

Carta dei Servizi



RSA “FAMAGOSTA”

VIA DI RUDINI' N. 3 – 20142 MILANO

TEL. 02/89.12.78.82 – 02/89.12.78.86

FAX. 02/89.11.771

accoglienza.famagosta@nuovassistenza.it

Indice

La RSA “FAMAGOSTA”: presentazione della struttura	2
Presentazione.....	2
Modello organizzativo	2
Carta dei Diritti degli Anziani	3
La struttura più da vicino	4
Come raggiungere la struttura	5
Servizio Accoglienza e Servizio Sociale.....	5
Informazioni e domanda di Ingresso	5
Preliminari all’ingresso.....	6
L’ingresso	6
L’inserimento.....	7
Dimissioni.....	7
Decesso.....	8
La giornata tipo	8
Orari di visita.....	9
Regolamentazione delle uscite	9
I Servizi alla Persona.....	9
Assistenza sanitaria (medica e infermieristica)	10
Assistenza fisioterapica	11
Assistenza alla persona.....	11
Servizio educativo/di terapia occupazionale	11
Servizio di psicologia.....	12
Assistenza religiosa	12
I Servizi Alberghieri	12
Servizio ristorazione.....	12
Servizio lavanderia	13
Servizio igiene ambientale.....	13
Servizio parrucchiere	13
I Servizi a pagamento	13
Servizio parrucchiere	13
Servizio lavanderia	13
Informazioni utili	13
Modalità di riconoscimento degli operatori	13
Il Comitato Parenti	13
Nucleo Protetto.....	14
Pagamento della retta	14
Deposito cauzionale (per i soli ospiti in regime privatistico)	14
Detrazioni	14
Tutela della Privacy	14
Polizza assicurativa	15
Sistema di valutazione della Qualità	15

Allegati

Tariffe

Modulo Segnalazione Disservizi, Apprezzamenti, Suggerimenti

Questionario di soddisfazione e menù

La RSA “FAMAGOSTA”: presentazione della struttura

Presentazione

La RSA “FAMAGOSTA” è una Struttura Residenziale finalizzata a fornire accoglienza e prestazioni sanitarie assistenziali e di recupero funzionale, accompagnate da un buon livello di assistenza tutelare e alberghiera a persone non autosufficienti, oppure persone la cui assistenza è normata da DGR specifica, o 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 presenti in struttura, con le loro specifiche competenze tecniche e relazionali.

Dal 1° Luglio 2016, l’Ente Gestore della RSA “FAMAGOSTA” 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.

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 Residenza Sanitaria Assistenziale “Famagosta”, ubicata in via di Rudinì n° 3 a Milano, dispone di 285 posti letto RSA di cui rispettivamente il 70% in rapporto di convenzione diretto con il Comune di Milano e il 30% in regime privatistico e di 30 posti CDI, in medesima percentuale, tutti accreditati e contrattualizzati con Delibera ATS Città Metropolitana di Milano n° 735 del 24/06/2016.

Nel computo dei 285 posti letto si include un Nucleo Protetto di 33 posti letto.

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 e 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 e sottoposte a controllo;
- 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 e 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 e 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 l'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. Il Codice Etico è affisso in struttura e ivi consultabile.

Carta dei Diritti degli Anziani

La “Carta dei Diritti dei più Anziani”, qui riprodotta integralmente, è inserita nella Delibera della Giunta della Regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° 7/7435.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
<i>di sviluppare e di conservare la propria individualità</i>	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
<i>di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	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
<i>di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i</i>	di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”,

<i>comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza</i>	senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
<i>di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	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
<i>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</i>	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
<i>di vivere con chi desidera</i>	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
<i>di avere una vita di relazione</i>	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
<i>di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	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
<i>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani
<i>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</i>	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

La struttura più da vicino

La Residenza "FAMAGOSTA" dispone complessivamente di 285 posti letto, è organizzata in 16 nuclei abitativi ed è caratterizzata da molti luoghi di incontro, come il bar e le sale comuni, per favorire l'incontro, la socializzazione degli Ospiti e migliorare la qualità della vita, tutti facilmente raggiungibili grazie ad una segnaletica efficiente e all'assenza di barriere architettoniche.

All'esterno è presente un ampio giardino con percorsi e punti di sosta attrezzati.

Le camere sono dotate di tutti i comfort.

Completano la struttura i locali e/o gli spazi dedicati ai:

- servizi di vita collettiva: ingresso, ufficio amministrativo, soggiorno comune/sala ristorante, sala polivalente/locale per attività occupazionale e di animazione, palestra, parrucchiere/pedicure, locale per il culto
- servizi sanitari: ambulatori medico/infermieristico

- servizi generali: cucina e dispense varie con locali accessori, lavanderia e stireria, magazzino

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.

Presso la RSA “FAMAGOSTA” vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, superiori a quanto previsto dalla vigente normativa della Regione Lombardia.

Come raggiungere la struttura

La RSA “FAMAGOSTA” è raggiungibile con la metropolitana linea 2 (fermata Romolo o Famagosta) e con gli autobus 74 e 98. La Struttura si trova nelle immediate vicinanze dell’Ospedale San Paolo e può essere raggiunta facilmente anche con mezzi propri. È presente un parcheggio interno ed un ampio parcheggio esterno.

Servizio Accoglienza e Servizio Sociale

All’ingresso della RSA “FAMAGOSTA” potrete rivolgervi presso la Reception, che è operativa tutti i giorni per 24 ore, per ricevere accoglienza e informazioni in merito alla Struttura, alle pratiche di ingresso e ad eventuale altra modulistica da ritirare/consegnare.

Informazioni e domanda di Ingresso

Sono previste due procedure per l’ammissione alla Struttura:

1. Per Anziani in rapporto di convenzione con il Comune di Milano (200 posti letto).
2. Per Anziani in rapporto diretto e privatistico con Nuova Assistenza (85 posti letto).

Per l’ammissione in Struttura in posto convenzionato, l’interessato o i suoi Familiari devono presentare domanda presso il Servizio Sociale Professionale Territoriale della zona di residenza dell’Anziano. La domanda, insieme alla documentazione medica redatta dal Medico curante e a quella reddituale e patrimoniale dell’Anziano, viene inoltrata dal Servizio Sociale Territoriale all’Ufficio Anziani ed Inabili del Settore Servizi per Anziani del Comune di Milano. La domanda è inserita nella lista centralizzata secondo criteri oggetto di determina dirigenziale n° 86 RES del 18/12/2002 e ss.mm.ii.

L’Ufficio propone poi la determina del Direttore di Settore per l’emissione di un’impegnativa di ricovero in rapporto alla lista d’attesa e alla disponibilità dei posti nella RSA Tale Ufficio resta per l’Anziano e per i Parenti il riferimento per la partecipazione alla spesa. Gli aspetti più strettamente amministrativi vengono gestiti dall’Ufficio Pensioni del Comune di Milano.

L’équipe multiprofessionale della RSA, preso contatto con l’Ufficio Ricoveri e con il Servizio Territoriale, valuta la documentazione e conduce una propria istruttoria, al termine della quale esprime alla Direzione un parere in ordine all’idoneità del soggetto e alla tempistica rispetto al suo ricovero.

Prima del ricovero, possono essere richiesti dal Coordinatore Sanitario della RSA degli esami di laboratorio e strumentali specifici.

Per l'ammissione in Struttura in posto privatistico i moduli per presentare la richiesta di ammissione possono essere ritirati presso la Reception e devono essere riconsegnati, debitamente compilati, per permettere una valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Interna, composta da Direttore di Struttura, Responsabile Medico e Servizio Accoglienza.

Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene inserito in lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere/segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello dell'ordine cronologico della domanda e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite. La lista d'attesa viene rivista almeno 4 volte l'anno, effettuati i recall alle famiglie e richiesti aggiornamenti sullo stato di salute.

Preliminari all'ingresso

La disponibilità del posto letto viene comunicata dal Servizio Accoglienza, che contatta i Familiari per concordare e definire le modalità di ingresso dell'Ospite. Durante questo colloquio vengono fornite le ultime informazioni necessarie e si consegna:

- Contratto (da sottoscrivere almeno 24 ore prima dell'ingresso dell'Ospite)
- Carta Dei Servizi
- Regolamento vigente
- Autocertificazione stato di famiglia
- Elenco delle persone di riferimento e numeri utili (Scheda Sociale)
- Impegno pagamento retta (parte integrante del Contratto)
- Corredo indicativo
- Altri documenti amministrativi in caso di persone soggette a tutela o con particolare modalità di inserimento (integrazione retta a carico di servizi sociali, ecc.)

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 giorno dell'ingresso all'Ospite/Garante è richiesta la sottoscrizione del Contratto, del Regolamento Interno, della Dichiarazione di Consenso Informato alla Cura, della Liberatoria sulla Privacy e di altra documentazione eventualmente necessaria.

Il Contratto con la RSA "FAMAGOSTA" 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.

L'ingresso

Il giorno dell'ingresso è concordato dal Servizio Accoglienza e l'Ospite/Familiare.

Al momento dell'ingresso l'Équipe riceve l'Ospite, avendo cura di accompagnarlo nella stanza (assegnata preventivamente tenendo conto dei bisogni dell'Ospite e delle disponibilità della struttura) e, una volta sistemati gli effetti personali si procede a:

- presentare gli altri Ospiti del Nucleo e il Personale di riferimento;

- comunicare l'organizzazione della giornata tipo (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite Parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Dopodiché il Medico, assistito dagli Infermieri, esegue una accurata visita del nuovo Ospite identificando i bisogni di carattere sanitario e mettendo a punto la terapia farmacologica; quindi, definisce le necessarie istruzioni con il personale infermieristico e socio-assistenziale in merito a terapie e accorgimenti da adottare, segnalando alla cucina le diete speciali.

Nel momento in cui i Familiari affidano l'Ospite, il personale della struttura si prende in carico la sua cura, raccogliendo tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale, tramite lo strumento del P.I. (Progetto Individuale).

L'inserimento

Tutta l'équipe segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione ed evitare l'isolamento.

È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra due Ospiti di una stessa camera.

CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO

Il Contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare alla Direzione. Il mancato rispetto del termine di preavviso non dà diritto ad alcuna forma di rimborso sulla retta eventualmente già versata.

CONTRATTO PER SOGGIORNO TEMPORANEO

Il Contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con la Direzione su istanza del Cliente, minimo 7 giorni prima della data di scadenza.

ASSENZE TEMPORANEE

Le assenze temporanee diverse dai ricoveri ospedalieri devono essere comunicate preventivamente alla Direzione; tutte le assenze dalla struttura (anche per ricovero ospedaliero), non prevedono riduzioni all'importo della retta giornaliera.

Dimissioni

Possono avvenire per trasferimento presso un'altra struttura, per rientro presso la propria abitazione, per decesso o per decisione dell'Ospite e/o dei Familiari.

Al momento della dimissione l'équipe stila una relazione di dimissione (in cui sono evidenziati lo stato di salute, comprensivo di note anamnestiche relative al ricovero e fotocopie dei referti degli esami di laboratorio e/o strumentali più recenti, la terapia farmacologia in atto, eventuali problemi clinico/assistenziali ancora attivi/non risolti, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale); sono poi consegnati i documenti personali originali depositati e, su richiesta scritta (da comunicarsi a mezzo Raccomandata A/R), 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.

Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato.

La Direzione ha facoltà di recedere dal Contratto di Ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, e/o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della 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.

Le dimissioni potranno avvenire previa comunicazione scritta ed in forma assistita. In caso di dimissione dell'Ospite verso il domicilio 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 o della nuova struttura accogliente ed eventualmente anche i servizi sociali del comune di residenza).

Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i Familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Il decesso viene comunicato dal Servizio Medico.

La salma viene composta in camera mortuaria, al piano interrato. La vestizione della salma non può essere effettuata dal Personale della RSA; è compito della Famiglia affidare il servizio funebre 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, anche qui come a casa, comincia con la sveglia a partire dalle ore 07.00.

Dopo l'igiene quotidiana e la colazione, servita nella sala da pranzo o in camera, l'Ospite entra nel vivo della giornata con diverse attività.

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 amici, alla lettura di un buon libro o di un quotidiano, alla visione della TV o semplicemente per un momento di silenzio.

All'interno della RSA si trova la Cappella, accessibile in qualunque momento sia agli Ospiti che agli esterni. È garantita la celebrazione della Santa Messa e altri momenti di funzioni religiose (recita del Rosario).

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.

Orari di visita

La RSA eroga servizi 24/24 e 7/7, anche attraverso un Servizio Reception.

La presenza di Familiari e amici è ritenuta molto importante per l'Ospite per il significato di continuità degli affetti e di contrasto alla solitudine che garantisce.

Ai visitatori è richiesto un comportamento consono alla vita comunitaria di utenti fragili; pertanto, al fine di garantire la privacy agli Ospiti della RSA e il regolare svolgimento delle attività di assistenza alla persona si chiede di non accedere ai nuclei prima delle ore 10.00 al mattino, anche per consentire il corretto svolgimento del servizio di igiene ambientale e dalle ore 14.00 alle 15.30 al pomeriggio, per consentire agli Ospiti che lo desiderano di riposare in modo adeguato: in questi casi si consiglia l'utilizzo dei locali comuni.

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 e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.

Regolamentazione delle uscite

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 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 o altre informazioni.

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 o suo delegato.

I Servizi alla Persona

La RSA garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socioassistenziale (ivi compreso il servizio di animazione), nel rispetto del Progetto Individuale (P.I.) e del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) compilato dopo l'ingresso in Struttura. Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.I./P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, ospite della Residenza, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto insieme ad Ospite/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 confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta

lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

Assistenza sanitaria (medica e infermieristica)

Nella RSA “FAMAGOSTA” l’assistenza medica è sempre garantita come presenza attiva nell’arco delle 24 ore.

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.

In via esemplificativa e non esaustiva l’assistenza infermieristica 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 farmaci agli Ospiti.

La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell’incontinenza (protezioni igieniche, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); sono inoltre presenti in RSA i 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; ove possibile, l’Ospite viene accompagnato dal familiare.

A totale carico dell’Ospite sono le visite specialistiche richieste dallo stesso o dai suoi Familiari.

Assistenza fisioterapica

È garantita attraverso la presenza di Terapisti della Riabilitazione. Il Medico, in équipe con il Terapista della Riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale.

Per tutti gli Ospiti, ed in particolare per coloro che non necessitano di trattamenti individuali, i Terapisti della Riabilitazione tengono gruppi di “Fisio-Animazione” insieme all'Animatore/Educatore/Terapista Occupazionale negli spazi comuni del Nucleo- Palestra. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche che ortopediche. I Terapisti della Riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento delle autonomie nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ATS di appartenenza.

Il Servizio di Riabilitazione, in collaborazione con il Medico della RSA, ha cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ATS con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori, etc.).

La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa: letti ortopedici, materassi e cuscini (guanciali antidecubito), deambulatori, comode e ausili per il sollevamento della persona.

Assistenza alla persona

L'assistenza alla persona è affidata a Operatori specializzati (ASA - OSS) coordinati da un Referente di nucleo.

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. Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore; mediante un'adeguata relazione; tutti gli operatori concorrono poi al soddisfacimento dei bisogni secondari legati alla sfera psico-sociale.

Servizio educativo/di terapia occupazionale

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 o a gruppi più numerosi. Le attività riguardano in via esemplificativa e non esaustiva: attività manuali, attività ludiche e cognitive, terapia occupazionale, attività musicali, giardinaggio, cineforum, spettacoli di arti varie, iniziative culturali aperte anche al territorio, visite in città, gite di gruppo.

Servizio di psicologia

Il Servizio di Psicologia è rivolto sia agli Ospiti e ai loro Familiari/Caregiver sia all'Equipe.

Garantisce un supporto durante la fase di inserimento in RSA, attraverso l'elaborazione di un piano di accompagnamento che favorisca la dimensione sociale e relazionale della Persona, partendo dalla storia di vita e dai bisogni, dalle aspettative e dai desideri dell'Ospite.

Si occupa dell'assessment degli aspetti psichici e cognitivo/comportamentali dell'Ospite al fine di stabilire una presa in carico e un adeguato sostegno/supporto psicologico.

Pianifica e realizza interventi di stimolazione sensoriale e cognitiva.

Instaura con il Familiare/Caregiver una buona alleanza e lo supporta nel processo di accettazione delle problematiche legate all'invecchiamento e alla fragilità del proprio caro, individuando le dinamiche psicologiche emerse.

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, 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.

I Servizi Alberghieri

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina centrale della RSA da Milano Ristorazione SPA. Gli stessi pasti sono veicolati ai piani con appositi carrelli termici. I menù 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 e 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 a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

Il Servizio è aperto anche ai Parenti e ad utenti esterni che, previo acquisto del buono-pasto presso la Reception, possono consumare il pasto in compagnia del proprio caro.

Servizio lavanderia

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana e il lavaggio settimanale degli indumenti: il presidio è dotato di una lavanderia interna che provvede altresì a effettuare piccoli rammendi, stiratura, e riconsegna ai piani.

Il corredo dell'Ospite deve essere contrassegnato al momento dell'ingresso da un numero identificativo, in modo da facilitarne la riconsegna.

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.

Servizio igiene ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale ausiliario addetto.

Servizio parrucchiere

Presso la Struttura è attivo il servizio di Barbiere/Parrucchiere e Podologo; le prestazioni richieste sono a carico dell'Ospite e si possono prenotare direttamente alla reception secondo le tariffe esposte. Su richiesta e secondo disponibilità, possono essere erogate anche prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica.

I Servizi a pagamento

Servizio parrucchiere

Per prestazioni extra Capitolato, secondo le tariffe esposte.

Servizio lavanderia

Per indumenti personali, secondo forfait mensile come previsto nel Tariffario.

Informazioni utili

Modalità di riconoscimento degli operatori

All'interno della RSA "FAMAGOSTA" operano diverse figure professionali, identificabili dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome, foto e indicazione della qualifica.

Il Comitato Parenti

Presso la RSA "FAMAGOSTA" è costituito un Comitato Parenti dotato di un proprio Statuto e Regolamento, rappresentativo della realtà degli Ospiti, che può formulare proposte alla

Direzione per rispondere meglio alle esigenze degli Ospiti ed evidenziare problematiche specifiche.

Nucleo Protetto

Al quarto piano della Struttura è presente un Nucleo Protetto: qui agli Ospiti sono offerte le condizioni necessarie di protezione e di sicurezza, oltre agli stimoli riabilitativi delle terapie occupazionali e socioassistenziali adeguate alle loro compromesse capacità cognitive e funzionali. In aggiunta agli spazi a loro riservati, gli Ospiti del Nucleo Protetto hanno a loro disposizione, sempre sotto la stretta sorveglianza di un Operatore specializzato e dietro autorizzazione del Responsabile Medico, gli spazi di aggregazione comuni a tutti gli Ospiti delle Residenze.

Pagamento della retta

OSPITI IN RAPPORTO DI CONVENZIONE CON IL COMUNE DI MILANO

L'Amministrazione Comunale, con Determina Dirigenziale 42 RES del 11/06/2003 e ss.mm.ii., si assume gli oneri assistenziali della retta per i posti convenzionati. Il ricoverato concorre alla spesa in misura determinata dall'Amministrazione Comunale.

OSPITI IN RAPPORTO DIRETTO E PRIVATISTICO CON NUOVA ASSISTENZA

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 5 del mese in corso, tramite bonifico bancario/assegno/SEPA a favore di "NUOVA ASSISTENZA SOC. COOP. SOC. ONLUS". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle predette deve essere concordata con la Direzione.

Deposito cauzionale (per i soli ospiti in regime privatistico)

All'atto della sottoscrizione del Contratto di Ospitalità ed al perfezionamento dello stesso, per i contratti a tempo indeterminato 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 "FAMAGOSTA" assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, per finalità di tipo amministrativo, economico o 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. 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.

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 della qualità dei servizi erogati per Ospiti, Familiari e operatori. Tale sistema consiste nella somministrazione annuale di un questionario di valutazione i cui risultati vengono generalmente condivisi durante una riunione con riunione con Ospiti e Parenti. Ospiti e Familiari che desiderino esprimere segnalazioni, apprezzamenti 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. La Direzione generalmente fornisce una risposta entro 20 giorni dalla data indicata sul modulo, anche se è sempre preferito un rapporto diretto e quotidiano con Ospiti e Familiari.

Allegati



Tariffe

RSA - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Soggiorni a lunga degenza (sistemazione in camera doppia)

- Euro giornalieri 78,75 inclusa IVA di legge
- Cauzione al momento dell'ingresso Euro 2.500,00

Soggiorni in Nucleo Protetto (sistemazione in camera doppia)

- Euro giornalieri 90,30 inclusa IVA di legge
- Cauzione al momento dell'ingresso Euro 2.500,00

Soggiorni Temporanei (sistemazione in camera doppia)

- Euro giornalieri 90,30 inclusa IVA di legge
- Cauzione al momento dell'ingresso per ricoveri superiori ai due mesi Euro 2.500,00

LA RETTA NON INCLUDE:

Servizio Lavanderia indumenti personali

- Euro giornalieri 2,00 inclusa IVA di legge

Servizio Parrucchiera extra Capitolato (listino presso Reception)

CDI - CENTRO DIURNO INTEGRATO

Retta Giornaliera (posto non in Convenzione con il Comune di Milano)

- Euro giornalieri 44,10 inclusa IVA di legge

Modulo Segnalazione Disservizi, Apprezzamenti, Suggerimenti

La invitiamo, qualora avesse segnalazioni, suggerimenti, o apprezzamenti da fare, a scriverceli qui di seguito, anche in forma anonima se preferisce.

La RSA si impegna a risponderle entro 20 gg dal ricevimento della presente, a condizione che vi siano esplicitate le generalità del sottoscrittore.

Grazie.

LA DIREZIONE

DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO

.....

.....

.....

.....

DESCRIZIONE DELL'APPREZZAMENTO

.....

.....

.....

.....

DESCRIZIONE DEL SUGGERIMENTO

.....

.....

.....

.....

DATA: _____

FIRMA (opzionale): _____