

# Carta dei Servizi

R.S.A. "San Giacomo"



**ILGABBIANO**  
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

## Carta dei Servizi

---

**Rev. n. 09 del 1 febbraio 2021**

**Residenza Sanitaria Assistenziale “San Giacomo”**

Via Silvio Pellico, 3 – Vedano Olona (VA)

Tel. 0332/867114-867186 – fax 0332/867190

Email [rsasgiacomo@ilgabbiano.it](mailto:rsasgiacomo@ilgabbiano.it) - Sito Web: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

**ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS**

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Pontevedico (BS)

Sede amministrativa: Via Giroldi Forcella, 27 – Pontevedico (BS)

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: [info@ilgabbiano.it](mailto:info@ilgabbiano.it) • Sito: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

# Indice

1.	<u>La Carta dei Servizi</u>	4
2.	<u>Presentazione</u>	4
3.	<u>Finalità</u>	5
4.	<u>Valori</u>	5
5.	<u>La nostra Vision</u>	5
6.	<u>La nostra Mission</u>	6
7.	<u>I Valori che guidano ILGABBIANO</u>	6
8.	<u>Il nostro Codice Etico</u>	7
9.	<u>Struttura organizzativa</u>	7
10.	<u>Ingresso</u>	8
11.	<u>Modalità d'ingresso e criteri di accoglienza</u>	8
12.	<u>Dimissioni</u>	11
13.	<u>Servizi rivolti alla persona</u>	12
14.	<u>Servizi alberghieri</u>	14
15.	<u>Informazioni utili</u>	16
16.	<u>Trasferimenti e uscite</u>	18
17.	<u>Come raggiungerci</u>	18
18.	<u>La Retta e il Deposito Cauzionale</u>	19
19.	<u>Tutela della Privacy</u>	19
20.	<u>Rispetto disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/90 e alla L.R. n. 1/2012</u>	20
21.	<u>Partecipazione</u>	20
22.	<u>Conclusioni</u>	21
23.	<u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	21

*Gentile Ospite,  
nel ringraziarLa per aver scelto **ILGABBIANO**, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella R.S.A. "San Giacomo", dove Lei potrà godere in qualunque momento delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, uguaglianza, riservatezza e tempestività.*

# 1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero adempimento legislativo, vuole essere una risposta alle necessità di informazioni chiare e complete e si offre come testimonianza della filosofia della Cooperativa. **ILGABBIANO** vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

La R.S.A. "San Giacomo" (di seguito, per brevità, RSA) ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, ATS – Agenzia per la Tutela della Salute) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di raccontare l'organizzazione delle RSA per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture della Cooperativa **ILGABBIANO**;
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per il miglioramento della qualità dei processi e dei Servizi forniti;
- il rispetto della dignità, della personalità e dei tempi di ciascuno, limitando i disagi connessi all'uscita della persona anziana dal suo domicilio e dall'abituale contesto sociale e familiare;
- l'impegno nel creare condizioni di vita e un ambiente il più familiare possibile.

In questo senso la RSA "San Giacomo" abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission della Cooperativa **ILGABBIANO**, di cui fa parte. Fa inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, per confermare e condividerne il valore dei contenuti.

# 2. Presentazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale S. Giacomo, ubicata a Vedano Olona (VA) in via Silvio Pellico n. 3, è adiacente alla Parrocchia San Maurizio.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è dotata di 48 posti letto autorizzati al funzionamento dall'1/9/2013 come da SCIA presentata all'ex ASL di Varese ed al Comune di Vedano Olona il 29/08/2013, di cui 38 accreditati, come da Decreto Regionale n. 5508 dell'1/07/2015.

La stessa è gestita dalla Cooperativa in base al contratto di cessione di ramo d'azienda stipulato con la Fondazione "Pio Istituto dei Sordi" di Milano, in data 23/07/2013, subentrando nella gestione dall'1/09/2013.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è una struttura destinata ad accogliere soggetti Anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate.

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore **LGABBIANO**, che definisce il quadro dei valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it).

## La RSA San Giacomo durante la Fase 2 – SARS-CoV-2

La fragilità della popolazione anziana ospite delle strutture residenziali sociosanitarie, nella maggioranza dei casi costituita da soggetti di età superiore ai 65 anni, affetti da patologie croniche, neurologiche e da disabilità, espone le persone anziane che vi risiedono ad un maggior rischio di infezione da SARS-CoV-2.

I dati epidemiologici disponibili dimostrano che circa il 60% dei malati di COVID-19 ha infatti un'età superiore ai 60 anni e il 99% dei decessi avviene in persone con più di 60 anni e con patologie multiple, a significare che la popolazione residente in queste strutture è altamente suscettibile all'infezione di SARS-COV-2 e con maggiori rischi di evoluzione grave in caso di contagio.

Le residenze sociosanitarie per anziani e il personale sanitario, assistenziale e di supporto che lavora all'interno di tali aree, rappresentano pertanto, nello scenario epidemiologico della pandemia da Covid-19, una criticità per

l'elevato rischio di contagio: ciò è dovuto anche alla tipologia stessa degli interventi assistenziali richiesti che richiede prossimità e contatto fisico, alla condivisione di spazi comuni che sono principalmente luoghi di vita, al carattere di necessità degli interventi che vengono erogati e alla forte connotazione psicologica che la vicinanza fisica determina nelle relazioni con gli ospiti di queste strutture. Il gruppo di Lavoro ISS Prevenzione e Controllo delle infezioni dell'Istituto Superiore di Sanità ha emanato in fase emergenziale Indicazioni ad interim per la prevenzione e il controllo dell'infezione da SARS-COV-2 in strutture residenziali sanitarie, per intero adottate dalla Cooperativa ILGABBIANO, anche all'interno della R.S.A. "San Giacomo".

A partire dal 16 marzo 2020 (Rapporto ISS COVID-19 n. 4/2020), allo scopo di potenziare l'attenzione alle strategie di prevenzione e controllo dell'epidemia e di preparare le strutture alla gestione dei casi sospetti e confermati di COVID-19, in ottemperanza alle indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e del Centro Europeo per la Prevenzione e il Controllo delle Malattie (ECDC), del DPCM 11 marzo 2020, del Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14 marzo 2020, del 18 maggio e del DPCM 17 maggio 2020 con le indicazioni per la FASE 2 dell'epidemia.

All'interno di questi rapporti ISS COVID-19 in continuo aggiornamento, sono contenute indicazioni per la sanificazione degli ambienti interni nel contesto sanitario e assistenziale e per lo smaltimento dei DPI, per prevenire la trasmissione di SARS-COV-2. A partire dal 1 marzo 2020 con il DPCM 1 marzo 2020 alle strutture residenziali sanitarie e assistenziali è stata imposta la "rigorosa limitazione dell'accesso dei visitatori" ridefinita nel DPCM dell'8 marzo 2020 come "accesso limitato ai soli casi indicati dalla direzione sanitaria della struttura che è tenuta ad adottare le misure necessarie a prevenire possibili trasmissioni dell'infezione".

Tutti i successivi DPCM e DGR hanno mantenuto, per tutta la durata della FASE 1 dell'epidemia e per la fase iniziale della cosiddetta FASE 2, il divieto di accesso alle strutture residenziali sociosanitarie sia per quanto riguarda i nuovi ingressi sia per quel che concerne i visitatori/parenti, fatte salve per questi ultimi le autorizzazioni straordinarie da parte della direzione sanitaria.

In considerazione delle ancorché graduali aperture implicate dalla FASE 2 e del verosimile progressivo allentamento del distanziamento sociale previsto per le fasi successive, e dell'ATTO DI INDIRIZZO in ambito socio-sanitario successivo alla "FASE 1" deliberato dalla giunta di Regione Lombardia in data 09/06/2020 nella DGR 3226, si rende necessario rafforzare ulteriormente alcune misure di prevenzione e contrasto alla diffusione del virus all'interno della R.S.A. "San Giacomo", così da gestire con maggior sicurezza sia l'accesso di nuovi ospiti non assistibili a domicilio sia le visite in struttura da parte di familiari e/o conoscenti considerato il loro valore affettivo e sociale, di particolare rilevanza per il benessere psico-fisico delle persone istituzionalizzate.

## 3. Finalità

La RSA "San Giacomo" è una Struttura Residenziale per Anziani, finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di Persone anziane non autosufficienti per periodi di lungo degenza, ancorati ad obiettivi di tutela del benessere della Persona, insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera. Il nostro intervento avviene in modo personalizzato e prende in considerazione la globalità della persona in tutte le sue necessità, cercando di fornire una risposta ottimale.

## 4. Valori

I nostri principi e valori sono:

- la centralità dell'Anziano;
- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la rilevanza sociale dell'Anziano, ancorché istituzionalizzato.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano non autosufficiente;
- interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari;
- formazione continua del Personale.

## 5. La nostra Vision

La capacità di vedere i bisogni e l'esperienza nella cura ci rendono credibili e capaci di costruire risposte innovative. Determinazione e sensibilità ispirano il nostro modo di essere e identificano le persone con le quali lavoriamo.

## 6. La nostra Mission

Vogliamo essere il punto di riferimento nella pratica della cura per le persone e per le comunità in cui operiamo. Vogliamo rendere esigibile il diritto di ogni individuo ad essere riconosciuto e a vivere nel miglior modo possibile.

## 7. I valori che guidano ILGABBIANO

### Trasparenza gestionale

Come Cooperativa Sociale ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l'utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell'interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività sociale, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

### Eccellenza professionale

Riteniamo indispensabile un'organizzazione e Personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

### Rispetto per l'individuo

La persona è l'elemento fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo ci impegniamo nello sviluppo dei nostri talenti, affinché utilizzino al meglio le proprie capacità ed il proprio potenziale per incoraggiare la condivisione di informazioni e il dialogo aperto e nella promozione della diversità e delle pari opportunità; per questo, sviluppiamo in tutte le nostre attività modelli di intervento fondati sul riconoscimento e sul sostegno alle risorse e alle potenzialità dei fruitori e del loro contesto sociale.

### Responsabilità

Ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro Codice Etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

### Impegno per la società

Desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

### Impegno per l'innovazione

L'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed aperti ad accogliere idee non convenzionali. Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

## Miglioramento continuo

In un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, creiamo la condizione della ricerca e prevediamo i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non dalla sola tensione ai risultati.

## 8. Il nostro Codice Etico

Il Codice Etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa **ILGABBIANO**.

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui i dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con il gruppo si devono attenere. I principi etici e morali enunciati, si ricollegano alla storia della Cooperativa e soprattutto allo spirito di cooperazione e di professionalità che ha sempre contraddistinto i soci ed il personale che l'hanno gestita.

L'impegno della Cooperativa è di assicurare che le attività dei propri servizi vengano svolte nell'osservanza della legge con onestà, integrità, correttezza e buona fede nel rispetto degli interessi legittimi degli Ospiti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.

**ILGABBIANO** assume l'impegno di organizzare il complesso delle proprie attività in modo che i propri dipendenti e collaboratori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e sulla credibilità della Cooperativa stessa.

Sono state adottate tutte le misure organizzative e gestionali necessarie a prevenire il compimento dei reati. A tal fine la Cooperativa si impegna, attraverso un'accurata analisi dei rischi, ad individuare le tipologie di reato e le violazioni del Codice Etico che possono verificarsi nell'espletamento delle attività proprie di ciascuna Area.

## 9. Struttura organizzativa

All'interno della RSA operano in stretta collaborazione il Coordinatore Responsabile, il Direttore Sanitario ed il Coordinatore dei Servizi. Essi, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della Struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della RSA. In Struttura opera il Coordinatore dei Servizi che si occupa dell'organizzazione e del controllo dei servizi socio-assistenziali ed infermieristici. Ospiti e familiari possono fissare appuntamenti sia con la Direzione che con il Coordinatore dei Servizi, per ogni necessità.

Ogni Operatore è facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di riconoscimento sul quale sono riportati, oltre all'intestazione della Cooperativa, la foto-grafia, il nome, il cognome, la data e il luogo di nascita, la qualifica professionale ricoperta e la data di inizio rapporto.

## Servizio Accoglienza

È disponibile per fornire informazioni ed orientare attraverso i Servizi offerti. È aperto nei seguenti orari:

- lunedì: ore 09.00-12.00 e 14.00-16.00
- martedì: ore 09.00-12.00 e 14.00-16.00
- mercoledì: ore 09.00-12.00 e 14.00-16.00
- giovedì: ore 09.00-12.00 e 14.00-16.00
- venerdì: ore 09.00-12.00 e 14.00-16.00
- due sabato al mese: ore 09.00-12.00

Il Servizio Accoglienza è responsabile di:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla Struttura e alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- visite guidate alla Struttura (previo appuntamento);
- liste di attesa;
- pratiche amministrative (procedure di ingresso, contratto, dimissioni);
- richieste, rilievi e suggerimenti degli Ospiti e dei loro familiari per i diversi settori di attività;
- rilascio dei certificati amministrativi;
- rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ATS) e assolvimento debito informativo;
- modalità di prenotazione del Servizio Ristorante per i familiari.

# 10.Ingresso

## Informazioni

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla RSA anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la Domanda di Ingresso presso il Servizio Accoglienza (ubicato a Vedano Olona (VA) in Via Silvio Pellico, n. 3) oppure chiedere l'invio della documentazione a mezzo posta elettronica; è possibile, inoltre, visitare il sito internet [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it) nella parte riservata alla R.S.A.

## Domanda di Ingresso

Il cittadino, per accedere al posto letto non contrattualizzato, deve rivolgersi direttamente al Servizio Accoglienza della RSA.

## Lista d'Attesa

I criteri di accettazione dei nuovi ingressi terranno in considerazione i seguenti elementi per definire le categorie di priorità di accettazione delle domande:

- Dopo aver valutato positivamente la domanda dell'Ospite, l'Ufficio Accoglienza stila una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto (uomo o donna).

Viene inoltre data particolare attenzione a:

- Trasferimenti per dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio
- Segnalazioni dei Servizi Sociali di persone in stato di urgenza e gravità
- Eventuali liste d'attesa legate agli aspetti territoriali (lista d'attesa dedicata agli abitanti del Comune di Vedano Olona)

Una volta inseriti in lista d'attesa i potenziali ospiti, prima di accedere in struttura, devono seguire l'iter di seguito descritto. Tale percorso è indispensabile per garantire la tutela della salute della popolazione della struttura ospitante, sia in termini di persone residenti che di lavoratori.

## Preliminari di Ingresso

Prima di affrontare l'argomento dei nuovi ingressi di ospiti in struttura è opportuno specificare che la struttura è attrezzata per l'eventuale gestione in sicurezza di casi affetti da COVID-19 che potrebbero insorgere tra gli ospiti/pazienti già residenti. In conformità con le disposizioni Regionali vigenti (DGR 3226 del 09/06/20 e s.m.i.) si precisa che:

- per gli ospiti/pazienti attualmente presenti risultati positivi alla ricerca molecolare di SARS-CoV-2, salvo evoluzione del quadro clinico per cui si renda necessario il trasferimento verso ospedale attrezzato, si prosegue con l'assistenza all'interno della struttura, previa diversa valutazione del responsabile sanitario della struttura stessa. Sono predisposti sistemi di sorveglianza attiva per il monitoraggio dell'evoluzione del quadro clinico;
- per i casi COVID-19 di futura eventuale insorgenza, **è sempre previsto il tempestivo trasferimento presso strutture di ricovero a carattere sanitario**, appositamente individuate. In via del tutto eccezionale, gli ospiti/pazienti in stato terminale o con condizioni di grave compromissione del quadro clinico, e pertanto non trasferibili dalla struttura ospitante, previa valutazione responsabile sanitario della struttura, potranno proseguire l'assistenza in struttura, adottando tutte le misure di massima sicurezza per il contenimento del contagio da SARS-CoV-2, secondo le raccomandazioni in seguito indicate sulla gestione del caso positivo in struttura.

# 11.Modalità di ingresso e criteri di accoglienza

I nuovi ospiti invece seguono percorsi differenziati a seconda della tipologia della loro provenienza.

All'interno della Struttura è allestito di un modulo di accoglienza temporaneo, l'adozione di misure idonee per il distanziamento sociale fra gli ospiti/pazienti, la raccolta anamnestica e la visita medica in locale specificamente individuato, prima della presa in carico, nonché l'allestimento di aree/nucleo/stanze di isolamento (meglio descritti nel Piano Organizzativo Gestionale al paragrafo 10.1 Gestione del caso sospetto).

## Utenti candidati all'ingresso dal domicilio

La Cooperativa ILGABBIANO, ente gestore di questa struttura, ha scelto di avvalersi, della facoltà di effettuare l'attività di monitoraggio e sorveglianza al domicilio degli utenti provenienti dal domicilio che sono candidati all'ingresso.

La R.S.A. avrà cura di avviare:

- **STEP 1** previsto nelle indicazioni della DGR 3226 del 09/06/2020, contattando, nel rispetto della priorità di diritto definita precedentemente nel documento organizzativo e di indirizzo aziendale, per via telefonica l'utente e/o il familiare/caregiver di riferimento, indicato nella documentazione presentata con la domanda di ingresso; una prima intervista telefonica sarà condotta dal personale amministrativo dedicato, per la raccolta di informazioni preliminari ad una seconda intervista telefonica che verrà condotta dalla coordinatrice dei servizi infermieristici e assistenziali per la verifica delle condizioni generali e dell'anamnesi infettivologica in riferimento al COVID-19: pregressa malattia accertata e guarigione con esecuzione di tampone (quanti e quando), pregressa quarantena per contatto con un caso accertato con eventuale esecuzione di tampone, presenza/assenza di sintomatologia al momento della chiamata, eventuale pregressa effettuazione di esame sierologico nonché presenza di altre particolari condizioni morbose.

Una sintesi dei dati raccolti verrà effettuata dal Direttore Sanitario che avrà cura di contattare il MMG dell'utente per accordarsi sulle modalità di preparazione dell'utente all'ingresso in RSA quanto viene definito in:

- **STEP 2** nello specifico: se l'utente non ha mai effettuato accertamenti per COVID-19, non ha sintomi, non ha avuto contatti con casi COVID-19 nei precedenti 14 giorni, concordare con il MMG l'esecuzione dell'esame sierologico e del tampone presso il domicilio, svolta dal personale della Cooperativa, e mantenere un isolamento fino ai risultati del tampone: se sierologia negativa e tampone negativo, si procede ad ulteriore isolamento domiciliare per altri 14 giorni per poi ripetere lo **STEP 1** e in caso di assenza di sintomi e/o esposizione concordare l'ingresso. Se sierologia negativa e tampone positivo, così come se la sierologia fosse positiva e anche il tampone risultasse positivo, sarà cura del MMG prendere in carico l'utente e comunicare successivamente alla R.S.A. la guarigione. Se la sierologia risultasse positiva e il tampone negativo, programmare con il MMG un secondo tampone a distanza di 2 giorni e procedere all'ingresso solo nell'eventualità che anche il secondo tampone risulti negativo; se positivo attendere la comunicazione da parte del MMG dell'avvenuta guarigione dell'utente/Ospite.

**TABELLA DGR 3226**

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>sierologia negativa tampone negativo</b>	<b>sierologia negativa tampone positivo</b>	<b>sierologia positiva tampone negativo</b>	<b>sierologia positiva tampone positivo</b>
prolungare l'isolamento domiciliare e ripetere dopo 14 giorni lo step 1 ed eventualmente lo step 2. Se tampone e sierologia risultano entrambi ancora negativi, procedere all'ingresso dell'ospite nella U.d.O. residenziale; per altre combinazioni di risultato, vedere punti seguenti.	avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con utente (o con il suo legale rappresentante); MMG e coinvolgendo i familiari	prolungare l'isolamento fiduciario al domicilio e ripetere il tampone dopo 2 giorni. Se anche il secondo tampone è negativo procedere all'ingresso dell'ospite nella U.d.O. residenziale. Se il secondo tampone è positivo: avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con utente (o con il suo legale rappresentante); MMG e coinvolgendo i familiari	avviare percorsi di presa in carico specifici: verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari

All'ingresso in struttura l'utente che ha mantenuto sierologia negativa e tamponi negativi per tutta la durata dell'isolamento pre-ingresso verrà mantenuto nel nucleo di isolamento per altri 7/14 giorni circa (per escludere la possibilità che abbia avuto un'esposizione negli ultimi giorni di isolamento domiciliare) e potrà essere trasferito sul posto letto destinato solo in seguito ad esecuzione di tampone con esito negativo. In caso di risultato positivo verrà gestito come un nuovo caso insorto in struttura.

Il giorno dell'accoglienza/ingresso in struttura, l'accesso ai familiari sarà limitato alle sole aree amministrative per lo svolgimento delle pratiche amministrative di ingresso, secondo le modalità di accesso definite per i visitatori esterni. Il personale dell'equipe assistenziale accoglierà l'utente all'ingresso e lo accompagnerà nell'area di isolamento procedendo con le attività di presa in carico abituali ma con le protezioni individuali previste per l'area di isolamento; le attività motoria e educativa potranno essere svolte solo in forma individuale e all'interno dell'area di isolamento e solo se ritenute improcrastinabili dall'equipe (presieduta dal medico) altrimenti rimandate alla settimana successiva quando l'utente uscirà dall'area di isolamento.

## Utenti candidati al rientro proveniente da altra struttura (generalmente dopo ricovero presso ospedale per acuti)

Per quanto riguarda invece gli utenti provenienti da altra struttura (di qualsiasi carattere essa sia) candidati all'ingresso perché aventi priorità di diritto, definita precedentemente nel documento organizzativo e di indirizzo aziendale, nell'ottica di salvaguardare gli utenti già residenti e i lavoratori, verranno concordati ingressi solo ed esclusivamente di:

1. utenti guariti, se accertati COVID-19;
2. utenti con sierologia negativa e tampone negativo asintomatici: per questi verrà effettuato un isolamento in struttura per almeno 14 giorni con ripetizione di esame sierologico e tampone con trattamento dei risultati come per utente residente;
3. utenti con sierologia positiva e 1 solo tampone negativo, asintomatici: per questi verrà effettuato un isolamento con ripetizione del tampone dopo 2 giorni con trattamento dei risultati come per utente residente.

Non si accettano altre tipologie di utenti provenienti da altre strutture. Anche per quanto riguarda il rientro in struttura in seguito a ricovero presso strutture ospedaliere si concorderà con i colleghi dell'ospedale il rientro in struttura solo ed esclusivamente previo esito di tampone naso-faringeo negativo prima della dimissione.

**TABELLA DGR 3226**

A	B	C	D
<b>sierologia negativa tampone negativo</b>	<b>sierologia negativa tampone positivo</b>	<b>sierologia positiva tampone negativo</b>	<b>sierologia positiva tampone positivo</b>
procedere al rientro nella U.d.O. residenziale e ivi prolungare l'isolamento e ripetere dopo 14 giorni il test sierologico e il tampone. Se entrambi risultano ancora negativi, si confermala sua permanenza nella U.d.O. residenziale; per altre combinazioni di risultato, vedere punti seguenti	avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e coinvolgendo i familiari	prolungare l'isolamento e ripetere il tampone dopo 2 giorni. Se anche il successivo tampone è negativo, si conferma il suo trasferimento nella U.d.O. residenziale. Se il successivo tampone è positivo: avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e coinvolgendo i familiari.	avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e coinvolgendo i familiari

## Utenti che ricorrono, anche con regolarità, a prestazioni ambulatoriali sanitarie erogate da altra struttura e non altrimenti usufruibili presso la medesima U.d.O

(esempio: pazienti in dialisi, pazienti in chemioterapia, ecc., compresi invio e rientro da visite specialistiche presso ospedali o ambulatori esterni)

Occorre preparare l'Ospite per invio in sicurezza a svolgere accessi a visite specialistiche e/o Pronto Soccorso:

- 1 Organizzazione del trasporto;
- 2 Vestizione dell'ospite con adeguati D.P.I.;
- 3 Coordinare con la struttura sanitaria un ingresso "pulito" per l'ospite;

**E' previsto un periodo di isolamento al rientro di 14 gg. Si dà indicazione ad effettuare a questi Ospiti/Residenti uno screening; nell'eventualità di manifestazione di sintomi verranno effettuati:**

Test sierologico (valutazione basale), ed eventuale Tampone:

TEST NEGATIVO	TEST POSITIVO
garantire scrupolosa e continua sorveglianza clinica (insorgenza di sintomi sospetti per COVID-19 e/o febbre) e assicurare i trasferimenti con idonei DPI e con mezzi regolarmente sanificati (vedi paragrafo seguente)	procedere all'esecuzione di tampone naso-faringeo che, se positivo, comporterà l'isolamento del ospite/paziente e avvio di percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate se non altrimenti gestibile oltre a quanto previsto dalla DGR N° XI/3114 del 07/05/2020 "Evoluzione attività di sorveglianza e contact tracing in funzione dell'epidemia COVID-19"

## Utenti che risiedono a domicilio e che con regolarità accedono a U.d.O. sociosanitarie semiresidenziali/diurno o ambulatoriali anche di gruppo.

Si dà indicazione ad effettuare a questi utenti uno screening mediante test sierologico (valutazione basale):

TEST NEGATIVO	TEST POSITIVO
garantire scrupolosa e continua sorveglianza clinica (insorgenza di sintomi sospetti per COVID-19 e/o febbre), assicurare idonei DPI/distanziamento sociale, utilizzare eventuali mezzi di trasporto ad uso comunitario regolarmente sanificati, garantire le attività prevedendo gruppi stabili e proporzionati in base alle complessità di assistenza, oltre a fornire le necessarie informazioni ai familiari/caregiver per il loro utile coinvolgimento;	procedere all'esecuzione di tampone naso-faringeo che, se positivo, comporterà l'isolamento fiduciario del paziente a domicilio o l'eventuale suo trasferimento in altra struttura idonea in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari, oltre a quanto previsto dalla DGR N° XI/3114 del 07/05/2020 "Evoluzione attività di sorveglianza e contact tracing in funzione dell'epidemia COVID-19" in merito alla sorveglianza sui contatti/familiari

Quanto sopra è valevole indipendentemente dal regime di erogazione (SSR o in solvenza) e secondo modalità che andranno condivise dagli Erogatori con le ATS territorialmente competenti ed in coerenza con le raccomandazioni regionali che via via si susseguono, ovvero secondo una programmazione in base alle stime del fabbisogno. I costi degli accertamenti laboratoristici secondo le suddette procedure sono a carico del SSR.

## Preliminari di Ingresso

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Servizio Accoglienza della Residenza contatta i familiari per definire le modalità di ingresso.

È in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie, il promemoria dove vengono elencati i documenti necessari e in cui vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite. Il Coordinatore Responsabile, con il Servizio Accoglienza, predispone il contratto d'ingresso.

## Accoglienza all'Ingresso

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto.

L'ingresso in struttura viene concordato con il Servizio Accoglienza secondo indicazioni precise del Direttore Sanitario che, in collaborazione con il Coordinatore dei Servizi, definisce per l'Ospite la migliore sistemazione possibile. La data di ingresso in Struttura definisce la presa in carico dell'Ospite.

Il Servizio Accoglienza, il Medico, il Coordinatore dei Servizi, l'Animatore/Educatore Professionale, il Terapista della Riabilitazione, l'Infermiere ed il Personale Socio-Assistenziale accolgono l'Ospite e i suoi familiari all'entrata nella Struttura e lo presentano ai residenti, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività, ecc.);
- mostrare l'ubicazione dei vari Servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza;
- compilare la Scheda socio-assistenziale d'Ingresso.

Il contratto con la Residenza stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Con l'inserimento in Struttura non viene revocato il Medico di Medicina Generale. Per tutti gli Ospiti viene immediatamente steso un piano assistenziale provvisorio per garantire la continuità assistenziale.

Nei giorni successivi all'ingresso, il Personale medico sottopone l'Ospite a tutti gli esami umorali e strumentali ritenuti indispensabili per l'inquadramento clinico ai fini della continuità assistenziale e terapeutica con eventuali integrazioni, dando inoltre le direttive al personale per la programmazione e definizione della valutazione multidimensionale e le rispettive scale.

Tale documentazione sarà necessaria all'équipe socio - sanitaria - assistenziale (formata da Medico, Coordinatore dei Servizi, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Animatore/Educatore Professionale e Ausiliario) per elaborare un progetto individuale e un piano assistenziale individualizzato che riporti per ogni area d'intervento (sanitario, assistenziale, riabilitativo, socio educativo) gli obiettivi, gli interventi pianificati per raggiungerli, gli indicatori da monitorare e le verifiche previste.

# 12. Dimissioni

La dimissione dell'Ospite dalla RSA viene disposta, a discrezione della Direzione:

- a) per la presenza o l'insorgenza di patologie non trattabili all'interno della Struttura;
- b) per comportamenti dell'Ospite incompatibili con la vita in RSA;
- c) per mancato pagamento della retta di degenza.

La dimissione può inoltre essere richiesta direttamente dall'Ospite stesso o dai famigliari di riferimento o tutore o ADS con un preavviso di almeno 5 giorni.

Il contratto per il soggiorno a lunga degenza prevede che l'Ospite o il Garante diano un preavviso scritto di 10 giorni per le dimissioni volontarie.

Al termine del soggiorno, l'Ospite riceve una documentazione di dimissione che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici relativi al periodo di degenza dell'Ospite in R.S.A.

Vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano, come previsto nel "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

## Decesso e gestione della salma

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventino critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia.

Come da DGR è stato disposto che, durante tutta l'emergenza, per tutti i defunti per i quali non si possa escludere la contrazione in vita di COVID-19:

- vengano SOSPESSE tutte le attività di ricomposizione della salma da parte del personale della struttura (vestizione, tanatocosmesi, altri trattamenti conservativi e di tamponamento lavaggio, taglio unghie/capelli/barba);
- vengano utilizzati idonei DPI per la manipolazione della salma (mascherina chirurgica, occhiali protettivi, camice monouso idrorepellente, doppio guanto, calzari)
- venga ridotto il tempo di osservazione in reparto al solo tempo necessario per l'accertamento strumentale della morte; venga SOSPESO l'accesso ai parenti nel periodo di permanenza del defunto in reparto;
- venga sospeso l'accesso alla camera mortuaria da parte dei famigliari, fino a nuove disposizioni; potrà essere concesso, su parere del Direttore Sanitario, l'accesso contingentato alla camera mortuaria, ai soli parenti stretti con accesso unico per ciascun parente che dovrà accedere da solo, nelle prime 24 ore in orari concordati, solo in relazione ad un andamento favorevole della curva epidemiologica e nel caso possano essere garantite tutte le condizioni di rispetto delle misure igieniche di prevenzione della trasmissione delle malattie infettive (che prevedono l'uso della mascherina e dei guanti, il lavaggio delle mani prima e dopo la visita) e delle restrizioni ministeriali volte alla riduzione delle occasioni di assembramento per la ritualità dell'addio.

È prevista l'informazione e la formazione del personale medico di struttura e reperibile da parte del Direttore Sanitario, su quanto sopra indicato e sulle indicazioni ISTAT sulla corretta compilazione del modello D4 "scheda di morte" in caso di decessi correlati a COVID-19.

Spetta ai famigliari la scelta dell'impresa funebre, che deve avvenire entro i tempi dell'accertamento di morte.

L'impresa funebre si farà carico di attivare tutte le pratiche previste dalla Normativa vigente.

Su richiesta dei familiari è prevista l'assistenza religiosa.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d'Identità, Tessera Sanitaria, ecc.).

## 13. Servizi rivolti alla Persona

La Residenza garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, educativa/animativa e socio-assistenziale, nel rispetto della Persona, nella sua globalità. Il concetto di assistenza viene concepito come presa in carico della persona anziana da parte di un'équipe multidisciplinare che individua, in modo personalizzato e dinamico, obiettivi focalizzati sui bisogni dell'Ospite, attraverso una progettazione e pianificazione individuale di interventi sanitari, riabilitativi, educativi e assistenziali condivisi continuamente con la persona stessa, ove possibile, o con i caregiver (Progetto Individuale, per brevità P.I. e Progetto Assistenziale Individuale, per brevità P.A.I.).

### Assistenza Sanitaria

La RSA non garantisce all'Ospite la fornitura di farmaci, ossigenoterapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale, gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); i pazienti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozine) forniti dall'ATS su indicazione dei Medici di Medicina Generale. La RSA dispone comunque di ausili in numero sufficiente e di carrozzine per un utilizzo occasionale. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Struttura, vengono richiesti dal Medico di Medicina Generale e sono a carico del SSN e i trasporti a carico dell'Ospite; ove possibile, l'Ospite può essere accompagnato dal familiare. A totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dallo stesso o dai suoi familiari, il relativo trasporto ed il ritiro dei referti.

### Assistenza Medica

Nella RSA, essendo autorizzata al funzionamento per 48 posti letto di cui 38 posti letto accreditati, l'assistenza medica è garantita dai Medici di Medicina Generale.

Nella Residenza sono comunque presenti un Direttore Sanitario ed un'equipe medica. L'assistenza medica è garantita 24 ore su 24 e si articola attraverso un piano di presenza attiva (il cui orario è esposto in Struttura) e di reperibilità telefonica, con pronto intervento in caso di urgenze. I principali compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali e richieste di invalidità);
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.I. e del P.A.I., sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore Assistenziale ed Animatore/Educatore Professionale) per strutturare con esse un piano di intervento personalizzato;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, (secondo appuntamenti prestabiliti), con i familiari dell'Ospite, per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

## Assistenza Infermieristica

La RSA garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite Infermieri Professionali. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta a tutti gli Ospiti.

In caso di assenza del Coordinatore Responsabile, Direttore Sanitario e Coordinatore dei Servizi, il personale infermieristico è il punto di riferimento per gli Ospiti e per i loro familiari.

## Consulenza dietologica

La RSA offre la consulenza di un Medico dietologo che provvede alla valutazione dei fabbisogni nutrizionali, garantendo la fruizione di diete personalizzate e, se necessario, provvedendo alla prescrizione della nutrizione artificiale.

## Fornitura farmaci e gas medicali

La fornitura di farmaci è interamente garantita dall'S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale, di seguito SSN) su prescrizione del Medico di Medicina Generale, fatti salvi eventuali ticket e/o quote che lo stesso SSN ponga a carico dei singoli assistiti a seconda dei livelli di reddito o delle fasce d'età. Inoltre è garantita la fornitura di gas medicali. La richiesta di integratori o prodotti di fitoterapia da parte dei familiari, viene condivisa con i Medici e il loro acquisto è a carico dei familiari.

## Prestazioni degli Ausiliari Socio-Assistenziali

Considerando che la RSA è una residenza, e pertanto il domicilio degli Ospiti, le figure professionali che seguono quotidianamente la vita degli Ospiti sono gli Ausiliari Socio-Assistenziali (per brevità ASA) che svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta agli Ospiti, riguardanti l'igiene e la vestizione, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito (con schema di posizionamento diurno e notturno), la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione, la stimolazione e la protezione nella deambulazione.

## Servizio di Riabilitazione

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella RSA si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata: a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'équipe ed ai familiari. Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di Terapisti della Riabilitazione, che effettuano interventi specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo. I Terapisti della Riabilitazione intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

## Fornitura Ausili

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

Il Servizio di Riabilitazione e l'equipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e di predisporre la modulistica necessaria per seguire l'iter di prescrizione ed erogazione dell'ausilio.

## Assistenza Religiosa

L'assistenza religiosa e la pratica religiosa sono garantite attraverso la presenza settimanale di Personale religioso cattolico. Inoltre, la sede parrocchiale è situata di fronte alla R.S.A., a pochi metri dall'accesso principale della Struttura. All'interno della Residenza è presente una Cappella per la celebrazione della Santa Messa e l'organizzazione di incontri di riflessione religiosa.

Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, a propria cura.

# 14. Servizi alberghieri

## Servizio di Ristorazione

Presso la RSA è attivo il Servizio Ristorazione con i pasti preparati dalla cucina interna.

I menù stagionali vengono elaborati dal Capo Cuoco e autorizzati dal Direttore Sanitario, con la consulenza di un Dietista. Ogni menù è articolato su quattro settimane che si susseguono a rotazione. I menù sono esposti in ogni sala da pranzo e riportano il giorno di inizio. Una volta preparati, i pasti vengono distribuiti nei reparti con carrelli termici, salvo particolari condizioni di salute. Il menù è sottoposto a periodiche verifiche del Direttore Sanitario, del Dietista e del Capo Cuoco che ne verificano la qualità, la quantità ed il gradimento da parte degli Ospiti.

## Menù Tipo

**Colazione:** possibilità di scelta tra varie bevande calde (caffè, latte, caffè-latte, tè) accompagnate da fette biscottate e biscotti.

**Pranzo:** offre la scelta tra il primo del giorno o pasta in bianco, minestra, semolino, il secondo del giorno o polpette, formaggio, affettati ed almeno tre contorni di verdure cotte e crude. Il pasto si conclude con la scelta tra frutta fresca, cotta, mousse di frutta ed infine il caffè.

**Cena:** offre la scelta tra il primo del giorno o pasta in bianco, minestra, semolino, il secondo del giorno o polpette, formaggio, affettati ed almeno tre contorni di verdure cotte e crude. Il pasto si conclude con la scelta tra frutta fresca, cotta, mousse di frutta, non è previsto il caffè.

**Il Giovedì** è previsto un dolce preparato direttamente dal personale di cucina. Nell'arco della mattinata e del pomeriggio si provvede alla distribuzione di bevande calde e/o fredde, a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurata dagli Operatori l'assistenza all'assunzione del pasto agli Ospiti che lo necessitano. Il menù tipo viene allegato alla presente Carta dei Servizi e consegnato al momento dell'ingresso in RSA.

## Gestione degli spazi comuni e delle attività di gruppo

Scopo del presente capitolo è definire i criteri e le modalità di utilizzo dei saloni di soggiorno presenti all'interno dell'RSA San Giacomo per evitare gli assembramenti e garantire le idonee condizioni igienico-sanitarie necessarie alla prosecuzione delle attività svolte in gruppo in condizioni che assicurino adeguati livelli di protezione in merito al rischio di trasmissione delle malattie infettive, con particolare riferimento alla diffusione del contagio da virus SARS-COV-2 e alla trasmissione delle malattie correlate all'assistenza.

Le indicazioni contenute si applicano all'utilizzo dei saloni Polifunzionali dei nuclei 1B - 2A- 3C, e alla sala Polivalente/Ristorante all'interno della struttura. Quest'ultima è stata rimodulata per le nuove funzionalità di seguito previste.

Sala Polivalente/Ristorante situata al piano terra, mentre i saloni, 1B - 2A- 3C situati al primo piano della RSA San Giacomo della struttura, sono dedicati al soggiorno degli ospiti una volta mobilizzati in sedia o in carrozzina e vengono utilizzati per:

- attività che vengono svolte in gruppo come la ginnastica/attivazione motoria;
- attività ricreative e/o di stimolazione cognitiva.
- attività socializzanti ricodificate in piccoli gruppi;

Sono state temporaneamente sospese tutte le attività non essenziali al mantenimento del benessere psicofisico degli utenti e le attività socializzanti in forma di feste prima aperte anche ai parenti e a visitatori esterni. Sono state anche rimodulate le attività socio-ricreative ed educative precedentemente svolte in gruppo a vantaggio degli interventi individuali di supporto

psicologico e di sensibilizzazione sulla prevenzione del contagio da SARS-COV-2 in questa fase emergenziale. Ciò consente maggiormente di evitare assembramenti e garantire il distanziamento tra gli utenti/Ospiti e tra utenti/Ospiti e personale assistenziale.

Gli ospiti mobilizzati al mattino ed al pomeriggio vengono accompagnati nelle Sale Polivalenti per il soggiorno giornaliero. Nei soggiorni/sale da pranzo i tavoli sono stati riposizionati nelle rispettando le distanze.

Le aree sopra descritte vengono utilizzate anche per le attività di animazione effettuate in piccolo gruppo che ad oggi prevede anche lo svolgimento di attività inserite in un progetto di prevenzione del contagio da SARS-COV-2 mediante corretto frizionamento delle mani con gel idroalcolico. Ad oggi il numero di ospiti partecipanti consente di effettuare tali attività nel rispetto del distanziamento di 1 metro per la scelta delle fasce orarie e per il numero degli Ospiti coinvolti (che sono sia su sedia che su carrozzina).

Nel caso in cui il numero dei partecipanti risulti inferiore rispetto a quello definito come massimo possibile per lo spazio a disposizione viene affidato agli operatori il compito di reclutamento di ospiti aggiuntivi che provengono da un altro nucleo sempre tuttavia nel rispetto del distanziamento. La sanificazione di tutti questi locali viene effettuata 2 volte al giorno, tutti i giorni.

Sono inoltre in uso anche procedure per la sanificazione degli ausili utilizzati dagli e per gli ospiti come deambulatori, bastoni di supporto, carrozzine. Viene seguito un programma di detersione-igienizzazione di questi ausili secondo, Cronoprogramma "Mod. Sanificazione" (con prodotto igienizzante certificato).

Sono appesi in tutti i saloni-sale promemoria riguardanti le misure igienico-sanitarie raccomandate dall'Istituto Superiore di Sanità e il lavaggio delle mani come misura cardine della prevenzione delle infezioni da contatto; inoltre sono in corso programmi di sensibilizzazione e di supporto rivolti a tutti gli ospiti da parte di Educatori e Fisioterapisti, con progetti specifici oltre che di formazione di tutto il personale assistenziale, sanitario e di supporto nonché del personale addetto alle pulizie e al servizio di lavanderia.

## Servizio di Pulizia Ambienti

La pulizia quotidiana degli ambienti di vita dell'Ospite, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita da Personale dedicato.

L'azienda assicura la pulizia giornaliera e la sanificazione periodica dei locali, degli ambienti, delle postazioni di lavoro e delle aree comuni e di svago (spogliatoi, aree break, locali mensa, sala riunioni), la pulizia a fine turno e la sanificazione periodica di tastiere, schermi touch, mouse con adeguati detergenti, sia negli uffici, sia nei reparti produttivi.

Nel caso di presenza di una persona con COVID-19 all'interno dei locali aziendali, si procede alla pulizia e sanificazione dei suddetti secondo le disposizioni della circolare n. 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute nonché alla loro ventilazione.

Le modalità di esecuzione di queste operazioni sono meglio dettagliate nella procedura aziendale *Pr7.1.4 Gestione Sanificazione ambientale & Pulizie in ambito socio – assistenziale e Is7.1.4.2\_Sanificazione e disinfezione COVID-19* e sono inserite nei Piani di lavoro aggiornati dalle unità locali.

Le misure per il mantenimento di una buona qualità dell'aria indoor negli ambienti di lavoro, con particolare riferimento alla manutenzione e sanificazione degli impianti aerulici, sono meglio dettagliate nel protocollo *20200710\_Protocollo sanificazioni punti terminali e ambientali*. Gli allegati sopra citati sono disponibili per la consultazione, presso la R.S.A.

## Servizio Lavanderia

Presso la R.S.A. è operativa una lavanderia interna che provvede al lavaggio e stiratura dell'abbigliamento degli Ospiti. Tale servizio è completamente compreso nella retta.

All'atto dell'ingresso viene consegnato al familiare un elenco dei capi di corredo consigliati che vengono contrassegnati con nome e cognome direttamente dal personale di lavanderia. È possibile non usufruire di tale servizio dandone comunicazione al personale di reparto; tale scelta non comporta nessuna riduzione della retta. Si consiglia di consegnare sempre la biancheria al personale di reparto che provvederà a farla contrassegnare per evitare spiacevoli smarrimenti. Sono a carico dei familiari il lavaggio di capi particolarmente delicati che necessitano di un lavaggio a secco, il cambio stagionale ed il reintegro dei capi usurati. La Direzione declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati e/o smarriti.

## Parrucchiere ed Estetista

La retta non comprende il servizio parrucchiere che però è assicurato da professionisti esterni che si recano presso la nostra Struttura. Sarà l'Ospite a corrispondere direttamente al professionista la somma dovuta.

Il servizio di taglio della barba è garantito dal personale ASA durante l'igiene quotidiana dell'Ospite. È possibile chiedere trattamenti extra da concordare direttamente con la parrucchiera; per accedere a questo servizio è necessario contattare il Coordinatore dei Servizi.

Il servizio di callista non è incluso nella retta e gli Ospiti che ne necessitano vengono segnalati al Coordinatore dei Servizi che provvede a contattare la callista che svolge il servizio presso la Struttura. Alle quotidiane operazioni di manicure e pedicure provvede invece il personale interno.

## 15. Informazioni utili

### Comfort delle Stanze

La Residenza è organizzata in 3 nuclei abitativi per un totale 48 posti letto (di cui 2 in camera singola e 46 in camera doppia). Ogni camera è dotata di presa TV. Il bagno, autonomo e dotato dei più moderni ausili, è corredato con doccia, lavandino, doccetta-bidet, specchio e ricambio d'aria. Particolare attenzione è stata posta all'ottimizzazione degli spazi e all'arredo delle camere.

Nel soggiorno di ogni reparto è dislocato un apparecchio televisivo. Nella propria camera è possibile tenere un solo apparecchio radio o televisivo di dimensioni contenute con apposito decoder, se necessario, e con l'obbligo del rispetto delle comuni regole di convivenza. Prima di posizionare qualsiasi apparecchio è necessario consultare il Servizio Accoglienza.

### Orario di Visita

**L'accesso di familiari e visitatori**, allo stato attuale, viene consentito, nel rispetto delle misure di prevenzione del contagio già citate, esclusivamente per gli ospiti COVID-19 negativi. Una deroga a tale prescrizione di carattere generale è consentita, per i soli casi di estrema necessità o indifferibilità (es. nel caso di fine vita) e su autorizzazione della Direzione sanitaria d'intesa con l'equipe multidisciplinare.

Le indicazioni che seguono hanno l'obiettivo di effettuare uno stretto governo degli accessi per impedire l'ingresso a persone che possano essere casi sospetti/probabili/confermati di COVID-19, quindi tutte le persone che presentino sintomi di infezione respiratoria acuta, anche di lieve entità, o che abbiano avuto un contatto stretto con casi di COVID-19 sospetti/probabili/confermati negli ultimi 14 giorni.

È strettamente necessario far accedere 1 solo parente per volta.

Inoltre viene escluso, in questa "fase 2", ogni accesso di familiari e visitatori all'interno dei nuclei di degenza; è possibile una deroga solo per i casi di estrema necessità o indifferibilità (es. nel caso di fine vita) e su autorizzazione della direzione sanitaria. Il Direttore Sanitario, in stretta collaborazione con l'equipe multidisciplinare che effettua la presa in carico degli ospiti, decide l'ordine di pianificazione degli accessi sulla base di criteri che tengano conto:

- delle condizioni cliniche escludendo gli ospiti che presentino sintomi simil-influenzali (tosse secca, dolori muscolari diffusi, mal di testa, rinorrea, mal di gola, congiuntivite, diarrea, vomito) e/o febbre o alterazioni anche atipiche delle condizioni abituali;
- del grado di disagio psicologico determinato dal periodo di lontananza dai propri cari durante la FASE 1 della pandemia;
- della volontà del singolo ospite di accettare l'incontro laddove questa volontà possa essere effettivamente espressa (o dopo aver concordato telefonicamente o tramite mail con l'amministratore di sostegno se nominato)

L'elenco così definito viene poi gestito dall'educatore incaricato per la pianificazione e prenotazione degli appuntamenti con i singoli parenti che verranno contattati telefonicamente per la gestione operativa dell'accesso e verrà conservato per eventuale necessità di contact tracing. Poiché la struttura RSA San Giacomo è dotata di giardini esterni, durante i mesi più caldi è possibile organizzare gli incontri all'aperto.

È previsto l'allestimento interno, presso la veranda, di 3 postazioni distanziate l'una dall'altra in cui sono posizionati salottini a distanza di sicurezza di circa 1,5 metri per accogliere l'ospite e il suo visitatore, nel caso in cui l'ospite non sia già seduto su una carrozzina.

Per le visite condotte all'interno della struttura, che abbiano spazi estesi e garantiscano il rispetto del distanziamento sociale e delle norme igieniche di sicurezza, verrà garantita, qualora non fosse possibile l'utilizzo degli spazi all'aperto, la giusta separazione tra ospite e visitatore o in alternativa l'utilizzo della visiera protettiva e della mascherina FFP2 senza filtro per i contatti ritenuti più a rischio di avvicinamento (come in casi di ospiti con deterioramento cognitivo non in grado di comprendere le indicazioni riguardanti la prevenzione del contagio). Le visite dovranno avere durata limitata, non superiore ai 30 minuti e verranno supervisionate dall'educatore che avrà il compito di assicurare le misure di sicurezza e prevenzione generali.

Il giorno della visita il parente, già istruito preventivamente telefonicamente, verrà accolto all'ingresso da un incaricato che:

- si assicurerà che il visitatore indossi una mascherina chirurgica e in caso negativo di consegnarne una nuova;
- supervisionerà il lavaggio delle mani con soluzione idroalcolica preparata all'ingresso della struttura;
- rileverà al visitatore la temperatura corporea, sempre all'ingresso della struttura, con un termometro a distanza e tratterà l'avvenuta rilevazione su un modulo dedicato;

- somministrerà un breve questionario, sulle condizioni di salute al fine di escludere presunti contatti con persone in isolamento fiduciario, che dovrà essere compilato e restituito prima della visita;
- consegnerà una **Brochure** riepilogativa sulle misure di igiene generali e sulle norme comportamentali e le precauzioni da adottare durante l'incontro;
- accompagnerà il visitatore alla postazione dedicata;
- garantirà la presenza di dispenser di soluzione idroalcolica sul posto.

L'educatore invece si occuperà di accompagnare l'ospite dal reparto, di provvedere al lavaggio delle mani, sue e dell'ospite, e di far indossare una mascherina chirurgica, se in grado di tollerarla, e di accompagnarlo alla postazione dedicata.

L'educatore rimarrà vicino alle postazioni così organizzate a garanzia del rispetto delle misure di prevenzione predisposte. Durante la visita è fatto obbligo ai visitatori di non offrire cibo o bevande all'ospite.

Una volta terminata la visita l'educatore riporterà nel nucleo di degenza l'ospite e provvederà all'igiene delle mani, sue e dell'ospite e tratterà nel diario l'avvenuto incontro con il parente.

Il visitatore seguendo i percorsi indicati si reca verso l'uscita. Le mascherine usate durante gli incontri verranno smaltite secondo le indicazioni per lo smaltimento dei rifiuti sanitari.

Per l'utilizzo delle postazioni all'interno valgono le stesse indicazioni date per le postazioni all'esterno, con quelle aggiuntive di:

- idonea aerazione del locale dove è avvenuta la visita;
- detersione e sanificazione degli ambienti al termine della visita con particolare attenzione agli elementi che vengono più frequentemente toccati con le mani e alle superfici di appoggio a cura dell'addetto alle pulizie opportunamente reclutato secondo pianificazione degli appuntamenti;
- presenza di dispenser di soluzione idroalcolica nello spazio dove avviene la visita.

L'adeguata sensibilizzazione e formazione dei visitatori sono fondamentali nella prevenzione e nel controllo dei casi di COVID-19, considerate le difficoltà che possono essere presenti nel far seguire le stesse norme agli ospiti residenti, in considerazione dell'età avanzata e/o deficit cognitivi e fisici spesso presenti. Il foglietto riepilogativo sulle misure di igiene generali e sulle norme per la sensibilizzazione contiene le seguenti raccomandazioni:

- segnalare tempestivamente al personale amministrativo in accoglienza l'eventuale presenza di sintomi simil-influenzali (tosse secca, dolori muscolari diffusi, mal di testa, rinorrea, mal di gola, congiuntivite, diarrea, vomito, perdita di olfatto e/o gusto);
- mantenersi a distanza di almeno 1 metro dalle altre persone che si incontrano; evitare strette di mano, baci e abbracci, cercando di limitare le manifestazioni d'affetto ravvicinate nei confronti dei propri cari;
- effettuare l'igiene delle mani frequentemente (in particolare dopo l'utilizzo del bagno se avvenuto): preferire il lavaggio con acqua e sapone e asciugatura con salvietta monouso quando possibile e in alternativa la frizione con soluzione idroalcolica;
- evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca con le mani;
- praticare l'igiene respiratoria: tossire e starnutire coprendo naso e bocca usando fazzoletti o nella piega del gomito; i fazzoletti dovrebbero essere preferibilmente di carta e smaltiti in un cestino per la raccolta, chiuso;
- non offrire cibo e bevande durante la visita (salvo autorizzazione da parte del personale per bevande fornite dalla struttura);
- utilizzare la mascherina chirurgica correttamente posizionata per tutta la durata della visita cercando di evitare di toccarla con le mani ed eseguire l'igiene delle mani prima di indossarla e dopo averla rimossa ed eliminata;
- evitare di condividere oggetti con l'ospite;
- attenersi per la permanenza negli spazi dedicati alla visita, ai tempi definiti e concordati con l'educatore.

## Telefono

È possibile ricevere telefonate direttamente nel nucleo; in ogni stanza è presente un apparecchio telefonico. È consentito l'utilizzo del cellulare personale.

## Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla all'Animatore/Educatore Professionale o direttamente al Servizio Accoglienza; sempre attraverso l'Animatore/Educatore Professionale o il Servizio Accoglienza verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

## Giornali e Riviste

In Struttura è disponibile un quotidiano locale. È possibile acquistare riviste diverse accordandosi con il Servizio Accoglienza.

## Gli oggetti personali e il denaro

È sconsigliato, seppur non vietato, all'Ospite di tenere oggetti personali di valore o somme di denaro. La Cooperativa non risponde di eventuali ammanchi che dovessero verificarsi a danno dell'Ospite.

La Cooperativa non è responsabile per lo smarrimento e/o la rottura involontaria di protesi (visive, auditive e dentarie) utilizzate dall'Ospite; del pari, la RSA non è responsabile per lo smarrimento e/o la rottura involontaria di oggetti personali dell'Ospite e denaro contante.

## 16. Trasferimenti e uscite

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari/Tutore/Curatore/ADS.

I familiari/Tutore/Curatore/ADS, sono invitati ad informare la RSA sull'andamento delle condizioni dell'Ospite, in caso di ricovero ospedaliero, e sulla data di dimissione.

L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, deve essere segnalata preventivamente al Personale Infermieristico. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro, la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo.

I familiari/Tutore/Curatore/ADS sono pregati, in caso di assenza dell'Ospite dalla RSA, ad attenersi scrupolosamente alle prescrizioni terapeutiche del Direttore Sanitario o del personale medico.

La Cooperativa, pur ponendo ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito della vigilanza all'interno della RSA, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale dell'Ospite.

È pertanto consentito all'Ospite, capace di intendere e di volere, di uscire in qualsiasi momento dalla RSA, da solo o accompagnato, purché le uscite vengano autorizzate.

È consentito all'Ospite, incapace di intendere e di volere, di uscire in qualsiasi momento dalla RSA su rilascio da parte dei familiari/Tutore/Curatore/ADS responsabili che hanno sottoscritto il contratto di ingresso di dichiarazione di autorizzazione all'uscita e attestante l'esonero della Cooperativa da ogni responsabilità per tutto quanto possa accadere all'esterno della struttura.

Al momento dell'uscita dalla RSA, l'Ospite/familiari/Tutore/Curatore/ADS deve provvedere alla compilazione del registro di entrata/uscita degli Ospiti.

## Trasporti Assistiti

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.A. è generalmente a carico dei familiari ad eccezione delle urgenze sanitarie e delle visite specialistiche richieste dal Personale medico della Struttura.

La Giornata Tipo

Dalle ore 08.00 alle ore 09.00 viene servita la colazione.

Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative organizzate nel salone di piano o nel salone polifunzionale. Inoltre vengono servite bevande fredde e calde.

Alle ore 12.00 viene servito il pranzo; verso le ore 13.00, chi lo desidera o ne ha necessità, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

Dalle ore 15.30 vengono servite bevande fredde e calde, ed è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative organizzate nel salone di piano o nel salone polifunzionale.

Alle ore 19.00 viene servita la cena.

Alle ore 20.00 si prepara il riposo notturno.

## 17. Come Raggiungerci

### Con mezzi propri:

da Varese: SP233 - SP60 direzione Vedano Olona; da Milano: Autostrada A8 fino all'uscita Gazzada.

### Con il Treno:

Linea ferroviaria Saronno - Laveno / Mombello Nord.

Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito [www.ferrovienord.it](http://www.ferrovienord.it).

### Con il Pullman:

Vedano Olona è servita dalle seguenti linee: Varese - Vedano Olona.

# 18. La Retta e il Deposito Cauzionale

## Servizi inclusi nella retta di degenza

- Servizi alberghieri (colazione, pranzo e cena; bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione; Servizio pulizia e sanificazione ambientale; lavanderia piana; Servizio di lavanderia degli indumenti personali degli Ospiti; ogni camera è dotata di servizi igienici privati, climatizzazione).
- Servizi assistenziali e sanitari (Servizio sanitario medico e infermieristico; Servizio Socio-Assistenziale; Servizio di Riabilitazione; Servizio di Animazione).

## Servizi accessori (a pagamento)

Sono esclusi dalla retta:

- Farmaci e parafarmaci.
- Ausili e presidi per l'incontinenza.
- Parrucchiere, Estetista.
- Trasporti in ambulanza per visite e/o interventi medico-specialistici richiesti dal familiare o dal Garante (alle tariffe del fornitore del Servizio).
- Visite e/o interventi medico-specialistici richiesti dal familiare o dal Garante (alle tariffe del professionista).

## Deposito cauzionale: modalità di applicazione

L'Ospite e/o gli obbligati in solido firmatari del contratto versano al momento dell'ingresso nella Residenza un deposito infruttifero a garanzia mediante assegno o bonifico bancario.

Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro 30 giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto da parte dell'Ospite e/o gli obbligati in solido al Servizio Accoglienza.

### Polizza Assicurativa

Il Gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa di responsabilità civile secondo quanto previsto da normativa vigente. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

### Certificazione Fiscale

La certificazione delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata ad ogni Ospite entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza o consultare il sito internet [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it).

# 19. Tutela della Privacy

La R.S.A. assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR). Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Ospite.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza della R.S.A. che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- all'ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- agli Enti Ospedalieri;
- ai familiari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è **ILGABBIANO** Società Cooperativa Sociale Onlus, l'incarico di DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il Supervisore Privacy per la struttura è il Coordinatore del Servizio.

Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

Consenso alle cure e consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la RSA.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene invece richiesto all'Ospite e/o alla persona individuata dal Giudice Tutelare con nomina formale, da parte del Medico, il consenso scritto a procedere.

## 20. Rispetto disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/90 e alla L.R. n.1/2012

Presso la RSA viene garantito il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/ sanitari, semplificazione amministrativa. A tale proposito, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari".

La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Servizio Accoglienza della RSA, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione della Cooperativa, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

I documenti di cui sopra verranno rilasciati, al momento della presentazione della richiesta, dietro pagamento in contanti di € 0,25 per ogni fotocopia formato "A4" e di € 0,50 per il formato "A3" oltre ad un diritto fisso di € 15,00 (iva inclusa).

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo di produzione secondo le modalità ed i costi sopra indicati.

## 21. Partecipazione

### Questionario di Soddisfazione

Annualmente l'Ospite e i familiari hanno la possibilità di esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio mediante la compilazione di un questionario di gradimento. I risultati vengono resi pubblici con affissione in bacheca e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Presso la RSA "San Giacomo" di Vedano Olona, è da tempo consolidata anche una procedura che prevede la valutazione annuale del grado di soddisfazione dei propri Operatori ai quali viene chiesto di compilare un questionario, i cui risultati sono successivamente elaborati e resi pubblici.

### Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi e a disposizione presso il Servizio Accoglienza della RSA.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

## 22. Conclusioni

*La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.*

*Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.*

*Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!*

## 23. Allegati alla Carta dei Servizi

- Questionario di Soddisfazione per Ospiti e famigliari
- Modulo di reclamo o suggerimento
- Menù Tipo
- Rette e tariffe in vigore
- Regolamento interno
- Regolamento per gli incaricati dei familiari
- RSA Aperta

# Carta dei Diritti dell'Anziano

## Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

## La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendo i bisogni e realizzando gli interventi ad esso adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole di convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare la Persona anziana fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa, per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di vivere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa nella condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della Società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

**Professionisti nel prendersi cura.**