

**RSA "CASA PER CONIUGI"**  
**Via dei Cinquecento, 19 MILANO**

# **CARTA DEI SERVIZI**



**Gestione PROGES – Società Cooperativa Sociale**  
**Proprietà: Comune di Milano**

**Sede amministrativa: Via Colorno 63 Parma (PR) –**

**Tel. 0521 600611- Fax: 0521.606260**

**Sede operativa: Via dei Cinquecento 19 – 20139 Milano**

**Tel. 02 – 57409217-5392594 – Fax 02 - 5396200**

**Web: <http://www.proges.it>**

**E-mail: [info@rsaconiugi.it](mailto:info@rsaconiugi.it)**

N° Autorizzazione definitiva al funzionamento: Del. ASL Milano N° 1743 del 29/12/2011 per 210 posti letto. N° di accreditamento: DGR 21422 del 29/04/05 – Decreto Dir.Gen.Fam e SS R.L. n° 11411 del 04/11/09 (voltura) per n° 190 posti letto – D.G.R n. IX/3820 del 25 luglio 2012 per 210 posti letto. Contratto ASL Milano Del. N° 1696 del 28/12/11 – n. Rep. 55644 del 09/01/2012 per 190 posti letto. Contratto ASL MI REP. N. 7178 del 31/01/2014 per 199 posti letto contrattualizzati.

**Revisione Settembre 2013**

## **Lettera di benvenuto**

**Gentile Signora/e,**

Il documento che Le viene presentato costituisce la “Carta dei Servizi” della Residenza Sanitaria Assistenziale “Casa per Coniugi”, situata a Milano - in via dei Cinquecento n. 19 - e gestita da PROGES – Società Cooperativa Sociale.

La “Casa per Coniugi” è una residenza per anziani istituita nel 1955 dal Comune di Milano e gestita dall’ente stesso fino al giugno 2009; la cooperativa Pro.Ges. chiamata a subentrare nella gestione all’Amministrazione comunale intende perseguire e valorizzare le finalità che da sempre hanno caratterizzato l’istituto: condizioni di vita e ambiente familiare, rispetto della dignità e della personalità dell’ospite.

Questo documento Le permetterà di conoscere quindi la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che Pro.Ges. intende perseguire ai fini di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, bensì anche uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto assistenziale. A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all’interno della struttura protetta. La invitiamo, quindi, ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

A tale scopo sono a Sua disposizione un apposito “*Modulo di segnalazioni e suggerimenti*” da utilizzare se e quando lo dovesse ritenere opportuno; è anche disponibile un “*Questionario di valutazione del grado di soddisfazione*” che sarà somministrato periodicamente.

Pro.Ges., come Ente Gestore, ha adottato un Codice Etico ai sensi del D.Lgs. n.231/2011 e successivi provvedimenti regionali e come previsto all’art. 4 punto o) del contratto vigente con ASL di Milano.

Faremo tutto il possibile per comprendere le sue esigenze e garantirLe prestazioni assistenziali e sanitarie adeguate, oltre ad una permanenza confortevole.

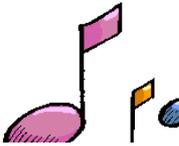
*Lo Staff della RSA “Casa per Coniugi”*

## Servizi offerti

Area Medica					
	Assenza di barriere architettoniche		Presenza infermieristica		Fisioterapia
	Servizio di podologia e pedicure		Presenza medici specialisti e Psicologa		Medico di struttura

Area Sociale				
Segretariato Sociale		Ufficio Relazioni con il pubblico	Trasporti di cortesia con auto aziendale	

Servizi alberghieri					
	Possibilità di ricevere telefonate		Servizio di cucina interno		Servizi di lavanderia
	Servizi di Parrucchiere e Barbiere		Aria condizionata		Ampio Giardino interno

<b>Attività di animazione e socializzazione</b>					
	Bar interno		Laboratorio di musica		Biblioteca interna
	Laboratori manuali e occupazionali		Stimolazione cognitiva		Attività ricreative
	Servizi religiosi		Uscite periodiche		Ginnastica dolce
	Iniziative aperte al pubblico		TV in sale comuni		Progetti di animazione personalizzati

## La Residenza ed i suoi fini istituzionali

### Presentazione

Come previsto dalla normativa nazionale e dal piano socio-assistenziale regionale, la R.S.A. è un servizio residenziale destinato ad accogliere soggetti di età superiore a 65 anni, affetti da patologie fisiche e/o psichiche, accompagnate da un grado di non autosufficienza nello svolgimento delle attività quotidiane che comporta l'impossibilità della permanenza al domicilio per l'assenza di idonei supporti familiari.

L'utente è quindi l'anziano che non presenta patologie acute, trattabili in ospedale, ma che ha la necessità di ricevere assistenza e trattamenti sanitari continui.

La R.S.A. garantisce l'assistenza sanitaria, sociale, riabilitativa. A tali obiettivi concorrono tutte le figure professionali presenti nella R.S.A., con le loro specifiche competenze tecniche e relazionali.

### La RSA Casa per Coniugi

E' localizzata in Via dei Cinquecento 19, nella zona di decentramento N°4, in un quartiere popolare a sud-est di Milano. Costruita nel 1920, è stata adibita a struttura residenziale nel 1955. Negli ultimi anni è stata al centro di una continua evoluzione con profondi mutamenti: il progressivo cambiamento della tipologia di utenza che ne ha determinato la

trasformazione da Casa di Riposo ad R.S.A., l'acquisizione di metodi organizzativi e di lavoro atti a garantire un livello di qualità assistenziale superiore, la ristrutturazione totale dell'edificio, l'affidamento della gestione totale in capo a PROGES.

I posti letto accreditati sono **210** di cui 199 a contratto con ATS Milano Città Metropolitana. Dei 199 posti n° **140 in convenzione con il Comune di Milano** e N°**59 gestiti direttamente da PROGES.**

### **Accesso alla struttura**

La R.S.A. “Casa per Coniugi” è raggiungibile con i mezzi pubblici: MM3 – linea gialla – fermata Corvetto oppure con gli autobus 95 e 77 la cui fermata si trova davanti all'ingresso principale di Via dei Cinquecento.

### **Gli ambienti e gli spazi (di vita collettiva e privata)**

La struttura è dotata di un salone in cui vengono svolte feste, incontri, una sala che ospita la biblioteca e nella quale vengono svolte attività di animazione, un bar con un'ampia sala e terrazza nella quale sono disponibili alcuni quotidiani per la lettura da parte degli ospiti e dei loro familiari. In una palestra attrezzata vengono svolti gli interventi di riabilitazione e, in un locale annesso, le terapie elettromedicali. La Cappella, situata al primo piano, è accessibile a qualsiasi ora.



In ogni nucleo è presente un soggiorno/sala pranzo ed un locale per l'igiene assistita, nei nuclei più grandi vi è anche un salottino in cui gli ospiti possono intrattenersi e incontrare i parenti. Le camere sono a due letti con servizi igienici dotati di arredi ed attrezzature adeguate al tipo di utenza. In ogni nucleo è prevista una camera singola.

Tutti gli ambienti sono privi di barriere architettoniche.

### **2 Nuclei Alzheimer**

Al fine di migliorare l'assistenza alle persone affette da demenza, è stato istituito un nuovo Nucleo Alzheimer accreditato nel 2019, oltre a quello presente in struttura, attivo dal 1996 e accreditato nel 2006, per un totale di 35 p.l.. Il nuovo Nucleo presenta caratteristiche strutturali tipiche: collocazione al piano terra dell'edificio e protezione specifica attraverso la delimitazione con porte dotate di allarme acustico.

Ambedue sono dotati di un'organizzazione specifica con la presenza di personale dedicato, selezionato sulla base della motivazione e formato internamente, lavoro in equipe con riunioni scadenziarie e con la presenza di tutte le figure professionali coinvolte oltre che dello Psichiatra e della Psicologa. Il personale in organico è potenziato rispetto agli altri nuclei della RSA, compresa l'attività di animazione, garantendo non solo una sorveglianza continua ma una stimolazione relazionale e una riabilitazione cognitiva maggiore.

## **Visite guidate per potenziali ospite e familiari AL MOMENTO REGOLAMENTATE DALLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA DI PROCEDURE/PROTOCOLLI ANTI SARS-COVID 19**

I potenziali utenti ed i loro familiari possono svolgere delle visite alla residenza, previo appuntamento in orari d’ufficio (8.30 – 15.30), guidate dagli operatori dell’Ufficio di Servizio Sociale (il numero di telefono è quello della RSA a pag.1).

### **Procedure Modalità per l’ingresso**

La domanda di ammissione deve essere presentata al Servizio Sociale Professionale Territoriale della zona di residenza dell'anziano che la inoltra al Servizio Residenzialità Settore Anziani del Comune di Milano sito in via Sile, 8. Le domande vengono valutate da un'apposita commissione e quelle accolte vengono poste in una lista d'attesa unica per tutti gli istituti in convenzione con il Comune di Milano.

La R.S.A. “Casa per Coniugi”, quando contattata, valuta la richiesta d’inserimento tramite un’apposita équipe multiprofessionale che esprime parere positivo o meno in base alla considerazione delle caratteristiche sanitarie ed assistenziali dell’anziano richiedente, dell’urgenza del ricovero e del carico assistenziale già in essere nei nuclei dell’istituto.

#### Ammissione degli utenti solventi

La domanda di ammissione deve essere presentata direttamente all’Ufficio di Servizio Sociale della RSA.

Le domande vengono valutate dall’équipe multiprofessionale e inserite nella lista d’attesa interna secondo il criterio dell’ordine cronologico, compatibilmente con la disponibilità del posto letto (uomo/donna – singola/doppia) (Vedasi Allegato A).

#### COORDINAMENTO SSPT

##### numeri di tel.

##### **Zone 1-2-3**

02 884.46830-1

##### **Zone 4-5**

02 884.48436-7

##### **Zone 6- 7**

02 884.65872 - 45599

##### **Zone 8-9**

02 884.46675-4

### **Dimissioni**

In caso di ospiti solventi, l’Ospite o il Garante devono dare un preavviso di 15 giorni da comunicarsi a mezzo Raccomandata A.R. alla sede della RSA. Decorso tale termine l’Ospite dovrà lasciare la RSA (che dovrà essere lasciata libera da persone e cose).

### **Pronto Intervento**

Vengono così definiti i casi di urgenza particolare segnalati dal Settore Servizi per Anziani del Comune di Milano. Se vi è disponibilità di posto, l’anziano viene accolto immediatamente senza visite preliminari.

### **Le rette**

La retta intera giornaliera per gli ospiti ricoverati nei posti letto in convenzione con il Comune di Milano è pari a 58,20 oltre IVA di legge.

L’ospite contribuisce al pagamento della retta in relazione alla sua condizione reddituale: dal momento del ricovero il Comune di Milano trattiene la pensione di cui l’ospite è titolare e restituisce mensilmente € 120,00 per le piccole spese ed il 50% della tredicesima.

L'importo della retta è al netto della quota sanitaria che è a carico della Regione Lombardia. La dichiarazione annua relativa alla composizione della retta viene rilasciata su richiesta dell'interessato al Settore Residenzialità dal Servizio Anziani del Comune di Milano sito in via Sile 8.

La retta di ricovero giornaliera per gli ospiti paganti in proprio può variare da € 68,06 (oltre Iva di legge) a € 76,48 (oltre Iva di legge) a seconda della valutazione socio-sanitaria relativa alla scheda d'ingresso.

Gli ospiti solventi sono tenuti a versare al momento della sottoscrizione del contratto la somma di € duemila (2.000,00) a titolo di deposito cauzionale fruttifero a garanzia di tutti gli obblighi che sorgono dal contratto, con l'intesa che tale somma verrà restituita alla fine del rapporto.

Su richiesta dell'ospite o dei suoi famigliari, il gestore rilascerà idonea dichiarazione in merito alla percentuale dei costi socio-sanitari sul totale della retta pagata, ai fini della detraibilità degli stessi in sede di dichiarazione annuale dei redditi. Sarà cura dell'Amministrazione comunale o degli stessi ospiti o famigliari produrre la certificazione (anche tramite autocertificazione) di tali importi per gli usi consentiti dalla legge.

## **L'inserimento**

L'ingresso in RSA viene seguito con particolare attenzione al fine di facilitare in ogni modo questo delicato momento sia per l'ospite sia per i suoi parenti o conoscenti. In particolare, con le fasi descritte si cerca di favorire la conoscenza reciproca tra ospite e operatori, l'orientamento e l'utilizzo dei servizi.

- Contatto iniziale – Avuta conferma della disponibilità del posto in RSA, il Servizio Centrale Anziani del Comune di Milano chiede al parente di contattare telefonicamente il servizio sociale della RSA che fissa un primo appuntamento con l'anziano (laddove possibile) e i parenti.
- Primo appuntamento – Il primo appuntamento verte su un colloquio informale volto a conoscere l'anziano e le sue abitudini. Segue una visita guidata alla struttura, in particolare al nucleo e alla camera di destinazione.
- Il giorno di arrivo dell'ospite – La mattina l'Ufficio di Servizio Sociale riceve l'ospite e i familiari e compila la cartella sociale. Fornisce informazioni dettagliate sugli orari dei servizi principali e sull'importanza del rispetto di alcune regole interne. Quindi accompagna l'ospite in camera dove gli viene presentato il compagno, l'Infermiera coordinatrice, il referente di nucleo e gli operatori presenti. Subito dopo l'ospite viene accompagnato dal medico di turno al quale illustra i dati già in suo possesso. Il medico esegue una prima valutazione dei problemi in atto al fine di stilare un primo piano sanitario-assistenziale.
- Prima settimana – l'Ufficio di Servizio Sociale quotidianamente si informa presso i referenti, gli operatori, gli infermieri e l'ospite stesso sull'andamento del soggiorno, raccoglie eventuali osservazioni e problemi che cerca di risolvere immediatamente se possibile o li sottopone all'équipe di nucleo che si riunisce settimanalmente. Il medico di riferimento dell'ospite effettua una visita approfondita e prescrive gli esami di routine e, se necessario, specialistici.

Viene effettuata una visita anche da parte dello psichiatra. Lo psicologo svolge un primo colloquio durante il quale vengono somministrati alcuni test; eventualmente concorda ulteriori colloqui per aiutare l’ospite in questa fase di adattamento.

Vengono presentati gli animatori che descrivono all’ospite le attività in atto e si informano su eventuali interessi particolari dell’anziano.

Al termine della settimana viene compilata una scheda di prima valutazione multidimensionale che verrà utilizzata per la definizione del piano di assistenza individualizzato (PAI).

L’Ufficio di Servizio Sociale, gli animatori e gli operatori del nucleo per favorire l’integrazione, le relazioni con gli altri e l’orientamento seguono in modo assiduo l’ospite in questa prima fase che ha una durata variabile in base alle necessità individuali.

### **La giornata tipo**

Le attività sono distribuite nella giornata con una cadenza che tiene conto delle specifiche esigenze dell'anziano e dei ritmi che caratterizzano la vita comunitaria.

<i>Ora</i>	<i>Attività</i>
7.00 – 8.30	Risveglio - Igiene personale con assistenza in caso di necessità
8.30 - 9.30	Colazione
9.30– 12.00	Nella mattinata sono previsti interventi riabilitativi su indicazione del medico e attività di animazione nonché i bagni settimanali programmati. Verso le ore 11.00 viene servito il tè
12.00 – 13.30	Pranzo
dalle 13.30	Pausa di riposo
dalle 15.30	Nel pomeriggio vengono svolti interventi riabilitativi e di animazione, nonché i bagni settimanali programmati. Verso le ore 16.30 viene servita la merenda. E' previsto un calendario di feste in occasione delle festività religiose, e delle ricorrenze nazionali e usuali della RSA
18.30 – 19.30	Cena
19.30 – 21.00	Preparazione per la notte

### **Gli orari di visita AL MOMENTO REGOLAMENTATE DALLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA DI PROCEDURE/PROTOCOLLI ANTI SARS-COVID 19**

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

Al fine di conciliare la più ampia permanenza possibile dei visitatori nella RSA con la tutela della privacy e della tranquillità di tutti gli ospiti, si prevedono i seguenti orari di visita:

l’accesso alla Struttura per le visite agli Ospiti è consentito tutti i giorni dell’anno nel seguente orario: **dalle ore 8,00 alle ore 20,00.**

Al di fuori della fascia oraria sopra riportata e in caso di particolari o urgenti necessità (pertanto anche in orari notturni) l’orario di visita potrà essere preventivamente concordato con il Direttore di Struttura in base alle singole esigenze (in caso di

impossibilità per mancanza o altro del Direttore l’orario può essere concordato con persona dallo stesso delegata)

E’ comunque richiesto ai visitatori **se possibile** di non accedere ai nuclei prima delle 10.00 al mattino (per consentire il corretto svolgimento del servizio di igiene e pulizia) e dalle 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 (bar, salone, ingresso).

Si sconsiglia ai visitatori soste prolungate presso le stanze di degenza o presso i locali di servizio per non arrecare impedimenti al regolare svolgimento delle attività assistenziali e disturbo agli altri ospiti.

I visitatori ed i parenti, in particolare, non dovranno recare intralcio all’attività degli operatori durante la somministrazione dei pasti e delle terapie.

E’ rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.

### **Uscite degli ospiti AL MOMENTO REGOLAMENTATE DALLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA DI PROCEDURE/PROTOCOLLI ANTI SARS-COVID 19**

Per garantire la maggior tutela possibile degli ospiti, agli anziani autonomi che desiderano uscire dall’istituto viene richiesto l’orario indicativo di rientro e, per uscite di più lunga durata, un recapito telefonico o altre informazioni che, nel rispetto della privacy, garantiscano una facile reperibilità se necessario.

Gli anziani non autonomi possono uscire solo se accompagnati da un parente o da un’altra figura di riferimento oppure da un operatore della RSA, previo accordo e compilazione di un apposito modulo da richiedere e consegnare in Portineria.

Tutti gli ospiti, indipendentemente dalla condizione di autonomia, in caso di uscite per motivi sanitari indicati dal medico di reparto (ad esempio: per visite specialistiche, esami, ricoveri in ospedale), vengono accompagnati da un operatore socio-assistenziale.

## **Servizi offerti**

### **Ausiliari socio sanitari (A.S.A) addetti all’assistenza di base**

Gli operatori socio-assistenziali sono la figura professionale portante della RSA.

Essi accompagnano l’ospite in ogni momento della sua vita. Le seguenti attività vengono svolte cercando la modalità di approccio adeguata al soggetto ed alle sue esigenze, nonchè stimolando le sue capacità residue e potenziali:

- aiutano l’ospite ad effettuare tutte le operazioni relative all’igiene personale, alla vestizione ed alla motricità;
- aiutano gli ospiti che ne hanno necessità ad alimentarsi, si ritiene infatti fondamentale che questa attività sia svolta da personale qualificato in grado di verificare che la masticazione e la deglutizione avvengano correttamente;
- accompagnano l’ospite esternamente allorché debba effettuare visite o esami strumentali in strutture ospedaliere;
- si occupano di rigovernare le camere (rifanno e cambiano il letto, riordinano e provvedono alla pulizia degli arredi e degli ausili).

L'operatore socio-assistenziale, essendo la figura più a diretto contatto con l'ospite, ha un importante ruolo di osservazione e rilevazione dei suoi problemi e dei suoi bisogni che segnala tempestivamente all'Infermeria. Trattandosi di un compito delicato e fondamentale per l'attivazione dei successivi interventi sanitari e/o assistenziali, è prevista una costante attività di formazione e aggiornamento e periodiche riunioni per la programmazione e la verifica di interventi particolari.

Nei nuclei è prevista la presenza di 2 Ausiliari Socio Assistenziali nel turno del mattino e di 2 ASA nel turno del pomeriggio. Nei due nuclei Alzheimer gli ASA presenti per ogni turno sono sempre 3. La notte sono presenti 5 ASA.

## **Servizio Medico**

L'assistenza medica è fornita la mattina da 2 medici, il pomeriggio, di notte (in reperibilità) e nelle giornate di sabato e domenica da 1 medico. Ogni ospite ha un medico di riferimento in modo da consentire la continuità e la personalizzazione del rapporto.

Nelle ore del mattino le attività di cura sono maggiormente concentrate.

Il servizio è coordinato dal Responsabile Sanitario che effettua anche incontri periodici con gli altri servizi al fine di affrontare problemi contingenti e impostare metodi comuni e condivisi di lavoro.

E' prevista la presenza dei seguenti specialisti: oculista, ortopedico, odontoiatra, cardiologo, dermatologa e fisiatra. Questo facilita notevolmente la prevenzione e la soluzione in sede di problematiche sanitarie, assicurando la tempestività degli interventi e riducendo i disagi per i trasferimenti presso ambulatori esterni.

### **Esclusioni:**

Sono escluse le visite mediche private richieste dai parenti dell'ospite e non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale o da particolari esenzioni.

## **Servizio Infermieristico**

Gli infermieri garantiscono un rapporto costante tra l'anziano, il medico e gli operatori. Oltre a svolgere tutte le mansioni specifiche della loro qualifica, svolgono periodiche attività di informazione e orientamento dirette agli operatori di base.

Il servizio mantiene contatti con gli ospedali e le strutture sanitarie pubbliche e private per esami strumentali, approfondimenti diagnostici, interventi chirurgici, ecc.

È prevista la presenza di 6 infermieri la mattina (3 con compiti di coordinamento), 3 il pomeriggio ed 1 la notte.

## **Servizio farmaceutico**

I farmaci sono forniti gratuitamente previa prescrizione medica conforme al prontuario adottato. Gratuita è anche la fornitura dei presidi per l'incontinenza.

## **Servizio di terapia fisica e riabilitazione**

I fisioterapisti che lavorano in RSA mirano, in stretta collaborazione con i medici, ad offrire alla maggior parte degli ospiti i trattamenti riabilitativi opportuni sulla base dell'età anagrafica, dell'entità dei fenomeni involutivi, del tipo di patologie in atto. Le terapie sono finalizzate alla prevenzione e alla cura delle singole problematiche e al mantenimento e potenziamento delle capacità residue.

Ogni intervento è programmato e scelto secondo una valutazione globale dell'ospite. Vengono proposti movimenti attuati “liberamente” dagli ospiti o, più spesso, con l'aiuto del terapeuta da soli o in piccoli gruppi, con esercizi di Kinesiterapia, mobilizzazione, ginnastica medica, facilitazione neuromuscolare, ecc., comprendendo anche le posture a letto o in carrozzina, l'ortostatismo, il mantenimento di posizioni corrette, supino, seduto, ecc.

Il servizio di fisioterapia si avvale di una vasta gamma di apparecchiature elettromedicali: radarterapia, ultrasuonoterapia, elettroterapia, magnetoterapia, laserterapia. Le terapie sono principalmente ad effetto antalgico. Periodicamente vengono realizzati incontri di informazione tenuti dai fisioterapisti e rivolti al personale assistenziale e infermieristico.

### **Esclusioni:**

Sono esclusi solo quegli ausili che non sono prescrivibili tramite il Servizio Sanitario Nazionale (es.: calze elastiche).

### **Servizio sociale – Segretariato Sociale - URP**

Ha un ruolo importante nella fase di accoglimento e di soggiorno degli ospiti che vengono seguiti con attenzione per favorirne l'integrazione nella comunità (I care sociale).

Mantiene i rapporti con le famiglie e la rete amicale, interviene per la soluzione dei problemi quotidiani della comunità e ha un ruolo di mediazione attiva tra i bisogni dell'ospite e l'ambiente che lo circonda.

Riceve gli ospiti e i parenti su appuntamento tutti i giorni in orario d'ufficio (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 15.30).

Gestisce le relazioni con il pubblico attraverso compiti informativi verso familiari e ospiti, raccolta di osservazioni, suggerimenti e/o critiche.

L'ufficio svolge attività di segretariato sociale attraverso la gestione delle pratiche e dei contatti con altri Enti Istituzionali per conto degli ospiti.

### **Servizio psicologico**

Il servizio psicologico, operando in stretto e continuativo rapporto con gli altri servizi, contribuisce alla promozione del benessere globale.

La psicologa costituisce parte integrante dell'équipe ed offre la sua consulenza alla direzione ed agli altri organi operativi centrando l'attenzione sugli aspetti affettivi e relazionali sempre rilevanti in una realtà complessa come quella di una comunità.

Per promuovere processi costanti di cambiamento e di verifica vengono organizzati percorsi formativi diretti a tutte le figure professionali, in vista della condivisione di modelli e strategie di intervento per il miglioramento costante della qualità di vita degli ospiti.

L'attività clinica comprende il sostegno per aiutare la persona e il gruppo a trovare un migliore adattamento.

Particolare attenzione viene riservata al momento dell'ingresso dell'ospite in RSA attraverso colloqui in cui viene raccolta la storia della persona e i suoi vissuti riferiti a questo delicato momento della sua vita. In collaborazione con le altre figure professionali viene predisposto il piano assistenziale individuale (PAI).

Il servizio è eventualmente disponibile, su appuntamento, per i parenti che richiedano colloqui o interventi specifici.

## **Servizio di animazione**

Il servizio, che svolge i suoi interventi anche in integrazione con quello fisioterapico e con la consulenza della psicologa, propone attività di gruppo che in un clima piacevole e sereno hanno l'obiettivo generale di stimolare la socialità e le funzioni cognitive.

In particolare attraverso l'esperienza produttiva realizzata in laboratori si propone di migliorare la percezione di sé e l'autostima, di favorire la comunicazione e l'integrazione sociale.

L'organizzazione di giochi creativi, socializzanti o mirati all'attivazione cognitiva, e di feste (aperte anche all'esterno) per le ricorrenze da calendario e per quelle ormai tradizionali della RSA (come la Festa dei Centenari, etc.) consente di trascorrere in modo piacevole il tempo libero.

In alcune sale sono presenti televisori a disposizione degli ospiti. Nel salone multiuso è collocato un televisore con schermo grande ed è possibile utilizzare, in accordo con il servizio di animazione, un videoregistratore.

## **Servizio di podologia e pedicure**

Il servizio è a disposizione degli ospiti che ne hanno necessità.

La lista degli appuntamenti è gestita dall'Infermeria del Nucleo.

## **L'alimentazione/ Ristorazione**

Il servizio di ristorazione è gestito da Milano Ristorazione Spa. I pasti sono preparati nei locali adibiti a cucina. I menu tengono conto dei problemi nutrizionali degli anziani e delle abitudini e delle preferenze alimentari degli ospiti (vedi allegato 5). Il menu settimanale viene esposto sui piani. L'ospite può scegliere, il giorno precedente, sia per il pranzo che per la cena, tra due primi e due secondi "principali" e una o più alternative "fisse".

In caso di particolari esigenze sanitarie, il medico, avvalendosi della consulenza della dietologa, può richiedere diete specifiche.

La colazione e i pasti sono serviti in sala da pranzo. Nell'eventuale impossibilità di recarsi in sala, è previsto il servizio in camera.

I parenti e i conoscenti possono pranzare con l'ospite, previo avviso in custodia entro le ore 10,00 della mattina e l'acquisto del buono-pasto dal costo di € 4,65.

## **Servizi alberghieri-generalisti**

### **Lavanderia/guardaroba**

Il servizio di lavanderia/guardaroba si occupa del cambio settimanale della biancheria piana, che viene lavata e stirata esternamente. Si fa carico internamente parzialmente della lavatura e stiratura della biancheria personale dell'ospite con restituzione settimanale. Riordina il vestiario personale, se necessario effettua piccoli rammendi. Si occupa inoltre dell'apposizione su ogni capo d'abbigliamento personale di un'etichetta termoadesiva recante il nome ed il nucleo di appartenenza dell'ospite in modo da assicurare la personalizzazione del servizio.

Ogni fase è seguita con cura in modo da garantire la più attenta osservazione delle norme igieniche, tenendo sempre accuratamente separata la biancheria sporca da quella pulita. Il vestiario non di stagione viene collocato in un apposito locale.

### **Pulizia**

La pulizia degli ambienti è affidata a personale addetto in modo esclusivo a tale servizio. Tutte le camere degli ospiti e gli spazi comuni vengono puliti quotidianamente, i servizi igienici più volte al giorno. Gli ambienti più a rischio (infermerie, ambulatori, tisanerie, ecc.) sono igienizzati e sanificati con prodotti ad hoc. I prodotti utilizzati rispondono alle prescrizioni vigenti, dispongono di schede tecniche e di schede di sicurezza consultabili. Le attrezzature ed i prodotti usati sono conformi alle vigenti norme antinfortunistiche.

### **Portineria/Custodia**

La portineria prevede la presenza di un operatore 24 ore su 24. Durante l'orario diurno il personale espleta il controllo, nel massimo rispetto della riservatezza e della discrezione, delle entrate e delle uscite degli ospiti per assicurare la loro sicurezza. Gli ospiti autorizzati che desiderano uscire, sono pregati di informare ove intendono recarsi e di fornire l'orario di ritorno previsto, al fine di consentire, nell'eventualità del mancato rientro, di allertare i servizi di emergenza. L'orario diurno è dalle 7.00 alle 21.00.

### **Servizio bar**

Il bar è riservato agli ospiti ed ai loro visitatori. E' aperto tutti i giorni della settimana, dalle 7.30 alle 18: 00, comprese le festività. Le consumazioni hanno prezzi inferiori a quelli praticati nei locali pubblici.. Sono inoltre disponibili due distributori di bevande calde e fredde, al primo ed al secondo piano.

### **Esclusioni:**

Non è previsto il servizio telefonico in camera.

### **TV**

Tutte le camere sono provviste di antenna TV e attrezzate con decoder per le trasmissioni in digitale. Il pagamento del canone è interamente a carico dell'istituto.

### **Servizio parrucchiera e barbiere**

La parrucchiera per signora è presente tre volte la settimana ed effettua gratuitamente una prestazione al mese (shampoo, piega e taglio), le restanti

*Orari: Martedì 9.30 – 15.00, Giovedì 9.30 – 15.00, Venerdì 9.30 – 12.00*

Il barbiere da uomo, il cui servizio è completamente gratuito, è presente tre volte la settimana ed esegue prestazioni anche presso le camere degli ospiti impossibilitati a recarsi nel locale adibito a questo servizio.

*Orari: Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 13.00 alle 16.30*

### **Esclusioni:**

Ulteriori prestazioni della parrucchiera, oltre a quelle specificate, sono a carico dell'ospite ed hanno comunque prezzi inferiori a quelli esterni.

*Costi: Piega e frizione € 5,50 - Permanente € 15,50 - Colore € 10,50*

### **Servizio Amministrativo**

Tutti i servizi operano in costante integrazione per garantire interventi globali e flessibili realmente in grado di rispondere alle richieste emergenti.

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,00.

La direzione della RSA è affidata ad un Direttore che cura gli aspetti funzionali, organizzativi e gestionali.

### **Servizio religioso**

La Domenica è prevista la celebrazione della S. Messa nella Chiesa in comune tra le RSA “Casa per Coniugi” e “Virgilio Ferrari”. Partecipano abitualmente anche i visitatori e i volontari. Il Sacerdote inoltre impartisce i Sacramenti ed è disponibile ad incontrare gli ospiti che ne fanno richiesta. Su richiesta viene garantito il servizio religioso anche a chi appartiene a confessioni diverse da quelle della Religione Cattolica.

### **Servizio mortuario**

La struttura dispone di una camera ardente. In essa viene allestita la cerimonia funebre dopo aver sottoposto la salma a tutti gli adempimenti sanitari.

Il Sacerdote, se desiderato, benedice la salma e celebra la SS. Messa.

#### **Esclusioni:**

Le spese relative ai funerali non sono comprese nella retta.

### **Altre offerte**

Nella struttura è funzionante il Centro Diurno Integrato Alzheimer, accreditato per 30 posti, aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16.30.

Attualmente la struttura è aperta al territorio mediante un servizio di accoglimento per il pranzo di mezzogiorno di anziani in difficoltà ai quali è consentito durante la giornata di partecipare alle attività, in un rapporto di socializzazione con gli ospiti, e mediante l'apertura delle feste agli abitanti della zona. La stessa partecipazione esterna è consentita alle funzioni religiose.

Sono promosse altre occasioni di scambio (quali laboratori di animazione, incontri tra ospiti e ragazzi, corsi di ginnastica dolce, ecc.).

## **Personalizzazione della permanenza**

### **Modello assistenziale**

L'attenzione alla persona nella sua globalità è il criterio che guida tutti gli interventi e l'organizzazione degli stessi. Per realizzare questi obiettivi gli anziani sono ospitati in Nuclei con un numero di letti limitato, all'interno dei quali viene adottato il metodo della valutazione multidimensionale e il lavoro in *équipe*. Il *tutoring* viene svolto in tutti i nuclei.

Sono adottate *procedure* e *protocolli* per le principali pratiche assistenziali consultabili presso le infermerie di nucleo. Viene richiesto il consenso informato per specifici trattamenti sanitari (es.: trasfusione, applicazione mezzi di tutela fisica, ecc.).

Per ogni ospite vengono compilati e periodicamente aggiornati il fascicolo sociale e sanitario, ed il piano di assistenza individuale nel quale è definito il programma personalizzato che tiene conto dei bisogni e delle esigenze specifiche dell'ospite.

#### *Equipe di Nucleo*

L'*équipe* è composta da tutte le figure professionali del Nucleo coinvolte nell'assistenza all'ospite, compresi gli operatori socio-assistenziali. Le riunioni periodiche consentono un approccio globale ai problemi ed il collegamento costante tra i bisogni dell'anziano e le risposte dei servizi.

### Tutoring

Il referente di nucleo ha compiti di coordinamento del lavoro che si svolge nei nuclei di degenza ed è una figura di riferimento per le necessità dell'ospite fin dal suo ingresso in RSA, soprattutto in momenti particolari.

### Riabilitazione

La riabilitazione, intesa come recupero globale e mantenimento dell'autonomia residua motoria, cognitiva e relazionale dell'anziano, viene definita per ogni ospite nel P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato) dall'intera équipe e attuata in modo continuato e coordinato. Tutte le attività svolte dai fisioterapisti, dagli animatori e in alcuni casi anche dagli operatori di base (es.: deambulazione assistita) si ispirano a questo obiettivo.

### Procedure e protocolli

Sono state redatte ed adottate specifiche procedure relative a:

- igiene dell'ospite nel rispetto della privacy
- somministrazione degli alimenti e delle bevande
- prevenzione delle cadute
- prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito
- trattamento dell'incontinenza
- utilizzo dei mezzi di tutela fisica
- consenso informato.

Le attività assistenziali vengono costantemente monitorate e verificate. A tal fine il personale compila apposite schede di osservazione e di registrazione.

Questo metodo di lavoro consente di aggiornare tempestivamente le modalità del servizio rispetto ai bisogni dell'ospite. Ad esempio, l'adozione di ausili per l'incontinenza o per la deambulazione e la programmazione dei tempi di intervento sono sempre precedute da tali rilevazioni ed aggiornate periodicamente.

## **Analisi dei bisogni formativi e formazione permanente**

Da anni un'attenzione particolare viene prestata all'analisi dei bisogni formativi e alla formazione continua delle figure professionali impegnate nella RSA. Si ritiene infatti che tali attività siano azioni importanti per mantenere costante la motivazione e la tensione verso il miglioramento della qualità di vita degli ospiti.

L'analisi dei bisogni formativi dà luogo a diversi tipi di percorsi di formazione.

Accanto ad attività formative obbligatorie relative a disposizione di legge (es.: norme sulla sicurezza), vengono organizzati internamente percorsi di formazione di interesse multidisciplinare o specifici che, adottando metodi centrati sul coinvolgimento dei partecipanti, sono finalizzati a promuovere una maggiore integrazione dell'équipe e l'approfondimento delle abilità tecniche e relazionali, cruciali nei servizi alle persone.

## **Progettazione degli interventi**

Al fine di valutare i risultati del modello assistenziale adottato vengono svolte indagini periodiche. La RSA da anni riceve il Premio di Qualità Aggiunta che la Regione Lombardia eroga per la realizzazione di progetti particolarmente meritevoli.

# Tutela e Partecipazione

## 1. Tutela della privacy

L'ospite ha diritto alla tutela della privacy attraverso la garanzia dei propri dati personali, tramite l'esercizio del segreto professionale da parte di tutti gli operatori e la conservazione dei dati personali in ottemperanza alla normativa vigente.

## 2. Standard di qualità

La R.S.A. ritiene che la propria missione consista nel fornire all'anziano ospite le cure migliori ed un ambiente umano il più possibile sereno. Le strategie organizzative, tenuto conto delle risorse disponibili, sono improntate ad un continuo miglioramento in vista della soddisfazione dell'ospite, nel rispetto delle scelte del personale sanitario, sociale e assistenziale.

Considerando il percorso dell'ospite all'interno della struttura e i suoi contatti con gli erogatori dei servizi, si possono identificare quattro aree per le quali sono stati individuati degli indicatori di qualità e i rispettivi standard da garantire:

- Area della residenzialità o strutturale
- Area prestazioni offerte
- Area del metodo di lavoro
- Area della comunicazione

### Area della residenzialità o strutturale

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Funzionalità degli ambienti	Assenza di barriere architettoniche
Comfort delle camere	Tutte le camere dispongono di bagno, impianto di condizionamento dell'aria, gas medicali, luce notturna
Facilitazioni del contatto con parenti e conoscenti	Orario visite: 8.00 – 20.00. Possibilità per i parenti di pranzare con l'ospite previa prenotazione e pagamento di un buono pasto. Organizzazione di feste aperte all'esterno (almeno 10 all'anno)

### Area Prestazioni Offerte

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Continuità e personalizzazione dell'assistenza medica	Ogni ospite ha un medico di riferimento
Visite mediche di controllo periodiche	Visite mediche di controllo almeno bimensili e tutte le volte che se ne vede la necessità
Personalizzazione degli interventi	Per ogni ospite viene redatto il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)
Verifica periodica del PAI	Ogni PAI viene verificato almeno semestralmente
Costante mobilitazione dell'ospite	Tutti gli ospiti vengono alzati la mattina, (tranne naturalmente coloro che sono temporaneamente impossibilitati per ragioni di salute) e dopo l'eventuale riposo pomeridiano.
Fornitura dei farmaci e dei presidi per l'incontinenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sempre garantita.</li> <li>• E' in dotazione o prontamente disponibile un'appropriata selezione di farmaci da prescrivere o da ordinare.</li> <li>• La prescrizione, l'ordinazione e la somministrazione</li> </ul>

	<p>sono guidati da politiche e procedure.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>E' in uso un sistema di dispensazione dei farmaci nella giusta dose per la persona giusta, al momento giusto.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>I bisogni unici delle persone morenti sono riconosciuti e rispettati all'interno dell'organizzazione L'accompagnamento alla morte fornito dall'organizzazione prende in considerazione i bisogni delle persone morenti.</li> <li>Il personale viene sensibilizzato ai bisogni delle persone in fin di vita.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'organizzazione ha attivato dei processi per una appropriata valutazione e gestione del dolore</li> <li>Laddove opportuno, l'organizzazione provvede all'educazione del personale e delle persone con esigenze di gestione del dolore</li> </ul>
Organizzazione di feste	
Tempi di riconsegna dei capi di vestiario da parte del Guardaroba	Tempo di riconsegna: entro 7 giorni
Economicità delle prestazioni a pagamento	Prezzi inferiori rispetto a quelli esterni applicati dal Servizio Bar e dalla Parrucchiera

#### Area Metodo di Lavoro

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Frequenza degli incontri per il passaggio di informazioni tra personale socio-assistenziale e infermieri	“Passaggio delle consegne” quotidiano attraverso l'uso di quaderni specifici per i medici, gli infermieri e gli operatori di base.
Periodicità delle riunioni multidisciplinari di Nucleo e di internucleo	Riunioni settimanali di verifica, programmazione, discussione di problemi contingenti. Sono previste riunioni di nucleo per la discussione e risoluzione di eventuali problemi specifici.
Periodicità delle riunioni interdisciplinari tra Servizi	Riunioni settimanali di verifica e programmazione
Competenza e aggiornamento del personale socio-assistenziale	Incontri di formazione permanente
Gestione e miglioramento della qualità	I responsabili del governo e della guida dell'organizzazione prendono parte alla pianificazione e al monitoraggio di un programma di gestione e miglioramento della qualità
Qualifiche e formazione del personale	Le responsabilità di ciascun membro del personale sono definite in una descrizione aggiornata del profilo professionale. Tutti i membri del personale sono orientati all'organizzazione e alle responsabilità specifiche del proprio profilo professionale. I membri del personale che forniscono assistenza sanitaria e altri operatori identificati dall'organizzazione frequentano ogni anno un corso di BSL o ACLS (tecniche di rianimazione cardiaca).

Area della comunicazione e delle informazioni

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Riconoscibilità del personale a contatto con gli ospiti	Il personale che ha contatti con gli ospiti è identificabile tramite il tesserino di riconoscimento
Soggetti a cui viene distribuita la Carta dei Servizi	Distribuzione della Carta dei Servizi a tutti gli ospiti e a tutti gli Uffici e gli Enti interessati (Comune, Aziende sanitarie e ospedaliere, Consiglio di Zona, associazioni di volontariato) Eventuali modifiche verranno comunicate agli utenti e/o familiari e/o tutori e/o amministratori di sostegno tramite affissione nelle apposite Bacheche
Rilevazione della soddisfazione dell’ospite, dei parenti e degli operatori	Indagini attraverso appositi questionari da effettuare ogni mese. (vedere allegati 1-2-3)
Restituzione dei risultati delle indagini di soddisfazione	Comunicazione dei risultati attraverso incontri specifici
Possibilità di segnalare disfunzioni, reclami e suggerimenti	Esistenza di appositi moduli

#### **4. Segnalazioni e suggerimenti**

Eventuali segnalazioni di disfunzioni riscontrati, reclami o suggerimenti, possono essere inoltrate per iscritto con l’indicazione del mittente.

E’ a disposizione di chiunque un modulo predisposto (vedi allegato 4) nel quale descrivere la segnalazione che si intende sottoporre all’attenzione della RSA e collocarlo nell’apposita cassetta chiusa, situata nell’atrio di ingresso.

La segnalazione di un disservizio verrà valutata coinvolgendo i servizi competenti e si fornirà risposta in un tempo variabile, comunicato all’autore della segnalazione, in base alla complessità del problema. Tutti i suggerimenti saranno tenuti in considerazione e si cercherà di applicarli nel limite delle possibilità e nel rispetto delle normative vigenti.

#### **Allegati**

- A. Specifiche per utenti paganti in proprio
- N° 1 Questionario di gradimento dei servizi per gli anziani
- N° 2 Questionario di gradimento della modalità di accoglienza e accesso in RSA
- N° 3 Questionario di soddisfazione per gli operatori
- N° 4 Segnalazioni disfunzioni/reclami/suggerimenti
- N° 5 Menù tipo
- N° 6 Consenso alle regole della RSA ed alla cura
- N° 7 Carta dei Diritti della Persona Anziana (come da disposizione della D.G.R. 14/12/01 N° 7/7435)
- N° 8 Codice Etico ai sensi del D.Lgs. n.231/2011 e successivi provvedimenti regionali e come previsto all’art. 4 punto o) del contratto vigente con ATS di Milano.