioassistenziale; in via esemplificativa e non esaustiva, il servizio annovera le seguenti prestazioni: lavaggio, permanente, colore, taglio e piega, in linea con la normativa vigente.

16

Servizio estetista

Il servizio di estetista è disponibile previa prenotazione da effettuarsi presso la reception, con frequenza relativa al numero di prestazioni da effettuarsi, ed è a carico dell’Ospite, come da tariffario allegato.

L’estetista opera in collaborazione con il personale socioassistenziale, in un locale appositamente allestito e attrezzato; in via esemplificativa e non esaustiva svolge le seguenti prestazioni: manicure e pedicure estetica, ceretta, rimozione calli.

Informazioni utili

Modalità di riconoscimento degli operatori

All’interno della RSA “San Edoardo” operano diverse figure professionali, identificabili dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome e cognome, foto, indicazione della qualifica.

Deposito cauzionale

All’atto della sottoscrizione del Contratto di Ospitalità ed al perfezionamento dello stesso è richiesto il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dal tariffario

allegato. L'importo sarà restituito in sede di dimissioni, previa verifica della regolarità degli adempimenti da parte dell'Ospite e secondo quanto stabilito nel Contratto d'Ingresso.

Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria.

In conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, Nuova Assistenza si impegna a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Tutela della Privacy

La RSA "San Edoardo" assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti ed ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti, per finalità di tipo amministrativo, economico e sanitario.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente all'interno della Residenza, al solo Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dare corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione. Al momento dell'attivazione del rapporto contrattuale con Nuova Assistenza, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Ospite, secondo quanto previsto e disciplinato nel Codice Etico di Nuova Assistenza.

Polizza assicurativa

Nuova Assistenza ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa vigente.

Rilascio documentazione sociosanitaria

Per documentazione sociosanitaria dell'Ospite si intende quella facente parte del FaSAS, redatta in Struttura, più quella riferita ad accertamenti sanitari, elaborata presso ambulatori e strutture ospedaliere al di fuori della Struttura.

L'interessato, l'Autorità Giudiziaria o di Pubblica Sicurezza e/o altro soggetto legittimato può richiedere il rilascio della documentazione sanitaria, previa istanza scritta recapitata preferibilmente a mano alla Direzione durante gli orari di apertura degli uffici amministrativi e dietro versamento anticipato dell'importo forfettario di €20,00 (euro venti/00); la consegna avviene entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta, fatti salvi comprovati motivi.

Sistema di valutazione della Qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali nella gestione della struttura.

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio; per tale ragione la struttura è dotata di un sistema di valutazione annuale per monitorare la soddisfazione in merito alla qualità dei servizi erogati per Ospiti,



Familiari ed operatori. Tale sistema consiste nella somministrazione annuale di un questionario di valutazione, i cui risultati, una volta elaborati, vengono generalmente condivisi durante una riunione con Ospiti e Parenti.

Ospiti e Familiari che desiderino esprimere segnalazioni, apprezzamenti e/o suggerimenti in merito ai servizi offerti sono invitati a compilare l'apposito modulo che si trova presso la Reception (e qui allegato in via esemplificativa) e imbucarlo nella cassetta apposita, a disposizione anch'essa presso la stessa Reception. La Direzione generalmente fornisce una risposta entro 15 giorni dalla data indicata sul modulo, anche se è sempre preferito un rapporto diretto e quotidiano con Ospiti e Familiari.

Allegati

