

# ***RSA LA ROSA D'ARGENTO***



## **LA CARTA DEI SERVIZI**

Telefono: 039/6079905

E-mail: [larosadargento@codess.org](mailto:larosadargento@codess.org)

Via S. Carlo, 5 - 20885 - Ronco Briantino (MB)

## RSA LA ROSA D'ARGENTO

Gentile Signora, Egregio Signore,

Questo libretto informativo ha lo scopo di farLe conoscere dettagliatamente la nostra Residenza per Anziani, nuova nella struttura e di recente apertura.

Alla fine della consultazione Lei avrà tutte le informazioni necessarie per un'approfondita valutazione dei servizi offerti al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative degli ospiti e dei loro familiari.

Le Sue considerazioni ed i Suoi suggerimenti ci saranno utili per poter meglio realizzare nuove iniziative finalizzate ad offrire ai nostri ospiti una vita serena nella loro "nuova casa".

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.

La Direzione

## RSA LA ROSA D'ARGENTO

### Finalità ed obiettivi della RSA

Arriva un giorno nella vita di molte persone in cui la casa nella quale hanno vissuto da sempre non basta più. Insorgono nuove necessità: bisogni di ausili particolari, di spazi diversi, di assistenza continua e di un aiuto professionale che i familiari, nonostante l'amore e la buona volontà, non sono più in grado di dare. E' questo un momento particolarmente delicato. La constatazione di questa inadeguatezza sia da parte della persona interessata che di chi le è più vicino e la conseguente necessità di individuare soluzioni alternative lontane dalla propria casa e dalla propria famiglia provocano comunque crisi e sofferenza.

Pensando a questo abbiamo voluto allestire una struttura che fosse "casa". Non un albergo o una clinica ma una casa dove, all'occorrenza, e questo è il vero indirizzo ispiratore dell'iniziativa, noi stessi avremmo potuto/voluto far risiedere le persone che ci sono più care. Una casa certo un po' speciale dove ci sono medici e infermieri, fisioterapisti e animatori, assistenti e cuochi; tutti comunque a servizio esclusivo dei quarantaquattro padroni di casa. Abbiamo voluto e realizzato una casa aperta, gioiosa, integrata nel tessuto sociale nel quale è inserita, che fosse punto di riferimento e incontro. Una casa dove chi vi abita si sentisse sicuro e speciale e dove ogni singolo giorno fosse degno di essere vissuto.

La casa si trova a Ronco Briantino, una bella cittadina della Brianza, ed è stata allestita nell'ambito di una convenzione con il Comune.



E' una struttura a due piani divisa in due nuclei per un numero complessivo di quarantaquattro posti letto. Ogni nucleo ha servizi esclusivi e assistenti dedicati affinché possa diventare una sorta di "famiglia allargata". Le camere sono doppie, tutte con servizi. Gli spazi comuni sono ampi, luminosi ed accoglienti. Gli Ospiti sono seguiti nell'arco delle 24 ore da operatori specializzati che li aiutano nelle loro necessità quotidiane, ponendo particolare attenzione all'ascolto e al dialogo.

I medici che si alternano in struttura, coadiuvati dagli infermieri, predispongono ed attuano un programma sanitario personalizzato per ciascun Ospite, curando le patologie già evidenti e disponendo terapie di prevenzione.

I fisioterapisti redigono i programmi di riabilitazione che vengono attuati attraverso un'attività di fisioterapia singola e/o di gruppo.

## **RSA LA ROSA D'ARGENTO**

Gli educatori e gli operatori programmano attività indirizzate a far emergere ed esercitare le capacità pratiche e psicologiche dei residenti e a rendere varie, interessanti e motivanti le loro giornate. Vogliamo infine che la struttura sia un vivace punto di ritrovo per parenti ed amici e che la sua vita sia integrata con quella del paese, della parrocchia e delle numerose associazioni locali.

### **Giornata tipo dell'ospite**

- La sveglia è programmata dalle ore 7.00 alle ore 10.00.
- Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
- Dalle ore 7.00 alle ore 09.30 circa le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la vestizione, la cura della persona e la colazione. La colazione di norma è servita nelle sale da pranzo dalle 08.30 alle ore 10.00. Per gli Ospiti che necessitano la distribuzione della colazione a letto l'assunzione avviene con l'aiuto di un operatore.
- Dalle ore 8.30 circa saranno praticate: l'esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro; oppure gli ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione e dialogo.
- Dalle ore 11.30 preparazione per il pranzo ( pasti frullati ).
- Alle ore 12.00 viene servito il pranzo.
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.30 circa, gli Ospiti che lo desiderano possono riposare, a letto o in poltrona.
- Alle ore 14.30 inizia l'alzata degli Ospiti e termina alle ore 15.30.
- Dalle ore 15.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie. Negli altri giorni viene incentivata l'attività di aggregazione e socializzazione.
- Alle ore 15.30 viene distribuita la merenda.
- Dalle ore 17.45 preparazione e distribuzione della cena ( pasti frullati ).
- Dalle ore 19.00 inizia la preparazione per la notte. Per chi lo desidera è possibile intrattenersi per momenti di svago – TV, conversazioni varie e prepararsi per la notte successivamente, comunque non fino a tarda ora.

## **RSA LA ROSA D'ARGENTO**

### **Da quando opera la RSA La Rosa D'Argento?**

Il 19 aprile 2001 fu posata la prima pietra della struttura, che fu poi inaugurata l'8 dicembre 2004. Il 6 giugno del 2005 furono accolti i primi ospiti della RSA.

La Residenza La Rosa D'Argento è una Struttura gestita dalla cooperativa sociale Codess Sociale, che ha sede a Padova in Via Boccaccio, 96 - 35128 – C.F. – P.I. 03174760276

La RSA è accreditata per 44 posti letto dalla Regione Lombardia, di cui 42 contrattualizzati; accoglie persone anziane non autosufficienti di ambo i sessi, garantendo loro tutta l'assistenza sanitaria di base di cui l'anziano necessita grazie al personale altamente qualificato.

### **Dove ci troviamo?**

Siamo in via S. Carlo, 5 Ronco Briantino (MB)

In Autobus (D70): la stazione dell'autobus più vicina è in Via IV Novembre, vicino alla Posta.

Da qui è possibile raggiungere a piedi il CDI in 6 minuti.

In treno: le stazioni ferroviarie più vicine sono quelle di Carnate (MB) e di Osnago (LC).

### **Come si accede alla nostra struttura?**

L'aspirante ospite, o un Suo familiare, si rivolge all'amministrazione della Struttura per entrare in possesso della documentazione necessaria alla programmazione dell'ingresso. Tale documentazione consiste in una domanda di inserimento (domanda unica d'inserimento della Regione Lombardia) e una certificazione sanitaria che deve essere compilata, prima dell'ingresso, da parte del medico curante dell'aspirante ospite. 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.

Dopo un'attenta valutazione della certificazione sanitaria (che ha una validità di 1 anno) da parte del Responsabile Medico, in caso di accoglimento della stessa, ove non dovesse esserci disponibilità immediata di posti letto, il nominativo verrà inserito, sulla base della data di presentazione della domanda, in una lista d'attesa da cui si attingerà per la programmazione degli ingressi dei nuovi ospiti.

La lista d'attesa è gestita secondo criterio cronologico di presentazione della domanda.

I criteri generali per la scelta dell'utente sono i seguenti:

- Residenti nel Comune di Ronco Briantino
- Residenti nel comune di Carnate
- Ospiti del CDI,
- Nessuna Convenzione

La Fondazione vigila sul rispetto della convenzione da parte di Codess.

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.

## **RSA LA ROSA D'ARGENTO**

L'ammissione in struttura è subordinata alla sottoscrizione del contratto di ospitalità e di altra documentazione accessoria (privacy, liberatorie e schede informative). I parenti sono tenuti a richiedere informazioni sulla salute del Residente solamente al personale sanitario (medici e/o Responsabile Sanitario), nel rispetto della legge sulla privacy.

Il Coordinatore di Struttura, insieme al Responsabile Sanitario, 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 (per le lunghe degenze) ed a tempo determinato (per le degenze temporanee di almeno 30 giorni) quando al momento dell'ingresso nella RSA già si prevede la data di dimissione.

Eccezionalmente, al liberarsi di un posto letto e sempre con il consenso dell'Ospite e/o dei familiari del primo avente diritto in lista d'attesa, il Responsabile Medico (insieme all'equipe) può valutare richieste urgenti di ricovero temporaneo per un periodo massimo di 30 giorni.

### **L'accoglienza, presa in carico degli ospiti**

L'ingresso di un nuovo ospite avviene di norma attorno alle ore 10.00 del mattino, preferibilmente dal lunedì al venerdì. In quel momento il medico di turno, il Coordinatore Infermieristico, il Responsabile del Servizio A.S.A/OSS sono a disposizione dell'ospite e dei suoi parenti per raccogliere le informazioni di base necessarie a favorire un rapido inserimento della persona anziana in quella che, da quel momento in poi, sarà la sua nuova casa. L'animatore e il fisioterapista raggiungeranno l'ospite non appena entreranno in servizio.

Sarà cura del medico di turno raccogliere da ospite e parenti tutte le informazioni sanitarie necessarie ad una coscienziosa assistenza.

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.

### **Dimissione dell'Ospite**

In caso di dimissioni dell'ospite dalla nostra Struttura esse saranno concordate con il Responsabile Medico e la Direzione Amministrativa nel rispetto dei tempi di preavviso dettati dal contratto, pari a 30 giorni. All'uscita dalla Struttura all'ospite saranno consegnate le relazioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche necessarie a proseguire, a casa o presso altra Struttura, le cure intraprese.

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 30 giorni. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta la corresponsione della retta di ricovero per i giorni di mancato preavviso.
- Dimissione a giudizio insindacabile da parte del Responsabile Medico e/o Amministrativa, in forma assistita dal Comune o dalla ATS, per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la permanenza del Residente in struttura

## **RSA LA ROSA D'ARGENTO**

- 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 i medici del nostro istituto, per assicurare la continuità delle cure, rilasceranno ai familiari una relazione medica con allegata la documentazione necessaria 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 secondo le modalità definite nel Contratto di ospitalità**

La richiesta di accesso alla documentazione socio-sanitaria deve essere formulata per iscritto da un familiare di primo grado o dall'amministratore di sostegno munito dei poteri o dal tutore attraverso lo specifico modulo "RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA". La documentazione verrà rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta; tale servizio è a pagamento (60 Euro).

### **Quando sono aperti i nostri uffici?**

L'orario degli Uffici amministrativi è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore alle ore 18.00. Il sabato mattina dalle ore 9.30 alle ore 12.00.

### **Visite guidate**

In condizioni di normalità, previo appuntamento, è possibile visitare gli spazi della struttura.

### **Spazi comuni e locali di servizio della Rsa La Rosa D'Argento**

La RSA dispone di una palestra principale e una palestra di piano all'interno della quale viene erogato il servizio fisioterapico individuale e di gruppo e dove vengono svolte attività ludiche e ginniche, un'area di culto al piano terra, area soggiorno e un refettorio ai piani, un giardino esterno, una cucina completamente attrezzata gestita dalla società Codess Sociale, un salottino riservato con zona parrucchiere al piano interrato, distributori automatici di bevande e snack al piano terra.

### **Camere**

La RSA La Rosa D'Argento, dispone di 22 camere doppie in 2 differenti nuclei su due piani. In ogni camera è presente, di fianco ad ogni letto, un campanello per le emergenze, una presa tv ed un ripiano su cui è possibile sistemare l'apparecchio, mentre ogni residente dispone di un armadio, un comodino, un tavolino e una sedia personale. L'arredamento delle camere è moderno e funzionale, adeguato alle esigenze dei residenti garantendo sia il confort sia la sicurezza, inoltre da ogni camera si accede al bagno riservato.

## RSA LA ROSA D'ARGENTO

Il nostro consiglio è quello di non conservare somme di denaro ed oggetti di valore nelle camere: in caso di furto o smarrimento la Direzione della Struttura non si assume alcuna responsabilità.

### **Orario di visita in RSA e permessi d'uscita degli ospiti**

L'accesso alla struttura è libero ma si chiede la collaborazione ai familiari di accedere nella fascia oraria compresa tra le ore 10.00 e le ore 17.00 in modo da poter gestire le attività nel rispetto della privacy dei nostri ospiti.

Le uscite dalla RSA sono autorizzate dal Responsabile Medico o in sua assenza da personale sanitario presente in struttura, previa valutazione dello stato clinico dell'ospite.

La RSA declina ogni responsabilità per i danni che possono verificarsi all'ospite durante l'uscita dalla struttura

### **Rette per l'ospitalità nella residenza**

Per la permanenza nella struttura il Residente, o chi per esso, corrisponde una retta intesa a coprire i servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e complementari illustrati nella presente Carta dei servizi.

Per una più precisa e dettagliata definizione della retta (per es. prestazioni incluse ed escluse) si rimanda **all'allegato 1**. E' previsto un deposito cauzionale pari a 1 (UNA) retta mensile anticipata, quota che verrà trattenuta per l'intero periodo di frequenza dell'utente presso il centro, per poi essere restituita a seguito della dimissione dell'ospite (entro 60 giorni). Il deposito cauzionale è da considerarsi infruttifero.

Per ciò che riguarda la definizione degli aspetti di carattere economico si rinvia alla domanda di accoglienza e alla relativa stipula del contratto di ospitalità.

Di un'eventuale variazione della retta gli ospiti e i garanti del versamento della stessa saranno informati a mezzo raccomandata 30 giorni prima dell'entrata in vigore della stessa. Le persone a cui è giunta comunicazione della variazione hanno la possibilità di recedere dal contratto di ospitalità soltanto rifiutando con analoga raccomandata.

Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi si rinvia al contratto tipo di ospitalità e al regolamento.

Il pagamento delle rette avviene anticipatamente mediante Bonifico Bancario o a mezzo SEPA RID (addebito automatico) .

Tutti i servizi erogati nella Struttura sono compresi nella retta ad eccezione:

- del servizio di parrucchiere (*vedi All. 1*)
- le visite mediche specialistiche non coperte da eventuali codici di esenzione e di eventuali trasferimenti non di emergenza (es. per visite di controllo ospedaliere) con mezzi attrezzati
- servizio di lavanderia / stireria indumenti personali (nel caso in cui la famiglia ne voglia usufruire, il costo mensile descritto nell '*All. 1*)

Nella retta sono inclusi: Assistenza medica, assistenza infermieristica diurna e notturna, assistenza socioassistenziale (con personale qualificato ASA/OSS) alla persona, attività di animazione, servizio di riabilitazione fisioterapica, fornitura farmaci (solo per gli ospiti in regime accreditato a contratto), fornitura di presidi per l'incontinenza e la prevenzione e la cura



## **RSA LA ROSA D'ARGENTO**

delle lesioni cutanee da compressione, prodotti per l'igiene personale, servizio alberghiero (vitto, alloggio, riscaldamento...) e guardaroba, assistenza religiosa, servizio amministrativo.

Nella retta sono esclusi i seguenti servizi: Spese personali (abbigliamento, generi voluttuari), Servizio parrucchiere, 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 ospedalieri (non in urgenza), per visite specialistiche e varie, Servizio funebre, Varie ed eventuali non comprese nella voce "incluso retta".

I soli ospiti su posto letto accreditato non a contratto (solventi) mantengono il proprio medico di Medicina Generale al quale continuerà ad essere affidato il compito di predisporre impegnative per farmaci, visite e presidi.

Si informa che Codess Sociale, seguendo le direttive regionali, è tenuta a:

- rilasciare la certificazione sanitaria della retta ai fini fiscali (solo per i pagamenti tracciabili effettuati NON in contanti) entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. Il documento potrà essere ritirato presso la segreteria durante gli orari stabiliti
- fornire agli assistiti una valutazione globale, scritta, del proprio stato di bisogno
- informare il Comune di residenza degli assistiti dell'accesso alla R.S.A.
- informare il competente ufficio dell'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 del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, informarlo della possibilità di accedere

### **Area normativa e di autocontrollo**

La RSA opera nel rispetto dei requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi e gestionali previsti dalla DGR 2569/2014

### **Sicurezza sui luoghi di lavoro – D. Lgs. N. 81/08**

La RSA 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. 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

## RSA LA ROSA D'ARGENTO

vengono periodicamente addestrati anche attraverso prove di simulazione e di evacuazione. Ai sensi della legge 584/75 negli spazi chiusi della struttura è vietato fumare.

### **Tutela della privacy**

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 D.LGS 196/03 e s. m. i. oltre che dal Regolamento Europeo UE 679/2016 secondo le disposizioni della legge 241/90 e s. m. i.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli Ospiti 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 Responsabile Medico in quanto referenti particolari di informative riguardanti l’Ospite.

Ad ogni nuovo ingresso in struttura viene consegnata l’informativa privacy e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali.

### **Consenso informato**

Il Residente ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A. Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto al Residente e/o al Garante da parte del medico il consenso scritto a procedere.

### **Certificazione del sistema di gestione**



Codess sociale dal 2005 è certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e la gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico e dal 2006 è certificata secondo la norma SA8000 per la Responsabilità Sociale d’Impresa.

Dal gennaio 2014 è inoltre certificata per la norma complementare ISO 10881:2013, attestando il rispetto di requisiti specifici nei servizi residenziali di assistenza ad anziani.

E’ previsto almeno un audit interno annuale effettuato dal Responsabile del sistema Qualità in tutte le Residenze per anziani.



### **Accreditamento regionale**

La struttura risulta accreditata dalla Regione LOMBARDIA in base alla DGR X/1765 del 08/05/2014.

Da ciò consegue l’obbligo di uniformare l’erogazione del servizio ai requisiti ed ai parametri qualitativi indicati nonché di doverne dimostrare e rendicontare periodicamente l’applicazione.

CODESS Sociale si è inoltre dotata di un Modello Organizzativo secondo quanto previsto dal D. Lgs. 231/2001 e di un Codice Etico e di Comportamento.

Certificazione ambientale ISO 14001:2015

### **Figure presenti nella RSA**

La Direttrice Amministrativa e Coordinatrice del servizio è la Dott.ssa. Martina Trivisani.

## RSA LA ROSA D'ARGENTO

Le impiegate Amministrative sono la Sig.ra Luisa Mapelli e la Sig.ra Roberta Leoni.

La Responsabile Medico è la Dott.ssa Gabriella De Falco.

La Coordinatrice Infermieristica è la Dott.ssa Marta Cantù.

La Coordinatrice del servizio Assistenziale è la Sig.ra Elena Casati.

Il Servizio di Animazione è composto dalla Sig.ra Antonella De Paola e dal Sig. Eugenio Di Giovanni.

Il responsabile del Servizio Ristorazione è il Sig. Dario Tedde

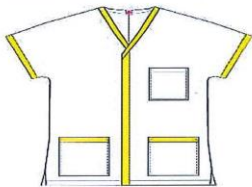
Il Servizio Fisioterapico è composto dalla Sig.ra Rossella Orlandi e dalla Sig.ra Serena Volpi.

Tutti gli operatori della Struttura sono riconoscibili dall'apposito cartellino provvisto di nome, qualifica e fotografia.

Per ogni figura professionale è attribuito un colore diverso della divisa:



MEDICO



COORDINATORE ASSISTENZIALE



COORDINATORE  
INFERMIERISTICO



OPERATORE ADDETTO ALL'ASSISTENZA



SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE

## RSA LA ROSA D'ARGENTO



ANIMAZIONE



INFERMIERE



FISIOTERAPISTA



SERVIZIO RISTORAZIONE

## RSA LA ROSA D'ARGENTO

### **Servizi Erogati nella nostra RSA**

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

### **Servizio Medico**

Il personale medico presente in Struttura è coordinato dalla Dott.ssa Gabriella De Falco.

La presenza dei medici in Struttura è garantita, di norma, nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 17.30.

I medici rimangono, in ogni caso e secondo turnistica, reperibili 24 ore su 24 ogni giorno della settimana, con disponibilità di raggiungere la struttura entro 30 min.

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 equipe 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'Azienda Sanitaria Locale e dalla Regione Lombardia.

### **Servizio Infermieristico**

E' garantito 24 ore al giorno per i 7 giorni della settimana con la seguente turnistica: Mattino 7.00/14.00; Pomeriggio 14.00/21.00; Notte 21.00/7.00.

### **Servizio di Fisioterapia**

Le 2 fisioterapiste valutano le necessità di sedute di terapia individuale e/o di gruppo da svolgersi, a seconda delle esigenze, in palestra o direttamente in camera dell'ospite.

Di norma, le fisioterapiste sono presenti in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle 13.00.

### **Servizio ASA/OSS**

E' garantito 24 ore al giorno per i 7 giorni della settimana secondo la seguente turnistica:

- Mattino (7.00/14.00): 6/7 operatori
- Pomeriggio (14.00/21.00): 4/5 operatori

## RSA LA ROSA D'ARGENTO

- Notte (21.00/7.00): 1 operatore

### Servizio di Animazione

E' garantito per un minimo di 24 ore settimanali

Il servizio unisce attività ludiche e ricreative consuete (tombola, lettura giornale; lavoretti artigianali) e laboratori.

Il martedì pomeriggio dalle ore 16,00 alle ore 17.00 viene celebrata la Santa Messa nella Gesa Vegia adiacente e collegata alla RSA.



### Cucina

I pasti vengono preparati nella cucina che si trova all'interno della struttura e viene gestita dalla società "Codess Sociale". Il personale impiegato in cucina è composto da 1 Capocuoco, 1 Assistente Cuoco e assistenti addetti mensa.

Il menù è differenziato secondo le esigenze dei nostri Residenti e secondo le diverse stagioni, 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, 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. Gli Ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione.



## RSA LA ROSA D'ARGENTO

### Lavanderia

Al Residente viene garantito il servizio di lavanderia per la biancheria da letto, da tavola e da bagno .



### Servizio di igiene ambientale

Il servizio è effettuato direttamente da personale preposto interno, con prestazioni articolate su turni distribuiti durante tutto l'arco della giornata. Sono previsti sia interventi ordinari negli alloggi e negli spazi comuni, sia interventi straordinari a rotazione, con il supporto di personale specializzato.



### Servizio amministrativo e di segreteria

Oltre alla predisposizione degli atti finalizzati al funzionamento e alla gestione tecnico-amministrativa della struttura, è a disposizione dei Residenti e dei familiari per fornire informazioni riguardo alle 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 volontariato

La R.S.A. si avvale della preziosa collaborazione di Volontari appartenenti a varie Associazioni a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all'interno del Centro, nonché, per l'accompagnamento dei residenti in occasione di uscite organizzate.

## RSA LA ROSA D'ARGENTO

Il volontariato è da considerarsi risorsa che concorre al benessere del residente; per questo motivo, la struttura è aperta alle relazioni con volontari che opereranno in modo continuativo partecipando all'attuazione dei progetti individualizzati.

I rapporti con le Associazioni sono regolati da apposita Convenzione.



### Servizio postale

La posta viene raccolta/consegnata ai residenti quotidianamente

### Altri Servizi della RSA

Presso i saloni di piano, sono disponibili apparecchi televisivi a colori 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.

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

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

Tutti i giorni gli Ospiti possono leggere copia dei quotidiani forniti dalla Residenza, così da essere sempre aggiornati sulle notizie.



### 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



## **RSA LA ROSA D'ARGENTO**

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.

### **Tutela e verifica**

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti del residente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento degli operatori non conformi ai criteri di cortesia, correttezza e qualità del servizio.

Gli eventuali reclami possono essere presentati alla Direzione e presso la segreteria, presentando **l'Allegato n. 2 "SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI"** che va consegnato in busta chiusa in Segreteria o in Direzione, inviando lettera in carta semplice o inserendo il modulo nell'apposita cassetta presente all'ingresso. A discrezione del cliente se rimanere nell'anonimato.

La Direzione si impegna a dare risposta immediata a segnalazioni e reclamo, trovando delle soluzioni. Nei casi più complessi si provvederà alla soluzione entro 7 giorni dalla data della presentazione del modulo o ricevimento della lettera.

N.B.: Ovviamente questo strumento ha la finalità di favorire (e non di sostituire) il rapporto diretto e personale tra i Responsabili della RSA e gli Ospiti e/o i loro Parenti.

### **Gradimento dei Servizi – questionario di gradimento**

I moduli reclami/apprezzamento, che sono presenti e utilizzabili in Struttura, sono strumento a disposizione di Ospiti e/o parenti, che possono esprimere il loro giudizio sui vari Servizi erogati. Le segnalazioni saranno tenute nella massima considerazione e serviranno ad aumentare sempre più il livello di vivibilità all'interno della nostra R.S.A. Il questionario di gradimento viene somministrato a Ospiti, Parenti (**Allegato n.5**) e Operatori una volta l'anno, solitamente nel mese di dicembre. Le varie schede verranno elaborate dalla Direzione e i risultati saranno resi noti annualmente a mezzo di esposizione in bacheca di una scheda riassuntiva che conterrà i risultati statistici tratti dalle varie schede compilate e consegnate e progetti per effettuare migliorie. Le schede si compongono di più parti per una valutazione non solo quantitativa ma anche qualitativa della struttura. Sono quindi presenti sia questionari con scale di valori che vengono elaborate statisticamente, sia domande discorsive circa la qualità del servizio ed eventuali suggerimenti.

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

### **Tutela diritti dell'Ospite**

Codess Sociale, nell'organizzazione di tutte le attività, garantisce i diritti dell'Ospite, il massimo rispetto della privacy, della personalità, degli interessi e delle scelte.

### **Assicurazione**

Codess Sociale è assicurata per responsabilità personale degli assistiti e degli ospiti, sia durante la loro permanenza all'interno della struttura, sia all'esterno quando partecipano ad attività

## RSA LA ROSA D'ARGENTO

organizzate e/o autorizzate dalla Contraente e/o quando sono in permesso di uscita temporanea.

### **Indicazioni particolari:**

- 1) Non è consentito all'Ospite tenere presso di sé effetti personali di notevole valore, oggetti preziosi o somme di denaro. La Residenza declina ogni responsabilità per eventuali smarrimenti di tali oggetti.
- 2) Non è permesso introdurre in struttura dall'esterno bevande e/o alimenti di nessun genere, salvo approvazione della Direzione.
- 3) E' assolutamente vietato conservare in camera farmaci e/o medicazioni che non siano state prescritte e consegnate dal Responsabile Medico della Residenza.

### **I nostri menù**

Nell'**Allegato n. 3** troverete i menù tipo serviti presso la RSA; come potrete vedere, variano di giorno in giorno, di settimana in settimana e di stagione in stagione.

Oltre ai piatti presenti in menù gli ospiti possono, per ogni pasto, chiedere due alternative per ogni portata.

Per ogni pasto sono a disposizione degli ospiti acqua minerale naturale e frizzante secondo volontà e vino bianco o rosso secondo volontà e nel rispetto delle prescrizioni mediche.

Frutta a scelta è sempre servita a fine pasto, la domenica a pranzo è sempre previsto un dessert. A colazione vengono serviti the, latte, caffè e biscotti. A merenda sono serviti thè (caldo o freddo a seconda della stagione), biscotti, succhi di frutta, budini e yogurt e gelati in estate.

E' previsto l'approntamento di diete particolari, su indicazione medica, per portatori di patologie che lo richiedano (es. diabetici, celiaci, ecc.); piatti alternativi vengono proposti a coloro che soffrono di allergie a determinate sostanze e/o cibi, mentre per chi abbia problemi di masticazione saranno serviti cibi sminuzzati o frullati.

E' possibile, previa prenotazione, che i parenti possano pranzare unitamente al proprio caro presso la struttura; tale servizio è a pagamento.



L'**amministrazione di sostegno** è una figura istituita con la Legge numero 6 del 9 gennaio 2004, a tutela di chi, pur avendo difficoltà nel provvedere ai propri interessi, non necessita comunque di ricorrere all'interdizione o all'inabilitazione.

L'art. 11 della legge regionale, inoltre, attribuisce alla Regione il compito di promuovere "forme di tutela e di sostegno a favore di soggetti non autosufficienti, privi di famiglia o la cui famiglia

## **RSA LA ROSA D'ARGENTO**

sia impossibilitata o inidonea a provvedere”. La norma richiama, oltre all’amministratore di sostegno, anche altri istituti che possono garantire nel tempo la realizzazione del progetto di vita della persona non autosufficiente e i suoi interessi personali e patrimoniali, soprattutto se priva di famiglia.

### Chi è?

L’amministratore di sostegno è un tutore delle persone dichiarate non autonome, anziane o disabili. Viene nominato dal giudice tutelare e scelto, dove è possibile, nello stesso ambito familiare dell’assistito. Possono diventare quindi amministratori di sostegno il coniuge, purché non separato legalmente, la persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio o il fratello o la sorella, e comunque il parente entro il quarto grado.

### Che cosa fa?

L’ufficio di amministrazione di sostegno non prevede l’annullamento delle capacità del beneficiario a compiere validamente atti giuridici, e in questo si differenzia dall’interdizione. I poteri dell’amministratore di sostegno vengono annotati a margine dei registri di stato civile, al fine di consentire a terzi il controllo sul suo operato. Dura dieci anni, ma può essere rinnovato, a meno che si tratti di un parente o del coniuge o della persona stabilmente convivente, nel qual caso dura per sempre, salvo rinuncia o richiesta di revoca dello stesso interessato.

### A chi si rivolge?

L’amministratore di sostegno è una figura istituita per quelle persone che, per effetto di un’infermità o di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell’impossibilità, anche parziale o temporanea, di dover provvedere ai propri interessi. Anziani o disabili, potranno ottenere, anche in previsione della propria eventuale futura incapacità, che il giudice tutelare nomini una persona, che abbia cura della loro persona e del loro patrimonio.

### Come fare?

Ai sensi dell’art. 406 del codice Civile la richiesta di nomina dell’amministrazione di sostegno può essere compilata dagli stessi familiari dell’ospite. La richiesta va inoltrata al giudice tutelare della propria zona di residenza e entro sessanta giorni dalla data di presentazione della richiesta, il giudice provvederà alla nomina dell’amministratore. Il suo decreto diventa immediatamente esecutivo. Inoltre i responsabili dei servizi sanitari e sociali, se a conoscenza di fatti tali da rendere necessario il procedimento di amministrazione di sostegno, devono fornirne notizia al pubblico ministero.

## **ALLEGATI**

- Allegato 1 “RETTE E TARIFFARIO”
- Allegato 2 “SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI”
- Allegato 3 “MENU”
- Allegato 4 “ CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA”
- Allegato 5 “QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE”