

Opera Pia Roscio Onlus

CARTA

DEI

SERVIZI

R.S.A.

Residenza Sanitaria Assistenziale

Aggiornamento MAGGIO 2025

SOMMARIO

pag.

LA CARTA DEI SERVIZI	3
BREVI CENNI STORICI	3
DESCRIZIONE UNITA' DI OFFERTA - FOTO	4
R.S.A. - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	8
FINALITA' RICOVERO – CONDIZIONI PER L'ACCESSO.....	8
MODALITA' INGRESSO e PRESA IN CARICO	8
Presentazione domanda di ingresso.....	8
Criteri formazione e modalità gestione lista d'attesa – Valutazione	9
Modalità accoglienza e presa in carico.....	9
Documenti da consegnare al momento del ricovero.....	10
DIMISSIONI	10
INFORMAZIONI UTILI – COME RAGGIUNGERCI.....	11
RETTA RICOVERO	12
Modalità riconoscimento operatori.....	13
Orari visita – permessi di uscita	13
Tempistiche e modalità accesso e rilascio documentazione socio-sanitaria....	13
Codice Etico- Modello Organizzativo D.Lgs, 231/01	13
D.Lgs 81/08 – Privacy – Consenso informato –Polizza ass.ne – 5 per mille ...	14
SERVIZI EROGATI	15
Servizio medico	15
Servizio psicologico.....	15
Servizio di coordinamento servizi sanitari/assistenziali	16
Servizio infermieristico	16
Servizio fisioterapico.....	16
Servizio animazione	16
Servizio socio assistenziale e socio sanitario	17
Servizio assistenza spirituale	17
Servizio volontariato	17
Servizio parrucchiera	17
Servizio ristorazione	18
Servizio di lavanderia e guardaroba	18
Servizio amministrativo e di segreteria	19
Servizio reception – centralino	19
Servizio pulizia ambiente	19
Servizio TV – impianto chiamata	19
Sala proiezione e distribuzione bevande	20
Camera mortuaria	20
GIORNATA TIPO	20
ORGANIZZAZIONE: il Consiglio di Amministrazione e i Responsabili	21
ORGANIGRAMMA	22
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE.....	23
MODALITA' GESTIONE SEGNALAZIONE DISSERVIZI.....	23
AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO: una forma di tutela per l'anziano.....	23
CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO	24
MENU': tipo invernale	27
MENU': tipo estivo	28
MODULO SEGNALAZIONE Reclami – Disservizi - Apprezzamenti	29

LA CARTA DEI SERVIZI

La Legge-quadro di riforma dei servizi sociali (8 novembre 2000 n.328) all'art. 13 prevede la Carta dei Servizi sociali quale strumento atto a tutelare le posizioni soggettive degli utenti che fruiscono di un servizio. In tale documento debbono essere *“definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”*. Viene inoltre stabilito che ciascun Ente erogatore di servizi deve adottare la Carta dei Servizi per ricevere l'accreditamento.

L'introduzione della Carta dei Servizi sociali rappresenta un contributo molto innovativo che impegna l'Ente erogatore a ragionare anche in un'ottica di *“soddisfazione del consumatore sulla qualità delle prestazioni ricevute”*, spostando quindi l'attenzione, oltre che alla fornitura di servizi, anche sul miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

L'efficace svolta culturale imposta dalla Carta è di affiancare alle tradizionali funzioni d'informazione e tutela degli utenti, meccanismi di: misurazione del servizio, individuazione di standard di qualità, definizione degli obiettivi di miglioramento da conseguire periodicamente e controllo del raggiungimento di tali obiettivi.

Sostanzialmente attraverso la Carta dei Servizi, il legislatore punta a realizzare un sistema di promozione e gestione della qualità dei servizi, le cui parti fondamentali sono:

- garanzia dei principi fondamentali d'uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia riguardo alle modalità d'erogazione dei servizi alla persona;
- completa informazione sui servizi offerti;
- assunzione d'impegni da parte dell'Ente sulla qualità dei servizi mediante l'adozione di standard di qualità;
- valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante relazioni annuali, riunioni pubbliche, indagini sulla soddisfazione degli utenti;
- applicazione di forme di tutela dei diritti dei cittadini.

BREVI CENNI STORICI

L'“Opera Pia Roscio-Onlus”, costituita in Ente Morale con regio Decreto del 16 febbraio 1879, ebbe inizio dal lascito di Paolo Antonio Roscio di Vill'Albese (CO) che con testamento in data 21 Agosto 1855 disponeva parte dei suoi beni alla fondazione di un Ospedale a favore degli infermi poveri delle Parrocchie di Vill'Albese (ora Albavilla) e Casiglio (frazione d'Erba).

Inoltre con donazione 10 giugno 1947 e lascito del marzo 1956 della benefattrice Signora Radegonda Arcellaschi ved. Civati il patrimonio dell'Ente veniva sensibilmente aumentato alle condizioni dell'assistenza agli anziani e ammalati cronici della zona.

In data 10 ottobre 1964, considerando le profonde mutazioni intervenute in campo assistenziale e sanitario, veniva modificato lo Statuto dell'Ente e approvato con Decreto del Presidente della Repubblica in data 24 ottobre 1967.

L'Ente sorto quindi come “Ospedale” non essendo più in grado di assolvere un simile compito, continuava la sua opera a favore d'anziani e ammalati cronici delle suddette Parrocchie sotto forma di Casa di Riposo.

Con delibera n° 17020 del 20 dicembre 1991 della Giunta della Regione Lombardia l'IPAB Opera Pia Roscio è stata depubblicizzata in applicazione delle L.Reg. 27 marzo 1990 n° 21 e 22. Conseguente riconoscimento alla stessa della personalità giuridica di diritto privato ai sensi dell'art. 12 del c.c.

Dal 27 settembre 2007 l'Opera Pia Roscio Onlus si è trasferita nella nuova sede in ALBAVILLA (CO) via Landolfo da Carcano n. 5.



DESCRIZIONE UNITA' DI OFFERTA

La nuova **R.S.A. – Residenza Sanitaria Assistenziale** - accoglie **n. 80 persone anziane non autosufficienti** di ambo i sessi, di età non inferiore ai 65 anni, garantendo loro tutta l'assistenza sanitaria di base di cui l'anziano necessita grazie al personale altamente qualificato.

E' organizzata in 4 nuclei di 20 persone, sono previste camere a 1 o 2 letti, tutte con ampi servizi, arredate in modo semplice e funzionale, adeguate alle esigenze dei residenti garantendo sia il comfort sia la sicurezza.

La luminosità, la modernità, gli spazi a disposizione dei residenti e dei familiari e la pulizia dell'ambiente contraddistinguono la struttura oltre al massimo dei confort e della sicurezza.

Dal marzo 2008 è attivo il servizio di **C.D.I. – Centro Diurno Integrato** – per **n. 20 utenti** che prevede la fruizione di un ricovero diurno (apertura tutto l'anno con orario di funzionamento dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00 esclusi i festivi) per persone anziane non autosufficienti o ad alto rischio di perdita di autonomia, rappresentando un concreto aiuto alle famiglie che intendono mantenere al domicilio il proprio congiunto.

La presenza infatti di una struttura polifunzionale diurna aiuta a contenere la perdita dell'autonomia e la decadenza psico-fisica dell'anziano. Offre in particolare attività educative, interventi di natura socio-assistenziale, assistenza medico, infermieristica e riabilitativa.

Inoltre la localizzazione di un CDI all'interno della RSA consente agli utenti ad alto rischio di istituzionalizzazione un contatto precoce e, in prospettiva, un impatto meno traumatico con la realtà della RSA.

Tutti gli 80 posti della R.S.A. e i 20 posti del Centro Diurno Integrato sono ABILITATI all'esercizio, ACCREDITATI dalla REGIONE LOMBARDIA e a CONTRATTO.







R.S.A. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

FINALITA' DEL RICOVERO

La finalità è “il prendersi cura” della persona e perseguire il miglior livello possibile di qualità della vita. Il rispetto della personalità, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche, sono quindi assicurati in un ambiente con elevate garanzie di sicurezza e tutela.

In coerenza col livello di fragilità della persona anziana vengono garantiti:

- interventi volti ad assicurare la cura e l'assistenza
- interventi finalizzati al recupero e/o al mantenimento delle capacità possedute
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato
- interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona residente in ambito sociale
- interventi finalizzati a sostenere le relazioni familiari

La struttura assicura il rispetto della dignità e della individualità di ogni residente e, in particolare:

- il diritto all'informazione
- il diritto alla dignità e al rispetto
- il diritto all'autodeterminazione
- il diritto alla parità di trattamento
- il diritto alla sicurezza personale e alla privacy
- il diritto a prestazioni appropriate
- il diritto alla libera espressione di sé
- il diritto ad esercitare la propria religione

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Possono accedere ai servizi della Residenza le persone non autosufficienti residenti nella Regione Lombardia.

Si tratta di persone affette da gravi compromissioni funzionali dal punto di vista sia fisico che cognitivo, non curabili a domicilio, la cui fragilità è determinata dall'appartenenza alle 8 classi del sistema SOSIA riportate in ciascun fascicolo sanitario assistenziale personale.

Sono persone con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, a rischio di riacutizzazioni o di scompensi, che hanno bisogno di assistenza medico/infermieristica continuativa e di interventi riabilitativi, accompagnate da un alto livello di prestazioni socio-assistenziali.

MODALITA' DI INGRESSO E PRESA IN CARICO

Presentazione Domanda d'ingresso

La modulistica per la presentazione della domanda di ingresso può essere ritirata presso gli Uffici della struttura o reperita sul sito: www.operapiaroscio.com – nella sezione “Modulistica”.

La stessa si compone delle seguenti parti:

- domanda unica su modello ATS Regione Lombardia
- relazione sanitaria del medico curante, sempre su modulo unico ATS Regione Lombardia
- obbligazione di pagamento retta e notizie varie sulla persona

La domanda deve essere inoltrata, anche via mail, all'ufficio amministrativo.

E' possibile richiedere di effettuare una visita guidata della Struttura accompagnati dalla Coordinatrice dei Servizi Sanitari Assistenziali Sig.ra Barbara Lazzarini.

Criteri Formazione e modalità gestione della lista d'attesa

La presentazione della domanda non corrisponde all'ingresso immediato della persona nella R.S.A., ma all'inserimento del nominativo nella lista di attesa della Casa, formata in base all'ordine cronologico di presentazione delle domande ed alle caratteristiche sanitarie del richiedente.

L'Opera Pia Roscio Onlus, secondo lo Statuto vigente, dà priorità alle domande provenienti dai residenti di Albavilla e ai provenienti dalla Parrocchia di Casiglio. Sono accolti poi tutti i residenti della Regione Lombardia. Si terrà conto anche dei casi di estrema urgenza o necessità.

Si considerano residenti: le persone residenti in Albavilla da almeno 10 anni.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, la struttura provvederà a contattare la persona interessata o la persona di riferimento per concordare le modalità e i tempi del ricovero.

L'ammissione in struttura è subordinata alla sottoscrizione del contratto di ingresso.

Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso.

Valutazione

La domanda di ricovero è vagliata dal Direttore Sanitario della struttura che, insieme all'equipe multi-professionale, valuta la compatibilità del candidato con le caratteristiche della struttura e del servizio offerto.

Qualora l'equipe lo ritenesse necessario ed in accordo con il candidato stesso e con il parente di riferimento e/o con i servizi sociali del territorio, potrà essere effettuata una visita al domicilio del candidato per una migliore valutazione dello stesso, nonché per una conoscenza reciproca che facilita il successivo inserimento in struttura.

Modalità di accoglienza e presa in carico

L'accoglienza è sicuramente uno dei momenti di maggiore criticità nell'inserimento dell'anziano in struttura.

E' un processo complesso in cui la persona prende coscienza del cambiamento radicale che sta avvenendo nella quotidianità, sia dal punto di vista pratico-organizzativo che psicologico-relazionale.

E' quindi molto importante, quando possibile, avere il consenso dell'anziano all'ingresso. A tale fine sono auspicabili visite alla struttura e colloqui con i responsabili, sia da parte dei familiari che dell'anziano stesso.

Incaricata per le visite guidate alla struttura è la Coordinatrice dei Servizi Sanitari Assistenziali Sig.ra Barbara Lazzarini.

E' anche auspicabile nei primi giorni la presenza dei familiari per permettere l'adattamento alla vita di comunità e alla relazione con altre persone estranee: operatori, anziani, suore, volontari, parenti.

La data di ingresso, con la presa in carico, viene fissata in accordo con la Direzione Sanitaria.

Il nuovo Ospite viene accolto:

- dalla Responsabile dei Servizi socio Assistenziali che provvede alle opportune presentazioni tra il nuovo inserito e i Residenti già presenti oltre che ai vari operatori addetti in servizio, inoltre accompagna il nuovo Residente e i familiari a visitare le aree del nucleo e delle zone comuni illustrando loro lo svolgimento della vita all'interno della struttura;
- dal Medico del nucleo che effettua la visita di ingresso con la relativa raccolta di dati anamnestici e analisi di eventuale documentazione prodotta dal Residente stesso o da un familiare di riferimento;
- dall'animatore che completa il percorso di conoscenza del nuovo Residente.

Lo scopo è di sostenere gli anziani e i familiari in un passaggio delicato e con il loro aiuto di raccogliere dati significativi relativi alla vita e alle abitudini del proprio caro nonché di informarli rispetto la vita di reparto.

Al momento dell'ingresso deve essere sottoscritto il contratto d'ingresso, come previsto dalle disposizioni regionali, l'informativa della privacy Regolamento UE 2016/679 e il consenso informato: trattamento dati personali e sensibili, passaggio al Medico di struttura e alle cure sanitarie, comunicazioni a persone in ordine al proprio stato di salute, utilizzo della propria immagine.

I parenti sono tenuti a richiedere informazioni sulla salute del Residente solamente al personale sanitario, nel rispetto della legge sulla privacy Regolamento UE 2016/679.

La Responsabile dei Servizi Socio Sanitari si riserva la facoltà, attraverso l'analisi delle valutazioni periodiche in equipe, di cambiare camera assegnata o il posto a tavola, previa informazione al Residente e ai suoi familiari.

L'accoglienza si intende a tempo indeterminato. La permanenza si intende a tempo determinato quando al momento dell'ingresso nella RSA già si prevede la data di dimissione.

Documenti da consegnare al momento del ricovero:

In originale:

- Carta d'identità
- Tessera Sanitaria

Richiesti, se posseduti, in originale o in copia:

- Esenzione ticket
- Verbale Commissione Invalidità
- Modulo ATS prescrizione fornitura ausili/carrozzina/deambulatori
- Documentazione sanitaria recente

Dal momento in cui l'Ospite accede alla struttura per soggiornarvi, sarà assistito dallo staff medico della Residenza che provvederà alla revoca del medico di base e all'iscrizione dell'Ospite a carico della Residenza.

La Residenza provvederà alla fornitura dei farmaci necessari e degli eventuali presidi, secondo le prescrizioni dei medici della stessa, per il periodo di permanenza. L'Ospite, in caso di dimissione per ritorno al domicilio, ha il compito di richiedere all'Asst di appartenenza nuovamente l'affidamento al proprio medico di base. In caso di trasferimento ad altra struttura, la stessa provvederà alla variazione.

DIMISSIONE DEL RESIDENTE

La dimissione può avvenire nei seguenti casi:

- Dimissioni volontarie scritte del Residente e/o del familiare e/o del tutore/curatore/amministratore di sostegno/ che dovrà pervenire con un preavviso di 15 giorni. I giorni di preavviso decorrono dal giorno successivo alla loro presentazione. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta la corresponsione della retta di ricovero per i giorni di mancato preavviso.
- L'Ente ha facoltà di dimettere il Residente, in forma assistita e protetta nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione, qualora la struttura non sia in grado di soddisfare le esigenze del Residente o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento alla vita comunitaria e/o di convivenza dello stesso con gli altri Residenti.
- Dimissione a giudizio insindacabile da parte della Direzione Sanitaria e/o Amministrativa, in forma assistita dal Comune o dalla ATS Insubria:
 - per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la permanenza del Residente in struttura;
 - per comportamenti incompatibili del Residente con la vita di comunità o che mettano a repentaglio la sicurezza dello stesso e/o della comunità residente;
 - per comportamenti pretenziosi del Residente e/o dei familiari che la struttura non può soddisfare;
 - qualora si manifesti grave incompatibilità e sfiducia da parte dei familiari sull'operato e i metodi di indirizzo sanitario e gestionale della RSA tali da non consentire la condivisione di percorsi curativi, sanitari e socio assistenziali;
 - per ritardato o mancato pagamento della retta .

Al momento della dimissione, per assicurare la continuità delle cure, verrà rilasciata una relazione di dimissione con evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale da consegnare al medico curante se l'anziano rientra al domicilio o eventualmente alla Direzione Sanitaria di un'altra struttura se si tratta di un trasferimento in altra R.S.A. o Casa di Cura.

- Decesso del Residente
In caso di decesso avvenuto entro il giorno 10 del mese, su richiesta scritta degli aventi diritto, la retta potrà essere ridotta al 50%. In nessun altro caso è prevista la riduzione della retta.

INFORMAZIONI UTILI

Denominazione – indirizzo – numeri telefono - mail – sito

OPERA PIA ROSCIO ONLUS

Sede Legale: via Roscio n. 16 – 22031 ALBAVILLA (CO)

Sede Operativa: via Landolfo da Carcano n. 5 – 22031 ALBAVILLA (CO)

Telefono 031/627.333

e-mail: info@operapiaroscio.it pec: operapiaroscio@pec.it

sito: www.operapiaroscio.com

Come raggiungerci

Con mezzi privati SP 37 o SS 342 Como/Erba/Lecco
seguire le indicazioni per Albavilla centro e i cartelli segnaletici posti dalla struttura lungo il percorso.

Con mezzi pubblici Autobus ASF linea Como/Erba/Lecco
Fermata Albavilla via Como

La struttura si trova nei pressi del plesso scolastico, scuole elementari e medie e palestra comunale di Albavilla

Apertura Uffici Amministrativi	dal lunedì al venerdì (festivi esclusi)	8.30 – 12.30 13.00 – 17.00
-----------------------------------	--	-------------------------------

RETТА DI RICOVERO

Ogni anno il Consiglio d'Amministrazione determina la retta giornaliera di degenza.

Per l'anno 2025 la retta viene così stabilita:

- per i residenti in primo ingresso del Comune di Albavilla e della parrocchia di Casiglio (con residenza certificata da almeno 10 anni)
 - € 60,00 al giorno in camera doppia
 - € 68,00 al giorno in camera singola
- per i residenti in primo ingresso di altri Comuni
 - € 66,50 al giorno in camera doppia
 - € 74,00 al giorno in camera singola

Il pagamento della retta deve essere effettuato **in via anticipata entro il giorno 5 di ogni mese**, tramite bonifico bancario.

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica diurna e notturna
- Assistenza alla persona diurna e notturna con personale socio-sanitario qualificato (OSS/ASA)
- Attività di animazione
- Servizio di riabilitazione fisioterapica
- Fornitura di farmaci
- Fornitura di presidi per l'incontinenza e la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito
- Prodotti per l'igiene personale
- Servizio alberghiero (vitto, alloggio, riscaldamento, ecc.)
- Servizio di lavanderia e guardaroba
- Assistenza religiosa
- Servizio amministrativo

Nella retta sono esclusi i seguenti servizi:

- Spese personali (abbigliamento, generi voluttuari)
- Servizio parrucchiere e servizio estetista
- Spese telefoniche
- Cure odontoiatriche, protesi dentarie e varie
- Ticket per esami di laboratorio e visite specialistiche, se dovuti
- Visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSN
- Visite specialistiche private richieste dal Residente e/o dal Terzo
- Assistenza ospedaliera in caso di ricovero
- Trasporto per ricoveri ospedale, per visite specialistiche e varie
- Servizio funebre
- Varie ed eventuali non comprese nella voce "incluso retta"

Si informa che la R.S.A., seguendo le direttive regionali, è tenuta a:

- rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi;
- fornire agli assistiti una valutazione globale del proprio stato di bisogno;
- informare il competente ufficio della ATS sulle condizioni psico-fisiche degli assistiti qualora si rinvenga la necessità della nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno;
- assicurare l'accesso alla R.S.A. dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli utenti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella R.S.A.;

- informare l'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari, in modo chiaro e fin dal momento della richiesta di accesso, circa la possibilità di chiedere l'intervento dell'amministratore di sostegno, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, informarlo della possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela della ATS competente.

MODALITA' RICONOSCIMENTO OPERATORI

Tutti gli Operatori della struttura sono riconoscibili tramite un cartellino riportante nome, cognome, mansione svolta. Inoltre per essere individuati più facilmente dai Residenti e dai visitatori, tutto il personale indossa la divisa con la casacca o maglietta di colore diverso a secondo della qualifica ricoperta:

casacca rosa	coordinatore
casacca verde	infermiere
casacca azzurra	terapista della riabilitazione
casacca bianca	ASA/OSS
casacca gialla	animatori

ORARI DI VISITA

La R.S.A. è aperta 365 giorni l'anno. Le visite dei familiari sono assolutamente auspicabili ed attese. L'orario delle visite è libero nelle ore diurne e regolamentato dalle ore 20.00 alle ore 8.00, fatte salvo eventuali limitazioni dovute a particolari contesti epidemiologici, al fine di garantire la sicurezza dei Residenti.

Le visite non devono essere di ostacolo alle attività di assistenza, non devono arrecare disagio ai Residenti durante il riposo e le attività.

Si chiede di rispettare i divieti di passaggio, peraltro brevi, durante le pulizie degli ambienti.

Durante l'orario pasti i visitatori non possono rimanere nella sala pranzo, se non espressamente autorizzati dalla Direzione Sanitaria.

Si consiglia di verificare sul sito del modalità di visita aggiornate.

PERMESSI DI USCITA

Il Residente gode della massima libertà nel rispetto della vita comunitaria e delle proprie condizioni di salute ed è libero di programmare la propria giornata.

L'assentarsi dell'Ospite dalla struttura dovrà essere comunicato alla Direzione Sanitaria (medico, caposala) dal familiare all'indirizzo mail caposala@operapiaroscio.it.

I Residenti possono uscire dalla struttura, accompagnati da persona che se ne assume la responsabilità, previa compilazione dell'apposito modulo disponibile e secondo il protocollo sanitario in vigore al momento dell'uscita.

L'Opera Pia Roscio declina ogni responsabilità per i danni che possono verificarsi all'esterno della struttura.

TEMPISTICHE E MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO

La richiesta di accesso alla documentazione socio-sanitaria deve essere formulata per iscritto dal Residente, da un familiare di primo grado o dall'amministratore di sostegno munito dei poteri o dal tutore.

La documentazione verrà rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

I costi amministrativi e sanitari sono i seguenti:

- rilascio fotocopie fino a 15 pagine € 15,00
- rilascio fotocopie da 16 a 50 pagine € 20,00
- rilascio fotocopie da 51 a 100 pagine € 30,00
- rilascio fotocopie oltre 100 pagine € 40,00

CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO D. Lgs. n. 231/01

La struttura in data 15.11.2011 ha adottato il Codice Etico Comportamentale che fissa le regole di comportamento cui debbono attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalle leggi e dai regolamenti della repubblica italiana.

Il codice etico può essere visionato nel sito: www.operapiaroscio.com

Il Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 2 del 10 dicembre 2012 ha adottato il Modello Organizzativo di cui al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231.

SICUREZZA NEI LUOGHI LAVORO – D. Lgs. n. 81/08

L'Opera Pia Roscio ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza.

La struttura è stata realizzata con tecniche antisismiche ed è autorizzata nel rispetto delle vigenti norme di Prevenzione Incendi.

La struttura dispone di un sistema di rilevazione incendi e di apertura/chiusura uscite di sicurezza.

L'edificio è suddiviso in diversi Comparti Antincendio che, in caso di incendio, consentono l'esodo progressivo e l'evacuazione di emergenza verticale ed orizzontale, sono presenti n. 2 scale esterne e n. 1 ascensore del tipo montalettighe antincendio.

E' presente un attacco esterno per autopompe e un idoneo impianto idrico antincendio con idranti esterni a colonna ed idranti interni a muro; localmente, all'interno dei vari ambienti, sono posizionati numerosi estintori a polvere per il primo intervento.

E' inoltre previsto un piano di emergenza conosciuto da tutti gli operatori che insieme alla squadra antincendio vengono periodicamente addestrati anche attraverso prove di simulazione e di evacuazione.

Ai sensi della legge 584/75 all'interno della struttura è vietato fumare.

TUTELA DELLA PRIVACY – CONSENSO INFORMATO

I dati personali, i referti clinici e i dati relativi allo stato di salute vengono trattati e conservati dalla struttura nel pieno e totale rispetto del Regolamento UE 2016/679.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dei Residenti che saranno fornite dal medico di struttura solo al diretto interessato o, in caso di consenso, alle persone da lui designate. Eventuali figure di "tutori", "curatori", "amministratori di sostegno" devono notificare il loro incarico all'ufficio amministrativo e al Direttore Sanitario.

Ad ogni nuovo ingresso viene fornita l'informativa sul trattamento dei dati personali (artt. 13 e 14 Regolamento UE 679/2016) e acquisito il relativo consenso al trattamento.

Viene inoltre richiesto il consenso ad effettuare, al momento dell'ingresso in struttura, il passaggio dell'Ospite dal MMG - Medico di Medicina Generale - al Medico di struttura, il consenso alle cure ritenute necessarie da parte dei medici di struttura e il consenso all'utilizzo della propria immagine nel rispetto del citato Regolamento UE 679/2016.

POLIZZA ASSICURATIVA

La struttura ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

5 PER MILLE

La Legge Finanziaria ha previsto che il contribuente possa destinare il 5 per mille della propria IRPEF in favore di attività sociali. L'Opera Pia Roscio Onlus è iscritta negli elenchi dei beneficiari.

Per il contribuente è sufficiente riportare il codice fiscale dell'Opera Pia Roscio Onlus

- 82002480133 -

all'interno dei moduli CU, 730 e UNICO

categoria: ONLUS - organizzazioni non lucrative di utilità sociali

SERVIZI EROGATI DALLA R.S.A.

I Residenti della RSA usufruiscono di servizi socio-sanitari erogati da personale ampiamente qualificato.

Tutto il personale che opera nell'organizzazione è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo personale di appartenenza.

La RSA assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri Residenti sulla base di Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) prevedendo anche il coinvolgimento del Residente e dei familiari.

In coerenza con la classe di fragilità, vengono garantite:

- attività socio assistenziali
- attività sociali ed animative
- attività socio-sanitarie riabilitative

Le attività sopra elencate sono erogate sulla base delle decisioni prese durante il PAI e registrate nel Fascicolo Sanitario Assistenziale (FASAS).

Un primo PAI, da ritenersi provvisorio, viene elaborato entro la prima settimana dall'ingresso.

In seguito, entro il primo mese dall'ammissione viene elaborato un PAI che verrà verificato periodicamente, almeno ogni sei mesi, e al bisogno e verrà aggiornato sulla scorta delle modificazioni di autonomia/dipendenza e dello stato di salute del soggetto, a cura dell'equipe multiprofessionale composta dal medico, infermiere, terapeuta della riabilitazione, OSS/ASA e animatore.

SERVIZIO MEDICO

Al momento dell'ingresso in RSA, ai Residenti, per obbligo normativo, viene effettuato il cambio del Medico, con presa in carico da parte del Servizio Medico della RSA. Alla struttura compete, senza ulteriori oneri a carico del Fondo Sanitario e senza oneri a carico del Residente, l'assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, nonché la fornitura di ausili per incontinenti e di ogni tipo di farmaco e materiale sanitario.

I Medici della Struttura garantiscono l'attività medica diurna di diagnosi e cura e la reperibilità diurna e notturna.

Il servizio medico ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere psicofisico delle persone anziane affidate alle loro cure, con l'impiego di tutti i mezzi resi possibili dal campo medico-scientifico e ricorrendo solo al bisogno ai servizi specialistici del Servizio Sanitario Nazionale sul territorio.

Le funzioni del servizio si riassumono nella:

- valutazione delle condizioni di salute psicofisica all'ingresso e relativo inquadramento terapeutico;
- mantenimento del potenziale residuo della persona e della salute psico-fisica;
- prevenzione primaria e secondaria dei potenziali problemi sanitari o assistenziali;
- monitoraggio delle condizioni clinico-sanitarie degli ospiti mediante visite mediche programmate e/o urgenti al bisogno;
- consulti eventuali con medici specialisti o indagini strumentali al bisogno;
- assistenza personalizzata elaborata sull'analisi dei bisogni e aspettative individuali degli ospiti con discussione in équipe del P.A.I. da proporre all'ospite e alla sua famiglia;
- tenuta e gestione delle cartelle cliniche degli ospiti, conservazione/archiviazione;
- gestione dati ai fini della rendicontazione richiesta dall'ATS Insubria e dalla Regione Lombardia.

SERVIZIO PSICOLOGICO

All'interno della Struttura è attivo il servizio psicologico sia a favore dei Residenti della R.S.A. che degli Utenti del C.D.I. con le seguenti modalità:

per i Residenti

- valutazione psicologica nel periodo seguente all'ingresso, finalizzata a rilevare la personalità, la situazione cognitiva ed affettivo-emotiva, le capacità comunicative e relazionali, i disturbi comportamentali;
- interventi di sostegno psicologico in casi segnalati;

per i familiari

- assistenza psicologica ai familiari che la richiedono, attraverso un servizio di sostegno e consulenza;

per gli operatori

- colloqui di supporto e supervisione;
- incontri formativi;
- riunioni in équipe interdisciplinari per favorire il confronto tra le differenti figure professionali e l'individuazione di interventi coordinati per favorire il benessere dei singoli Residenti.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO DEI SERVIZI

SANITARI-ASSISTENZIALI

Una Infermiera in possesso di Master di I livello (ex “Capo-sala”) riveste il ruolo di Coordinatore dei servizi sanitari-assistenziali e svolge mansioni di coordinamento, supporto e supervisione di tutto il servizio sanitario-assistenziale.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

I Residenti usufruiscono dell’assistenza infermieristica diurna e notturna, da parte di personale abilitato 24 h su 24, nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Gli infermieri che operano presso la nostra struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico e al Direttore Sanitario sullo stato di salute degli anziani.

Il servizio infermieristico è responsabile dell’assistenza infermieristica preventiva, curativa e riabilitativa dei Residenti.

Ogni Infermiere, nello svolgimento della propria mansione, ricerca una stretta collaborazione con tutte le altre figure professionali, in particolar modo con il Medico di reparto, con il Coordinatore Responsabile del servizio sanitario-assistenziale e con gli A.S.A./O.S.S., in modo da rendere ancor più efficaci e coordinati gli interventi di tutti gli Operatori.

L’orario di servizio degli I.P., presso la R.S.A., copre, su turnazione, l’intero arco della giornata dalle 07.00 alle 21.00. Il turno notturno infermieristico viene effettuato dalle 21.00 della sera antecedente alle 07.00 del giorno successivo.

Agli Infermieri sono richieste, oltre alla formazione professionale, doti umane, peraltro valide per tutti gli Operatori, quali disponibilità all’ascolto, il rispetto, la capacità di percepire i bisogni dei Residenti, l’autorevolezza nell’applicare le terapie prescritte dal medico, la capacità di dialogo con i Residenti e i familiari.

SERVIZIO FISIOTERAPICO

L’intervento fisioterapico assume un ruolo sia terapeutico che preventivo e mira alla cura, alla riabilitazione, al mantenimento, al recupero o alla riduzione della perdita delle capacità motorie e funzionali residue, evitando o almeno limitando, l’ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente.

L’attività fisioterapica è svolta da personale qualificato su indicazione di un medico fisiatra attraverso momenti riabilitativi di gruppo o trattamenti individuali.

Vengono utilizzati strumentazioni appropriate, metodologie adeguate e spazi attrezzati (palestra) al fine di agevolare tali risultati di benessere e salute.

Inoltre i terapisti svolgono un’attività di supporto e di consulenza al personale addetto all’assistenza di base ed al personale infermieristico operante in Struttura, allo scopo di ottenere una migliore capacità motoria dei Residenti. Essi propongono l’adozione di ortesi ed ausili a sostegno dei Residenti, istruendo poi le persone (Residenti e operatori) all’uso e verificando l’efficacia e la funzionalità.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Gli Animatori garantiscono lo svolgersi delle attività educative, animative ed occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, contribuiscono al benessere psicologico e fisico del Residente.

Mantenere e stimolare nuovi interessi preservando la funzionalità e valorizzando le risorse è un modo per migliorare significativamente la qualità della vita dei Residenti.

Molte sono le attività proposte, sempre calibrate sulle caratteristiche e sulle capacità delle persone a cui si rivolge, per sollecitare interesse e curiosità da parte di tutti. Il servizio animazione deve prevedere e sostenere interventi sia collettivi che individuali e coinvolgere quando è possibile i familiari, il personale, le religiose e il gruppo volontari per promuovere un ambiente comunitario sereno e intrecciare relazioni positive che aiutino a conoscere e comprendere la persona anziana.

Un altro obiettivo dell’animazione è quello di favorire legami e mantenere connessioni con il territorio in un’ottica di apertura, accoglienza e scambio verso le realtà del territorio (associazioni di volontariato, scuole, ecc...).

Tali iniziative consentono ai Residenti di sentirsi ancora parte effettiva di una comunità, andando ad arginare la possibile sensazione di alienazione che un ricovero in Casa di Riposo potrebbe comportare.

SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE E SOCIO SANITARIO

(A.S.A/O.S.S.)

Questi servizi sono garantiti da figure professionali qualificate addette all'assistenza (Ausiliari Socio Assistenziali e Operatori Socio Sanitari) che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

I servizi assistenziali hanno l'obiettivo di supplire alla carenza di autonomia dell'anziano nelle sue funzioni personali ed essenziali, igienico-sanitarie e relazionali.

Particolare cura si pone allo svolgimento delle seguenti attività:

- aiuto alla persona anziana nella pratica di tutte le funzioni basilari della vita quotidiana (igiene, movimento, alimentazione...);
- controllo e sorveglianza della persona;
- mantenimento di tutte le facoltà ancora in possesso dell'anziano.

L'orario di servizio degli A.S.A./O.S.S. copre, su turnazione, l'intero arco della giornata dalle 07.00 alle 21.00. Il turno notturno viene effettuato dalle 21.00 della sera antecedente alle 07.00 del giorno successivo.

Il personale A.S.A./O.S.S. è quello che trascorre più tempo a contatto con i singoli Ospiti, diventandone il punto di riferimento costante.

Per tale motivo gli operatori devono saper instaurare con i Residenti relazioni umane e professionali significative, vedere e segnalare tempestivamente qualsiasi loro bisogno, essere capaci di collaborare, nel rispetto dei ruoli di ciascuno, con tutte le altre figure professionali della Casa.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE

A tutti i Residenti viene riconosciuta e garantita la libertà di culto, nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso in struttura a ministri di culto richiesti dai Residenti o dai loro familiari.

Si desidera aiutare la persona anziana a vivere con serenità e con dignità l'ultima età della vita e ad accogliere, con fede, le esperienze difficili e dolorose.

La struttura garantisce il servizio religioso cattolico e l'assistenza spirituale ai Residenti.

In struttura sono presenti tre suore della Congregazione Suore di Sant'Anna - India

La Casa è dotata di un'accogliente cappella, dove i Residenti possono accedere liberamente e dove vengono celebrate le funzioni religiose cattoliche.

La S. Messa viene celebrata due volte alla settimana alle ore 10,00.

E' prevista, inoltre, la recita giornaliera del S. Rosario verso le ore 16.00.

SERVIZIO DI VOLONTARIATO

I volontari sono iscritti all'Associazione AUSER Comprensoriale di Como con la quale la struttura ha sottoscritto un apposito accordo. L'azione dei volontari si pone in rapporto di integrazione con quella del personale socio-sanitario, sociale ed educativo della R.S.A. e non può mai figurarsi come supplenza dell'attività del personale stesso.

I Residenti e i familiari NON devono rivolgersi ai volontari per richieste di informazioni di carattere socio-sanitario perché solo gli operatori della struttura, in relazione al loro ruolo, sono autorizzati a dare informazioni.

Il servizio di volontariato è attualmente sospeso.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

La struttura offre ai Residenti un servizio di Parrucchiere in un locale appositamente predisposto.

Tale servizio è reso solo su richiesta ed è a pagamento.

E' possibile avvalersi di altri professionisti, previa comunicazione alla struttura.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio ristorazione è gestito da Ditta specializzata che, utilizzando gli spazi interni posti al piano terra della struttura e appositamente attrezzati e destinati alla cucina, prepara i pasti nel rispetto di tutti gli standard di sicurezza e qualità.

Il menù è differenziato secondo le esigenze dei Residenti e secondo le diverse stagioni.

Con cadenza settimanale è previsto un differente menù del giorno, nei giorni di festività è previsto un menù particolare.

Agli anziani è data la possibilità di poter scegliere tra una serie di proposte, sia a pranzo che a cena.

Al bisogno, vengono predisposte diete personalizzate, con la collaborazione del dietista dell'impresa specializzata e vengono preparati piatti frullati per chi ha difficoltà di masticazione o di deglutizione.

E' prevista la colazione, il pranzo, la merenda e la cena.

I pasti sono serviti nelle sale adibite a ristorazione da personale idoneo interno della struttura.

Il servizio è controllato attraverso il sistema HACCP.

Il servizio di ristorazione segue il seguente orario:

colazione dalle ore 8,30 alle ore 9,15 circa

pranzo dalle ore 12,00 alle ore 12,45 circa

merenda alle ore 15,30 alle ore 16,00 circa

cena dalle ore 18,00 alle ore 18,45 circa

Gli Ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

La Casa mette a disposizione, compresi nella retta, i servizi di lavanderia e guardaroba.

Nell'imminenza dell'ingresso di un nuovo Residente, viene consegnato un elenco con l'indicazione del corredo-abbigliamento consigliato.

Al fine di sempre meglio realizzare il servizio a favore dei Residenti, anche per quanto riguarda la gestione degli indumenti e della biancheria personale, è stato attivato un servizio di guardaroba che provvede, al momento dell'ingresso, ad etichettare con il nome, cognome e numero identificativo, in modo chiaro, leggibile, indelebile e permanente i capi di abbigliamento personali.

Al momento dell'ingresso tutta la biancheria personale, con la relativa nota redatta sotto forma di elenco dovrà essere consegnata all'incaricata del servizio che la prenderà in carico per provvedere alla relativa marcatura; la stessa procedura dovrà essere seguita nel caso di integrazione del vestiario.

Verrà richiesto un rimborso forfettario – una tantum – pari ad € 50,00.= che sarà addebitato con la prima fatturazione.

La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie.

Il personale provvede alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separare in sacchi diversi la biancheria personale, la biancheria piana e la biancheria particolarmente sporca osservando durante tutte le operazioni la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

Il ritiro e la consegna dei capi avvengono direttamente, camera per camera.

Il lavaggio del vestiario dei Residenti viene effettuato all'interno della struttura nell'apposito reparto. tranne che per gli indumenti particolarmente delicati, pregiati o di valore affettivo il cui compito è demandato alla famiglia.

Si fa presente inoltre che i capi di "pura lana" possono subire alterazioni in seguito a ripetuti lavaggi.

Si declina ogni responsabilità per danni agli indumenti o loro smarrimento dovuti al mancato rispetto delle regole sopra esposte.

Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana, tovaglie, asciugamani, coperte ecc. è affidato ad una apposita ditta esterna.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO E DI SEGRETERIA

Gli uffici Amministrativi e di Segreteria sono attivi dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.30.

Oltre alla predisposizione degli atti finalizzati al funzionamento e alla gestione tecnico-amministrativa della struttura, è a disposizione dei Residenti e dei familiari come supporto per pratiche di invalidità, contatti con Comuni o ATS e per chiunque voglia avere informazioni riguardo la struttura direttamente o telefonicamente.

L'Ufficio Amministrativo gestisce inoltre l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), presso il quale sono a disposizione gli appositi questionari per la valutazione della soddisfazione del servizio e la scheda per la segnalazione di eventuali disservizi e reclami e la scheda per esprimere apprezzamenti.

SERVIZIO DI RECEPTION-CENTRALINO

Presso la Struttura è attivo un servizio di Reception-Centralino che incorpora le tradizionali competenze proprie dell'attività di portineria: controllo degli ingressi e delle uscite oltre allo smistamento delle telefonate in arrivo alla struttura.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori di assistenza e dall'infermiere in servizio notturno.

A richiesta i Residenti hanno a disposizione nella propria camera un apparecchio telefonico fisso abilitato alle chiamate in entrata e che può essere attivato per le chiamate in uscita a pagamento.

In assenza del centralinista le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato all'infermiere in servizio; tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno della Residenza.

SERVIZIO PULIZIA AMBIENTI

Il servizio di pulizia ambienti è affidato a impresa esterna specializzata.

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- pulizia continuativa ordinaria: compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda che si riferisca alle aree di degenza o ai servizi e finalizzata a garantire il decoro e l'igiene degli ambienti;
- pulizia di risanamento: annuale, consiste in una completa operazione di lavaggio, accurata e minuziosa, riferita ad ambienti e cose, in modo da eliminare i germi dall'ambiente, eliminare in modo completo lo sporco, mantenere l'estetica sia degli ambienti che delle cose.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile senza interferire con le varie attività e facendo attenzione a non far provare ai Residenti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati e le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione, sono conformi alle norme vigenti.

SERVIZIO RADIOTELEVISIVO

Presso i soggiorni ai piani, sono disponibili apparecchi televisivi a disposizione dei Residenti.

Nella propria camera è consentito, qualora i Residenti lo desiderino, l'uso di radio e televisori che potranno essere collegati agli impianti d'antenna centralizzata. Si raccomanda di rispettare nell'uso delle apparecchiature la libertà del compagno di camera e di evitare rumori soprattutto nelle ore di riposo.

IMPIANTO DI CHIAMATA

Per una maggior sicurezza dei Residenti, ogni posto letto e ogni bagno è dotato di un impianto di emergenza a chiamata acustica e luminosa attivabile con un tasto, che collega i Residenti ai punti presidiati, consentendo agli operatori di intervenire tempestivamente in caso di necessità.

SALA VIDEOPROIEZIONE E DISTRIBUTORE BEVANDE

Al piano terra della struttura è presente una sala di videoproiezione che può essere utilizzata per le attività animative e culturali dei Residenti e per corsi di aggiornamento a favore degli operatori.

Inoltre è presente una zona bar con la dotazione di distributori automatici di bevande calde e fredde e vari snack che funziona a moneta o con chiave magnetica da richiedere presso gli uffici.

CAMERA MORTUARIA

In caso di decesso di un Residente, i familiari possono usufruire gratuitamente del servizio della camera mortuaria.

Dopo il decesso la salma sarà composta e lasciata per due ore all'interno della camera del reparto per il periodo di osservazione; trascorso tale periodo il personale interno provvederà al trasporto nella camera mortuaria se i familiari non hanno dato indicazioni diverse poiché in base ai Regolamenti Regionali la salma può essere trasportata anche presso l'abitazione propria o dei congiunti.

I familiari dovranno provvedere a scegliere in piena autonomia e a chiamare l'impresa di pompe funebri da loro scelta per la vestizione della salma e per tutte le pratiche necessarie. All'esterno della camera mortuaria è affissa una informativa con le procedure da seguire ed è disponibile per i parenti un elenco telefonico della zona.

GIORNATA TIPO

La giornata tipo presso la R.S.A. è improntata alla massima flessibilità, nel rispetto della libertà degli Ospiti di partecipare alle diverse attività proposte.

La soddisfazione dei bisogni essenziali e delle esigenze personali è garantita da una articolazione ordinata delle attività assistenziali ed alberghiere, che si alternano alle attività ricreative e di animazione partecipata.

- | | |
|---|--------------------------|
| • Risveglio, igiene personale, mobilitazione | ore 7.00 – 9.15 |
| Somministrazione terapie | |
| Colazione | |
| • Prestazioni infermieristiche | ore 9.30 – 11.30 |
| Visite mediche | |
| Break con bevanda calda | |
| Attività di riabilitazione e di animazione | |
| Attività libere | |
| • Pranzo | ore 12.00 – 12.45 |
| Somministrazione terapie | |
| • Igiene personale e riposo pomeridiano | ore 13.00 – 14.30 |
| Attività libere | |
| • Prestazioni infermieristiche | ore 14.30 – 17.30 |
| Visite mediche | |
| Attività di riabilitazione e di animazione | |
| Attività libere | |
| • Merenda | ore 15.30 – 16.00 |
| • Cena | ore 18.00 – 18.45 |
| Somministrazione terapia | |
| • Preparazione al riposo notturno | dalle ore 19.30 |
| Igiene personale, abbigliamento notturno | |
| Somministrazione terapia | |

Durante il giorno il personale infermieristico e assistenziale provvede a soddisfare ogni necessità di assistenza e di cura degli Ospiti.

Durante la notte il personale assistenziale e infermieristico vigila sul riposo degli Ospiti, risponde alle richieste degli Ospiti che suonano i campanelli, garantisce le necessarie movimentazioni previste dai protocolli e il cambio dei presidi assorbenti

Inoltre presta attenzione agli Ospiti che necessitano di assistenza particolare, e, in caso di necessità, attiva la reperibilità medica.

L'ORGANIZZAZIONE

La Residenza Sanitaria Assistenziale Opera Pia Roscio è una ONLUS con natura giuridica privata.

Il Consiglio di Amministrazione

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da 7 membri, così nominati:

- Parroco parrocchia di S. Vittore martire in Albavilla
- Parroco parrocchia di S. Maria Assunta in Erba, fraz. Casiglio
- n. 4 membri nominati dai Parroci delle suddette parrocchie
- n. 1 membro nominato dal Consiglio comunale di Albavilla

Attualmente il Consiglio di Amministrazione è composto da:

▪ Parravicini Michele	Presidente
▪ Don Anzani Valter	Consigliere
▪ Don Vismara Alessandro	Consigliere
▪ Redaelli Riccardo	Consigliere
▪ Barzaghi Paolo	Consigliere
▪ Gariboldi Erminia	Consigliere
▪ Palmieri Matteo	Consigliere

I Responsabili

Il Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario dott. LUIGI COLOMBO è responsabile dell'aspetto igienico-sanitario della Struttura. Garantisce il benessere dei Residenti, è responsabile della salute degli anziani della struttura e di tutta l'attività sanitaria.

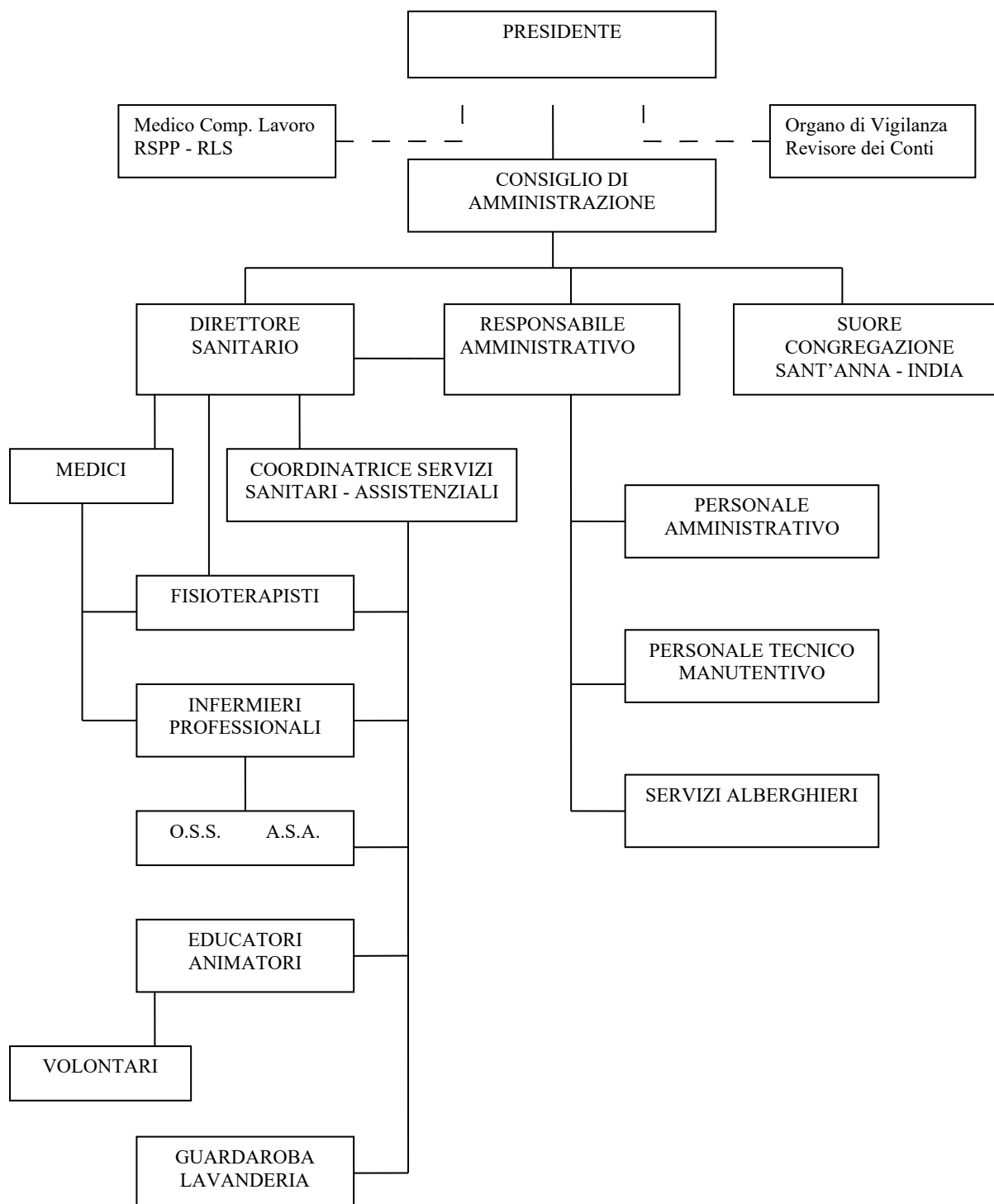
Il Responsabile Amministrativo

La Dr.ssa STEFANIA RIVOLTA è responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa e delle relazioni con gli enti esterni (Regione, ATS, ecc.).

La Coordinatrice dei Servizi Socio Assistenziali

La Dr.ssa BARBARA LAZZARINI, Infermiera, riveste il ruolo di Coordinatore dei servizi sanitari-assistenziali e svolge mansioni di coordinamento, supporto e supervisione di tutto il servizio sanitario-assistenziale.

ORGANIGRAMMA



SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Viene distribuito agli Ospiti e familiari e agli operatori il questionario di soddisfazione costituito da una serie di domande relative a giudizi sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

I dati in essi contenuti sono raccolti, elaborati e discussi in equipe multidisciplinare e divulgati agli Ospiti/parenti e operatori al fine di individuare le criticità, rilevare i disservizi e pianificare costantemente opportunità di miglioramento per soddisfare al meglio le aspettative di ognuno.

I risultati dei questionari di soddisfazione sono esposti all'albo della struttura.

MODALITA' GESTIONE SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI- RECLAMI O APPREZZAMENTI

Tutti gli operatori della struttura operano all'interno dell'organizzazione con il massimo impegno al fine di garantire il miglior servizio.

Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che i Residenti o i familiari possono segnalare mediante i moduli esposti nelle bacheche. Il modulo compilato può essere imbucato nell'apposita cassetta postale posizionata all'ingresso della RSA o consegnato in ufficio relazioni con il pubblico. I reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni.

Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.

Il modulo può essere utilizzato anche per esprimere apprezzamenti che il Residente o i familiari desiderano inoltrare.

L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO: una forma di tutela a favore della persona anziana

La legge n.6 del 9 gennaio 2004, istituisce l'Amministrazione di Sostegno, con la finalità di "tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana" (art.1).

Ai sensi dell'art. 404 del Codice Civile, possono perciò beneficiare dell'Amministratore di Sostegno le persone che, per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica e/o psichica, si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi.

L'Amministratore di Sostegno viene nominato dal Giudice Tutelare e scelto, dove è possibile, nello stesso ambito familiare dell'assistito.

In assenza di parenti il Giudice Tutelare provvede a nominare un'altra persona, con la possibilità di sceglierla anche tra coloro che vengono proposte da chi presenta la richiesta (ricorso).

Oltre all'informativa consegnata al momento dell'ingresso in R.S.A., è possibile rivolgersi agli uffici della struttura per qualsiasi chiarimento in merito.

Informazioni relative a tale importante forma di tutela, possono essere richieste anche ai seguenti uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali:

Informazioni relative a tale importante forma di tutela, possono essere richieste anche ai seguenti uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica:

ASST LARIANA - Ufficio Protezione Giuridica – via Napoleona, 60 – COMO – Tel. 031 585.4195

L'Ente ha individuato presso il proprio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) il personale referente tra gli impiegati amministrativi che curano l'apertura del medesimo ufficio.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

a cura della Regione Lombardia

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

di conservare e veder rispettate, 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 condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

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

La società 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 tutto il periodo necessario 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 essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, 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 tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

MENU'

Presso la R.S.A. si alternano menù settimanali secondo le esigenze degli Ospiti e secondo le diverse stagioni

Menù tipo INVERNALE

	PRANZO	MERENDA	CENA
LUNEDI	Tagliatelle al ragù Ricottine al forno Cavolfiore Frutta / frullato frutta	Creme caramel	Minestrone con riso Filetto di platessa al forno Spinaci Frutta / frutta cotta
MARTEDI	Lasagne al forno Bresaola olio e limone Misto di verdura Frutta / frullato frutta	Torta al cioccolato	Vellutata di carote Briè Fagiolini Frutta / frutta cotta
MERCOLEDI	Risotto alla milanese Petto di pollo alla salvia Coste Frutta / frullato frutta	Budino alla vaniglia	Stracciatella con pastina Crocchette di verdura Zucchine gratinate Frutta / frutta cotta
GIOVEDI	Pasta al pomodoro e ricotta Brasato di manzo con verdura e polenta Frutta / frullato frutta	Mousse di frutta	Quadrucchi in brodo Frittata liscia con erbette Frutta / frutta cotta
VENERDI	Pennette ai carciofi Nasello alla pizzaiola Patate lesse Frutta/frullato di frutta	Pere al caramello	Pasta e fagioli Hamburger di lenticchie Carote al burro Frutta / frutta cotta
SABATO	Tortelli di zucca al burro Spezzatino di pollo con verdure e piselli Frutta / frullato frutta	Yogurt alla frutta	Vellutata di zucchine Torta salata alle verdure con finocchi cotti Frutta / frutta cotta
DOMENICA	Crespelle alla valdostana Polpettine di manzo al pomodoro Patate al forno Frutta / frullato frutta	Torta ai frutti di bosco	Riso e prezzemolo in brodo Crescenza Verdure grigliate e spinaci Frutta / frutta cotta

Alternative sempre presenti, oltre al pasto frullato del giorno,:

PRIMO PIATTO: Pasta o riso in bianco – pastina in brodo – semolino
 SECONDO PIATTO: Manzo o pollo bollito- formaggio – prosciutto cotto
 CONTORNO: Insalata – patate lesse- purè
 FRUTTA: Frutta di stagione – frutta cotta – frullato di mele

Diete e menù particolari su indicazione medica

Menù tipo ESTIVO

	PRANZO	MERENDA	CENA
LUNEDI	Agnolotti burro e salvia Petto di pollo alla milanese Pomodori al gratin Frutta / frullato frutta	Panna cotta	Minestrone di pasta Bastoncini di pesce Spinaci Frutta / frutta cotta
MARTEDI	Insalata di riso Arrosto di tacchino con rucola e grana Frutta / frullato frutta	Torta allo yogurt	Minestra d'orzo Tonno Piselli Frutta / frutta cotta
MERCOLEDI	Pasta alle olive Morbidele di prosciutto Fagiolini Frutta / frullato frutta	Macedonia di frutta	Zuppa di verdure Insalata caprese Zucchine lessate Frutta / frutta cotta
GIOVEDI	Gnocchi alla romana al ragù Polpette di legumi Carote Frutta / frullato frutta	Crema caramel	Minestrone di riso Omelette al prosciutto Patate lesse Frutta / frutta cotta
VENERDI	Spaghetti al tonno Platessa dorata Purea di patate Frutta / frullato frutta	Yogurt alla frutta	Riso e prezzemolo Pizza Fagiolini lessati Frutta / frutta cotta
SABATO	Tagliatelle al pomodoro Roastbeef Erbette Frutta / frullato frutta	Gelato	Passato di verdure e crostini Involtini prosciutto e formaggio Insalata Frutta / frutta cotta
DOMENICA	Lasagne alle verdure Polpettone Patate arrosto Frutta / frullato frutta	Torta di mele	Passatelli in brodo Bresaola Spinaci Frutta / frutta cotta

Alternative sempre presenti, oltre al pasto frullato del giorno,:

PRIMO PIATTO: Pasta o riso in bianco – pastina in brodo – semolino
 SECONDO PIATTO: Manzo o pollo bollito- formaggio – prosciutto cotto
 CONTORNO: Insalata – patate lesse- purè
 FRUTTA: Frutta di stagione – frutta cotta – frullato di mele

Diete e menù particolari su indicazione medica

Modulo Segnalazione

☐ Reclamo

☐ Disservizio

☐ Apprezzamento

Servizio interessato: _____

Descrizione motivo:

Dati del compilatore: Cognome Nome _____

Indirizzo _____ tel _____ e-mail _____

Data _____

Firma _____

Si informa che i dati e le opinioni raccolte verranno utilizzati al solo fine di permettere all'Ente la gestione della segnalazione.

Il modulo compilato può essere imbucato nell'apposita cassetta postale posizionata all'ingresso della RSA o consegnato in ufficio. Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni.

Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.

Parte riservata all'Ente:

Ricevuto il _____

Risposto il _____