

ZENIT  SOCIALE



CARTA dei SERVIZI
SANT'ANDREA
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

CARTA DEI SERVIZI, CIOÈ?

E' un documento di informazione rivolto a ospiti e famigliari che permette di capire la mission e l'organizzazione generale della struttura, il funzionamento dei servizi, l'individuazione dei responsabili delle attività, i meccanismi di verifica e controllo in atto. Quanto sopra secondo le indicazioni delle normative regionali attualmente vigenti.

L'ACCOGLIENZA

La struttura è gestita dal Consorzio Zenit Sociale, subentrato per acquisizione di ramo d'azienda al vincitore di gara d'appalto Consorzio Zenit bandita da ATS per la gestione della struttura.

Zenit Sociale si impegna a seguire il capitolato della gara e la propria offerta, ma è disponibile a valutare interventi migliorativi del servizio, per garantire agli ospiti le condizioni di vita più adatte ai rispettivi bisogni.

Il responsabile amministrativo della struttura è il Direttore, mentre per gli aspetti sanitari i referenti sono il Direttore Sanitario e il Coordinatore del servizio socio-sanitario.

Tutto il personale che presta servizio nella struttura dispone dei titoli richiesti per le attività svolte; inoltre, è dotato di cartellino nominativo di riconoscimento individuale con fotografia, e che specifica nome, cognome e mansione .

La presenza delle diverse figure professionali segue un modello giornaliero prestabilito, e supera gli standard per l'accreditamento imposti dalla Regione Lombardia.



COSA OFFRIAMO: CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

*"Un ambiente sereno e familiare,
dove l'ospite si possa sentire a casa"*

La RSA "Sant'Andrea", si pone come obiettivo quello di contribuire al miglioramento generale della vita dell'anziano ultrasessantacinquenne residente sul territorio regionale lombardo, supportando il nucleo familiare. Rivolgendosi a persone anziane compromesse nell'autosufficienza, eroga prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative, secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza, nel rispetto dei bisogni individuali di ogni ospite. La struttura dispone di tre nuclei da da 20 posti letto ciascuno, per un totale di 60 posti letto autorizzati, accreditati e contrattualizzati con ATS Insubria e Regione Lombardia; è dotata di spazi per la vita comune degli ospiti, luminose camere con bagni dotati degli opportuni ausili, infermerie e palestre per il recupero funzionale.

ACCESSO ALLA STRUTTURA

Criteri di accoglienza

I moduli di ammissione sono a disposizione in segreteria, e gli operatori dell'ufficio sapranno illustrarvi modalità di compilazione, rispondere a vostre domande, accompagnarvi per una visita della struttura. Insieme alla documentazione sopra descritta, viene allegata la Carta dei Servizi, e distribuito il documento attestante la retta giornaliera richiesta. La domanda di ammissione, una volta compilata e restituita, viene valutata dall'équipe sociosanitaria, ed inserita nella lista di attesa.

Lista d'attesa

La lista segue il criterio cronologico dove al momento del ritiro verrà indicata data e ora, mediata da urgenze segnalate in opportune segnalazioni a firma dell'assistente sociale comunale o di altro ente o struttura pubblica di cura, indirizzate al Direttore e al Direttore Sanitario.

Presa in carico: effettivo ingresso in struttura

Una volta valutata la disponibilità di un posto letto adatto alle esigenze del futuro ospite, si concorda una data per l'inserimento, che avviene in un giorno feriale: l'ospite viene quindi accompagnato in reparto, e presentato agli operatori e agli altri ospiti. Una volta conosciuti i suoi bisogni, verranno applicati le metodologie assistenziali ritenute più adatte. Il giorno di ingresso verrà redatto il contratto con il Direttore: tale contratto recepisce i contenuti della normativa vigente.

Visite agli ospiti

Gli orari di visita sono liberi dalle 08.00 alle 20.00. Ci permettiamo di consigliare orari di visita nei reparti che non vadano a disturbare i momenti dei pasti, l'alzata e l'igiene, per una corretta gestione delle attività nel nucleo.

Per visite fuori dall'orario previsto, è necessario chiedere preventiva autorizzazione al Direttore o al Direttore Sanitario.



Dimissioni dalla struttura

Il giorno della dimissione, pianificata per la mattina di un giorno feriale, un medico provvederà a preparare una accurata nota di dimissione da inoltrare al futuro medico curante, contenente indicazioni terapeutiche aggiornate e una dettagliata relazione sulle condizioni cliniche, relazionali e le abilità residue, per favorire una migliore presa in carico: verrà consegnata una scorta di farmaci per almeno due giorni, per garantire una dimissione protetta anche a livello farmacologico.

Il contratto di ingresso, al punto 7, specifica le modalità di comunicazione delle dimissioni volontarie, quanto le modalità per una dimissione protetta dalla struttura, per garantire l'indispensabile continuità delle cure, verso il domicilio o altre strutture di ricovero.

La biancheria ancora in lavanderia potrà essere ritirata la settimana successiva in segreteria.

Decesso

La struttura segue le indicazioni regionali in merito alla gestione dei decessi: al seminterrato è presente una camera mortuaria.

Documentazione sanitaria

Visione della documentazione sanitaria può essere direttamente concordata con i medici, negli orari di presenza dei medesimi in struttura, che si possono trovare esposti sulla porta della direzione sanitaria, mentre copia della documentazione sanitaria può essere richiesta in forma scritta alla segreteria, anche dopo l'uscita dell'ospite: entro cinque giorni verrà prodotta e consegnata, a firma del Direttore Sanitario, senza aggravio di spese.

Costi

I costi sono stabiliti dal CDA e rivisti a cadenza annuale, alla presente carta dei servizi potrete verificare le tariffe per l'anno in corso ed i servizi compresi o esclusi; è previsto il versamento di una cauzione infruttifera all'ingresso, inferiore a una mensilità (allegato A).

LA GIORNATA TIPO

dalle 07.00	alzata e igiene personale, secondo il piano assistenziale previsto;
dalle 09.00	colazione; mattinata attività socio-assistenziali, sanitarie, fisioterapia e animazione;
12.00	pranzo; pomeriggio attività socio-assistenziali, sanitarie, fisioterapia e animazione, merenda;
18.00	cena;
dalle 19.00	inizio operazioni di messa a letto;

ATTIVITA' E PRESTAZIONI EROGATE

Attività assistenziali

Assistenti qualificate assicurano le cure socio-assistenziali, curano l'igiene personale e degli ambienti, realizzano il soddisfacimento dei bisogni primari, collaborano per la gestione sanitaria degli ospiti con il personale infermieristico, supportano gli ospiti nel momento dei pasti, realizzano le docce programmate.

Attività sanitarie

Medici e infermieri garantiscono la gestione sanitaria degli ospiti, secondo linee e protocolli condivisi con la ATS; il medico coordina l'équipe multidisciplinare per la redazione e l'aggiornamento del PAI



(Piano Assistenziale Individuale), lo strumento col quale si delineano le strategie di intervento mirate al singolo ospite. Gli orari di presenza del medico sono esposti, e al di fuori da tali orari è garantita la reperibilità diretta, tutti i giorni, tutto l'anno.

Almeno un infermiere è sempre presente in struttura. Visite specialistiche potranno essere eseguite presso gli ospedali dopo necessaria prenotazione. Giova ricordare che presidi quali farmaci, prodotti assorbenti e ossigeno sono forniti dalla struttura, mentre per carrozzine e deambulatori gli ospiti potranno continuare a ottenere la dotazione gratuita tramite ATS.

Fisioterapia

***“Invecchiare è inevitabile,
pertanto meglio arrivarci giovani nel corpo e nello spirito!”***

Per questo proponiamo attività individualizzate o a piccoli gruppi, con una componente ludica rilevante, movimenti liberi o con attrezzi, in camera o in palestra, con professionisti sempre in sinergia con le altre componenti del servizio di assistenza socio-sanitario con l'obiettivo, ove possibile, di mantenere il più a lungo le capacità residue individuali.



Animazione

*“E’ importante dare più anni alla vita,
ma soprattutto più vita agli anni!”*

Attività di recupero e mantenimento delle funzioni cognitive, relazionali e sociali degli ospiti, attraverso proposte stimolanti e varie individuali o a piccoli gruppi. Non mancano lavoretti e musica, divertimento e feste...



Servizio parrucchiere/pedicure

Il servizio viene svolto direttamente nella struttura, da operatori titolati. Un trattamento mensile è compreso nella retta, eventuali extra saranno addebitati secondo le tariffe esposte in bacheca, ed aggiornate annualmente.

Servizio religioso

Un sacerdote celebra la Santa Messa presso la struttura a cadenza settimanale, presso la cappella sita al terzo piano.

I SERVIZI ALBERGHIERI

Lavanderia

La biancheria da letto e da bagno viene fornita dalla struttura, e la cura e il lavaggio degli indumenti personali sono affidati a un servizio lavanderia esterno da un'azienda specializzata; ogni capo deve essere opportunamente contraddistinto con il numerino indicato direttamente dalla segreteria; non è accettata la marcatura con pennarello.

La direzione non è responsabile di capi non numerati che andassero smarriti: si consiglia comunque l'adozione di biancheria pratica e comoda, non particolarmente delicata.

Ristorazione

I pasti sono momenti fondamentali della giornata; molta attenzione viene portata alla somministrazione di cibi ed alimenti di facile digeribilità, nutrienti e al contempo gustosi al palato. Il personale supporta e stimola ospiti con problemi di inappetenza; il menù viene sottoposto all'approvazione del nostro Direttore Sanitario, e vengono messe in atto le procedure HACCP.



Il servizio viene garantito da CAMST SpA, azienda leader nel settore, con pasti veicolati: alleghiamo il menù di una settimana tipo. Sono previste se necessarie diete speciali.

Menu invernale tipo

GG	PRANZO	CENA
LUN	Pasta alla puttanesca Arrotolato di tacchino al forno Piselli alla francese	Riso e piselli Taleggio e prosciutto crudo Carote all'olio
MAR	Risotto alla parmigiana Polpettine della nonna Fagiolini lessati	Passato di verdura Arista al forno Erbette al vapore
MER	Pasta con funghi Vitello al forno Piselli	Minestrone con pasta Petto di pollo burro e salvia Cavolfiori lessati
GIO	Pasta all'arrabbiata Stufato di manzo con verdure Polenta	Riso e prezzemolo Affettati misti Fagiolini
VEN	Risotto alla pescatora Filetto di platessa dorato Carote all'olio	Pasta e fagioli Formaggi misti Erbette
SAB	Spaghetti al pomodoro Cosce di pollo al forno Finocchi alla parmigiana	Tortellini in brodo Polpettone Bieta coste
DOM	Tagliatelle ai funghi Reale di vitello al forno Patatine	Pasta e patate Cotto/Brie Spinaci



Pulizie

Gli ambienti della struttura vengono quotidianamente puliti da personale qualificato, seguendo validi protocolli operativi e con prodotti opportunamente schedati.

DA ULTIMO, MA NON PER ULTIMO...

Sistema di valutazione della qualità percepita

La Direzione intende rilevare il livello di qualità dei servizi percepito dagli ospiti, e dai rispettivi famigliari, secondo le direttive che giungono dagli organi centrali (Regione e ATS), convinta che esso possa contribuire alle scelte da porre in atto per alzare il gradimento dei servizi offerti. Per tale compito occorre recuperare in forma sintetica, specifica per settore, tutte le considerazioni e commenti che possono essere formulati per qualsiasi ambito funzionale. Per rendere più agevole il ruolo di ospiti, parenti e operatori, nonché poi la successiva rielaborazione, annualmente vengono distribuite schede anonime di rilevazione con le quali poter segnalare il livello di qualità del servizio realmente percepito (allegato C), che possono essere consegnati nell'apposita cassetta all'ingresso della residenza. Gli esiti delle indagini effettuate vengono esposti in struttura su apposita cartellonistica.

Tutela dei diritti delle persone assistite.

Il Direttore assume il ruolo di URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), ed è responsabile dei rapporti con gli uffici di protezione giuridica e i servizi sociali del territorio. L'ospite e i relativi parenti hanno il diritto di manifestare la propria opinione,



attraverso il modulo (allegato B) della CdS o in altra metodologia comunicativa tradizionale o informatica con la direzione: il Direttore è responsabile della risposta a segnalazioni entro 20 giorni dal ricevimento, e le risposte saranno indirizzate anche alla direzione generale dell'ente gestore, per una completa trasparenza del percorso di verifica e segnalazione. Zenit Sociale è titolare del trattamento dei dati personali, il Direttore è l'incaricato al trattamento dei dati.

Privacy, U.E. 679/2016

La struttura lavora nel rispetto della normativa vigente, e gli operatori sono tenuti al segreto professionale.

Formazione ed aggiornamento professionale

Il personale in servizio partecipa costantemente a corsi formativi, pianificati su un modello annuale, deciso sulle esigenze sia della struttura che dei bisogni evidenziati dal personale medesimo.



Normative antinfortunistiche ed antincendio, d.lgs 81/08

La struttura è dotata del manuale di valutazione del rischio e di un piano di emergenza, in linea con le normative vigenti: il personale viene addestrato per seguire quanto in esso contenuto, e mantenuto aggiornato attraverso aggiornamenti periodici.

Carta dei diritti della persona anziana

La RSA adotta tale documento, e i principi in esso contenuti: copia della Carta è affissa in ogni nucleo ed è allegata alla presente (allegato D).

Volontariato

L'Associazione "AVO" organizza le presenze dei volontari a favore del benessere degli ospiti, inserendosi nelle diverse attività di animazione proposte.



Dichiarazione attestante le spese sostenute

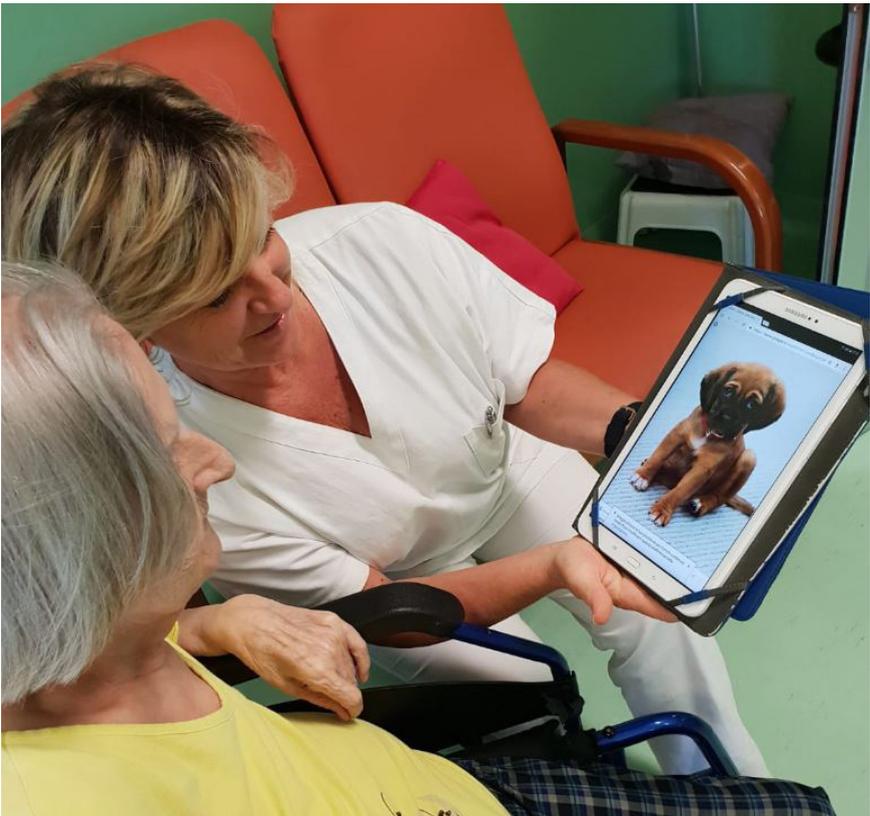
A cadenza annuale, si rilascia una dichiarazione (prevista dalla normativa regionale D.G.R. n. 26316/1997) attestante le diverse componenti della retta, da utilizzarsi a fini fiscali.

D.Lgs 231

Come previsto dalla normativa regionale la residenza applica e fa proprio il modello organizzativo 231 inerente alla “responsabilità degli enti”. Il sistema rispetta i principi di efficacia, specificità e attuabilità, e si integra al sistema di vigilanza e controllo. Applica il codice etico e ha un suo organismo di vigilanza autonomo e indipendente.

Connessione wi-fi

Nei locali comuni della residenza è attivo un sistema di connessione wi-fi a disposizione di ospiti, parenti e visitatori, con password dedicata da richiedere preventivamente in ufficio; caratteristiche e modalità del servizio vi saranno illustrate dal personale amministrativo.



Orario segreteria:

Feriale	09.00-12.00 e 13.30-17.30
Sabato, domenica e festivi	CHIUSO

RSA "Sant'Andrea"

Via Buttafava, 15 - 21012 Cassano Magnago (VA)

Tel. 0331 200638 - Fax 0331 200893

rsasantandrea@zenitsociale.it