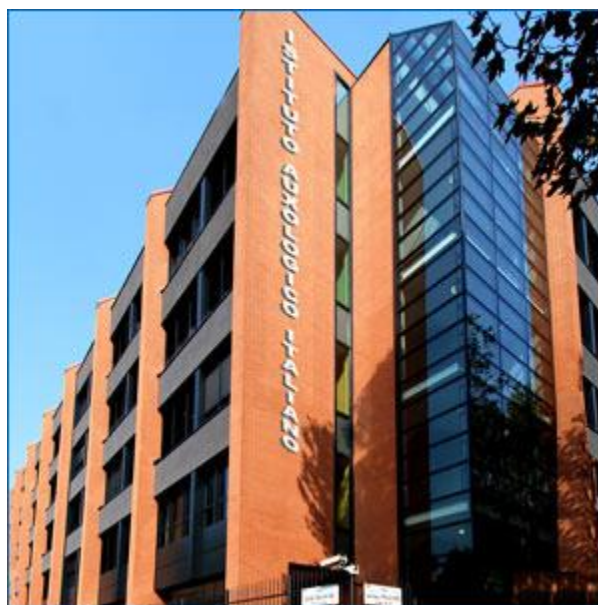


**CARTA DEI SERVIZI
RSA
“MONS. BICCHIERAI 1 e 2”**



Via Mosè Bianchi, 90 – 20149 Milano
tel. Segreteria Amm.va: 02 619118397
fax 02 619118617 e-mail: info.rsa@auxologico.it
sito internet: www.auxologico.it

INDICE

1. Presentazione dell'Istituto Auxologico Italiano.....	4
1.1 Introduzione	
1.2 Finalità ed obiettivi	
2. Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) "Mons. Bicchierai 1-2"	5
2.1 Premesse	
2.2 Struttura Organizzativa	
2.3 Informazioni generali: presentazione delle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
2.4 Accessibilità alla Struttura residenziale	
2.5 Criteri di accoglienza e ingresso ospite	
2.6 Domanda di ingresso in Residenza	
2.7 Orario di visita agli ospiti in RSA	
3. Il Modello socio-assistenziale.....	8
3.1 Premesse	
3.2 Servizio medico e infermieristico nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
3.3 Assistenza nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
3.4 Attività di Fisioterapia nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
3.5 Servizio di Animazione e Socio-Educativo nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
3.6 Servizio Sociale nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
3.7 Supporto psicologico nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
3.8 Assistenza spirituale nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
3.9 Servizio di podologia nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
3.10 Parrucchieria e barbieria	
3.11 Certificati medici	
3.12 Articolazione della "giornata-tipo" per l'ospite nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
4. Servizi agli ospiti.....	13
4.1 Ristorazione nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
4.2 Lavanderia nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
4.3 Volontariato	
4.4 Servizio bar nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
4.5 Area giardino	
4.6 Iniziative socio-culturali	
4.7 Gestione tirocini formativi e stages	
5. Retta giornaliera nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	16
5.1 Partecipazione alla spesa da parte dell'ospite e deposito cauzionale	
5.2 Servizi compresi nella retta	
5.3 Servizi esclusi dalla retta	
6. Uscite e dimissioni dell'ospite nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	18
6.1 Uscite all'esterno nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
6.2 Assenze temporanee nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	
6.3 Dimissioni e decesso nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"	

7. Ulteriori informazioni.....19

- 7.1 Segreteria Amministrativa
- 7.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- 7.3 Riservatezza (Privacy)
- 7.4 Consenso informato
- 7.5 Eventuali richieste di informazioni
- 7.6 Rapporti con i familiari
- 7.7 Standard di qualità
- 7.8 Programmi e progetti

Contatti.....21

Allegati

- Carta dei diritti della persona anziana
- Questionario di gradimento dei servizi
- Documento di reclamo/segnalazione all'URP
- Tariffario prestazioni

1^a edizione: luglio 2007

2^a edizione: gennaio 2009

3^a edizione: maggio 2010

4^a edizione: febbraio 2011

5^a edizione: aprile 2011

6^a edizione: febbraio 2012

7^a edizione: giugno 2012

8^a edizione: gennaio 2013

9^a edizione: febbraio 2014

10^a edizione : febbraio 2015

11^a edizione : aprile 2016

12^a edizione: aprile 2017

13^a edizione: maggio 2018

Tutti i diritti riservati.

Vietata la riproduzione con qualsiasi mezzo effettuata, se non previa autorizzazione della Direzione

1. Presentazione dell'Istituto Auxologico Italiano

1.1 Introduzione

La Carta dei Servizi delle R.S.A. "Mons. Bicchierai 1 – 2 " nasce dal confronto e dalla verifica tra i differenti responsabili (di struttura, area o servizio) con i soggetti coinvolti nella gestione dell'assistenza socio-sanitaria e dei servizi alberghieri.

Centro della nostra attenzione è il riconoscimento dell'unicità e della dignità inalienabile della vita fino agli ultimi momenti, in un'ottica di coinvolgimento dell'anziano e/o dei suoi familiari nella valutazione dei servizi erogati. Questo principio è motivo di stimolo per l'Istituto Auxologico Italiano al fine di rendere la Carta dei Servizi il più possibile aderente alla realtà e quale strumento strategico e flessibile che stimoli le diverse parti in gioco ad un miglioramento continuo della qualità di vita degli ospiti in RSA.

La Carta dei Servizi permette, pertanto, la realizzazione di un percorso di verifica continua dei programmi, dei processi e dei servizi in essere al fine di valutarne l'effettiva realizzazione e il livello di soddisfazione dell'ospite. Pertanto, la Direzione di RSA promuoverà la programmazione periodica di monitoraggi attraverso questionari per il gradimento dei servizi erogati.

1.2 Finalità ed obiettivi

L'Istituto Auxologico Italiano è un ente no-profit, costituito in Fondazione con DPR 6 dicembre 1963, n. 1883 e riconosciuto, nel 1972, come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) dai Ministeri della Salute e dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

L'Istituto Auxologico Italiano persegue finalità non lucrative di utilità sociale nell'ambito della ricerca biomedica, della cura dei pazienti e della formazione del personale sanitario.

L'attività scientifica e clinica dell'Istituto è volta allo studio ed alla cura dello sviluppo umano, con primaria attenzione ai momenti patologici, con l'obiettivo di seguire l'armonico sviluppo dell'individuo, studiandone le anomalie ed i processi degenerativi nei momenti della prevenzione, della cura, della riabilitazione e dell'assistenza.

L'Istituto Auxologico Italiano è altresì dotato del "Codice Etico", con il quale intende impedire ed ostacolare comportamenti contrari alle norme di legge e favorire il miglioramento della qualità dell'attività erogata tenendo conto dei valori dichiarati dall'Istituto.

Sedi dell' Istituto Auxologico Italiano:

- Auxologico PIANCAVALLO (VB) Via Cadorna 90 a Oggebbio-Piancavallo
- Auxologico VILLA CARAMORA (VB) Corso Mameli 199
- Auxologico SAN LUCA (MI) P.le Brescia 20 e via Mosé Bianchi 90
- Auxologico CAPITANIO (MI) Via Mercalli 28
- Auxologico ARIOSTO (MI) Via Ariosto 13
- Auxologico CUSANO (MI) Via Zucchi 18 Cusano Milanino
- Auxologico CENTRO RICERCHE (MI) Via Zucchi 18 Cusano Milanino

- Auxologico MOSE' BIANCHI (MI) Via Mosé Bianchi 90
- Auxologico RESIDENZA ANZIANI (MI) Via Mosé Bianchi 90
- Auxologico PIER LOMBARDO (MI) Via Pier Lombardo 22
- Auxologico MEDA (MB) C.so della Resistenza Meda
- Auxologico PIOLTELLO (MI) Via San Francesco 13 Pioltello
- Auxologico BOLLATE (MI) L.go Fellini 3 Bollate
- Auxologico PROCACCINI (MI) Via Giovanni Battista Niccolini 39

E' inoltre presente in regione Piemonte con l' "IRCCS Ospedale San Giuseppe" a Piancavallo di Oggebbio in provincia di Verbania.

Sede legale dell'Istituto Auxologico è in Via Ariosto 13 a Milano

Indirizzo di posta elettronica: info.rsa@auxologico.it

2. Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) "Mons. Bicchierai 1 – 2 "

2.1 Premesse

In risposta ai crescenti bisogni della persona anziana, l'Istituto ha ritenuto di ampliare la propria offerta di servizi realizzando il *Centro di Ricerca e Cura dell'Invecchiamento*, una struttura che si propone di affrontare in modo unitario ed integrato sotto l'aspetto clinico, il momento preventivo della non autosufficienza (attraverso un poliambulatorio specialistico di elevate dotazioni tecnologiche ed in stretta relazione con il servizio di medicina territoriale), quello ospedaliero (per la cura dei pazienti in fase acuta), quello riabilitativo con una unità di riabilitazione specialistica e, dal 2007, quello della residenzialità ad elevato contenuto sanitario (RSA).

La presenza di Residenze Sanitario-Assistenziali (R.S.A.) nell'ambito di un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (I.R.C.C.S.) come l'Istituto Auxologico Italiano rappresenta, pertanto, un elemento innovativo.

Sulla scorta dell'esperienza maturata in cinquanta anni di attività ed alla luce dei dati demografici ed epidemiologici degli ultimi decenni, i ricercatori ed i medici dell'Istituto Auxologico Italiano hanno da tempo attivato protocolli di ricerca, di cura specifici per i soggetti anziani.

L'Istituto Auxologico Italiano recepisce la "Carta dei diritti dell'anziano" e si impegna a rispettarne i principi contenuti.

2.2 Struttura Organizzativa

La **Direzione** è affidata ad una Équipe composta da:

<i>Responsabile Medico e gestionale</i>	<i>Dott.ssa Monica Agostoni</i>
<i>Assistente di Direzione</i>	<i>Sig. Francesco Colombo</i>
<i>Coordinatore Servizi Infermieristici</i>	<i>Sig.ra Sonia Gariboldi</i>
<i>Assistente Sociale</i>	<i>Dott. ssa Patrizia Cattaneo</i>

Le responsabilità funzionali sono così identificate:

- **Legale Rappresentante e Direzione Generale** indicano le linee strategiche di lavoro ed approvano il budget di gestione.
- **Équipe di Direzione:** è responsabile della gestione di tutte le attività sanitarie, socio-assistenziali e alberghiere nonché del relativo budget.

2.3 Informazioni generali: presentazione delle RSA “Mons. Bicchierai 1-2”

Le RSA “Mons. Bicchierai 1 – 2” iniziano la loro attività il 2 luglio 2007 allorquando l’Istituto Auxologico Italiano presenta alla ATS Città Milano la DIA (documento di inizio attività) per 52 posti letto in RSA 1 e 108 posti letto in RSA 2 cui segue l’Accreditamento presso la Regione Lombardia con DGR 5870/2007.

Dal 20 dicembre 2007, le RSA “Mons. Bicchierai 1 – 2” sono in regime di accordo contrattuale con il Servizio Socio Sanitario Regionale della ATS Milano.

Le due Residenze, ubicate all’interno del Centro di Ricerca e Cura dell’Invecchiamento dell’Istituto Auxologico Italiano, in via Mosé Bianchi, 90 a Milano, accolgono **anziani non autosufficienti** e sono ben inserite nella rete dei servizi socio-sanitari e diagnostici.

Per la RSA “Mons. Bicchierai 1” la ricettività è di **52 posti letto** e l’area residenziale è dislocata al **2° piano** dell’edificio (26 camere doppie); per la RSA “Mons. Bicchierai 2” la ricettività è di **108 posti letto** e l’area residenziale è dislocata al **3° e 4° piano** (54 camere doppie).

Le camere di entrambe le RSA sono tutte dotate di bagno interno, letti elettrici, materassi di prevenzione per lesioni da decubito, televisore, telefono ricevente, mentre l’area residenziale è dotata di spazi dedicati al servizio socio-educativo, di animazione e palestra attrezzata.

Gli ambienti delle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”, tutti climatizzati, sono accoglienti e luminosi, ben arredati e dotati di ampie vetrate: a disposizione degli ospiti sono presenti in ciascun piano di Residenza due soggiorni e più salotti per la socializzazione.

I familiari possono servirsi di un ampio parcheggio (a pagamento).

All’ingresso ed al piano terra dell’edificio è presente una postazione di controllo 24 h. su 24, si trovano inoltre una sala congressi, una cappella, un servizio bar, un punto Bancomat, la cassa automatica per il pagamento del parcheggio ed un accesso al giardino attrezzato.

2.4 Accessibilità alla Struttura residenziale

Le RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”, sono situate in via Mosé Bianchi 90, zona Fiera Milano-City, e facilmente raggiungibili sia con mezzi pubblici che propri. L’edificio che le accoglie è dotato di un parcheggio riservato (a pagamento) al piano interrato (piano -2) che dispone di 65 posti auto.

E’ possibile raggiungere le RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”, mediante:

- **Metropolitana: Linea MM1 (rossa)** fermata Amendola-Fiera e fermata Lotto (circa 300 mt dalle fermate), **Linea MM5 (lilla)** fermata Lotto (circa 300 mt)
- **Linee di superficie ATM 90, 91:** fermata viale Murillo – Ricciarelli, angolo via Pagliano
- **Tram 16:** fermata via Dolci

E' possibile visitare le RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2", mediante appuntamento con l'Assistente Sociale della Struttura **dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 (tel. 02/619118297)**.
L'intera Struttura (sia interna che esterna) è dotata di apposita segnaletica per facilitare l'individuazione delle varie aree.

2.5. Criteri di accoglienza e ingresso ospite

Le RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2" accolgono **anziani non autosufficienti**.

La priorità in lista di attesa si basa su parametri di gravità clinica, socio/ambientale, specifiche condizioni sociali individuali, secondo data di presentazione della domanda e possesso del requisito di residenza anagrafica in Regione Lombardia.

Le RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2", **non dispongono di Nuclei Protetti** (geriatrici e psichiatrici) e Reparti Alzheimer per cui l'Equipe di Valutazione Geriatrica si riserva la facoltà di escludere eventuali situazioni incompatibili con l'organizzazione della Struttura e la vita collettiva.

2.6 Domanda di ingresso in Residenza

L'istruttoria di ammissione nelle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2", viene gestita dall'**Assistente Sociale**.
La documentazione necessaria per la presentazione della domanda di ingresso in RSA 1 -2 può essere ritirata tutti i giorni presso la Portineria della Struttura o scaricata direttamente dal sito web Istituto Auxologico Italiano (www.auxologico.it).

L'anziano/a o i suoi familiari potranno fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale dal lun. al ven. dalle 9.00 alle 16.00 (tel. 02-619118297 o via mail a: serv.sociale@auxologico.it) che, in seguito a colloquio informativo, redige la Scheda di Segretariato Sociale, ritira i documenti compilati dall'anziano (o dai suoi familiari) e predispone la visita della Struttura.

L'accettazione della domanda di ingresso dell'anziano viene effettuata dalla *Equipe di Valutazione Geriatrica interna*, équipe multidisciplinare costituita da Medico, Coordinatore Infermieristico ed Assistente Sociale.

L'Assistente Sociale informa i familiari sulla disponibilità del posto con preavviso di 24 ore: qualora l'ospite fosse impossibilitato all'ingresso in Struttura entro 24 ore potrà essere concessa una proroga a condizione che si provveda al pagamento della quota a copertura del posto letto.

L'ingresso dell'ospite avviene la mattina dal lunedì al venerdì: il momento dell'accoglienza è effettuato alla presenza e con il supporto di Assistente Sociale, Coordinatore Infermieristico, Medico di piano, per la presa in carico globale ed integrata dell'ospite.

In applicazione alle normative regionali, l'Assistente Sociale provvederà a disdire, presso la ATS di appartenenza, l'assegnazione del Medico di Medicina Generale dell'anziano in ingresso che sarà preso in carico dalla RSA.

Al momento dell'ingresso dovranno essere consegnati i documenti attestanti le eventuali esenzioni, **con relative tessere con codici di esenzione**, dal pagamento del ticket per le prestazioni sanitarie erogate in regime SSR: in assenza di tale documentazione sarà dovuta al SSR la quota ticket sanitario.

2.7 Orario di visita agli ospiti in RSA

Le RSA “Mons. Bicchierai 1 – 2”, sono aperte ai visitatori (es. familiari, amici degli ospiti, ecc.) **tutti i giorni della settimana in orario diurno (dalle ore 8.00 alle ore 20.00)**, nel rispetto della riservatezza e delle condizioni di salute degli ospiti.

E' possibile l'accesso per i minori, tenendo presente che fino al raggiungimento dei 14 anni è necessario che siano accompagnati da un adulto.

Nella fascia oraria sopraindicata, l'ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche accertate dal/i medico/i è libero di entrare ed uscire, ricevere visite, invitare parenti ed amici nei locali comuni purché in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri ospiti.

L'accesso dei familiari o altri referenti dell'ospite al di fuori di questi orari, può avvenire solo nel caso di ospiti in gravi condizioni di salute, previa autorizzazione del Coordinatore Infermieristico, e dopo averlo concordato con il Medico di ciascun piano di RSA.

Si precisa che:

- gli orari sopraindicati sono riferiti ai locali RSA “Mons. Bicchierai 1 – 2”, e all'accesso ai locali e servizi del piano terra della Struttura
- nel rispetto della privacy e degli aspetti igienico-sanitari degli ospiti è possibile la presenza in camera per un massimo di due persone per volta

I visitatori possono accompagnare l'ospite negli spazi comuni previa segnalazione all'Infermiere di turno. Il rientro dell'ospite al piano va segnalato al personale in servizio per la necessaria presa in carico.

Durante l'ora dei pasti non è consentito ai visitatori l'accesso in sala da pranzo.

3. Il Modello socio-assistenziale

3.1 Premesse

Il Modello socio-assistenziale adottato è il medesimo per le RSA “Mons. Bicchierai 1 – 2”, per cui i servizi erogati all'ospite sono i medesimi per entrambe le RSA 1 e 2.

Le RSA “Mons. Bicchierai 1 – 2” garantiscono a tutti gli ospiti l'assistenza oltre i livelli standard previsti dalla normativa vigente (901 minuti/settimana/ospite) con:

- **presenza medica** in orario diurno feriali (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30, sabato dalle 9.00 alle 10.30, nei giorni feriali pre-festivi dalle 8.00 alle 14.00)
- **reperibilità medica** negli altri orari non coperti dalla presenza del medico strutturato
- **infermieristica e assistenziale** (24 ore al giorno)
- **socio-educativa** in orario diurno

E' inoltre presente un servizio di **fisioterapia, servizio sociale** e di **supporto psicologico**.

Tutti gli anziani vengono presi in carico **dall'équipe multidisciplinare**: lo strumento utilizzato è il Fascicolo Sanitario Sociale in grado di seguire nel tempo l'evolversi dei diversi parametri clinici, psicodinamici, dell'autonomia (protocolli e scale di valutazione), che servono a garantire livelli di assistenza adeguati al mutare delle condizioni psicofisiche dei singoli con l'obiettivo di perseguire la migliore qualità di vita possibile.

Ai Medici, sotto la supervisione del Direttore Medico, compete la definizione dei percorsi diagnostici, terapeutici e di cura, compreso l'eventuale programma fisioterapico di mantenimento. L'équipe multidisciplinare composta da Medico, Coordinatore Infermieristico, Infermieri, Fisioterapisti, Educatori, ASA, Assistente Sociale e Psicologo, tutti identificabili tramite apposito cartellino di riconoscimento che rende la qualifica chiara agli ospiti e ai congiunti, provvede alla definizione del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** e si fa carico della realizzazione degli obiettivi indicati e della verifica dei risultati.

3.2 Servizio medico e infermieristico nelle RSA "Mons. Bicchierai 1 – 2"

Il Medico di piano sostituirà tutte le funzioni del Medico di Medicina Generale.

Ulteriore garanzia della qualità delle prestazioni assistenziali delle RSA "Mons. Bicchierai 1 – 2" è costituita da:

- *specializzazione in Geriatria* di medici della struttura
- *accesso ai servizi sanitari dell'Istituto Auxologico Italiano*, come il Poliambulatorio accreditato con il Servizio Sanitario Regionale (per branche specialistiche quali ad esempio angiologia, cardiologia, dermatologia, endocrinologia, ginecologia, neurologia, ortopedia, reumatologia, urologia e per esami di diagnostica di laboratorio, strumentale, radiologia tradizionale, ecografia, TAC, MOC, RMN)
- *possibilità di ricovero presso le strutture ospedaliere dell'Istituto Auxologico Italiano*, in caso di necessità, previa disponibilità
- *adozione di protocolli e linee guida infermieristiche e mediche di tipo geriatrico tra cui:*
 - igiene dell'ospite
 - prevenzione e trattamento ulcere da pressione
 - utilizzo di sedazione e contenzione
 - prevenzione e analisi cadute
 - alimentazione ed idratazione
 - gestione dell'incontinenza urinaria
 - gestione del dolore cronico dell'anziano

3.3 Assistenza nelle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2"

Gli Operatori socio-assistenziali svolgono la loro attività secondo un piano di lavoro. E' presente in ogni piano di RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2", almeno un Infermiere per turno, figura di riferimento per gli ospiti.

Le funzioni degli Ausiliari socio-assistenziali (ASA), prevedono la realizzazione di attività assistenziali e di cura della persona, quali:

- *alzata dal letto*: nel rispetto delle esigenze dei singoli e, salvo diversa indicazione dell'infermiere e/o del medico, tutti gli anziani, anche se in condizione di non autosufficienza fisica, saranno alzati quotidianamente
- *igiene personale*: particolare cura ed attenzione saranno prestate agli interventi di una corretta e completa igiene personale degli ospiti, anche al fine di consentirne un costante ed attivo coinvolgimento
- *vestizione*: agli ospiti sarà loro garantito l'uso del proprio abbigliamento anche nei casi di soggetti non autonomi e non deambulanti

- *nutrizione*: sarà garantita la preparazione e la somministrazione dei pasti (compresa colazione e merenda, apparecchiatura e servizio a tavola, in particolare per quegli ospiti che hanno maggiori difficoltà nell'autonomia)
- *preparazione al riposo pomeridiano e notturno*
- *mobilizzazione dell'anziano*: sarà garantita sotto due aspetti: controllo e cambiamento periodico della postura (posizione del corpo durante la giornata e a riposo), intervento manuale per muovere le varie parti del corpo; posizionamento e mantenimento delle posizioni terapeutiche secondo le indicazioni del fisioterapista o dell'infermiere
- *aiuto alla cura e igiene ambientale*: sarà garantito il riordino degli ambienti comuni, delle camere da letto e bagni degli ospiti, il rifacimento del letto ed il cambio della biancheria

3.4 Attività di Fisioterapia nelle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2"

L'intervento del Fisioterapista è volto a fornire, in collaborazione con le altre figure professionali, un intervento globale che mira **al mantenimento delle capacità funzionali residue degli anziani**.

Al momento dell'ingresso viene effettuata una valutazione funzionale dell'ospite da parte del Medico referente e viene attivato un percorso fisioterapico laddove ci sia un'indicazione clinica.

Il Fisioterapista svolge le proprie attività terapeutiche su prescrizione del Medico referente e fornisce precise indicazioni agli operatori per la mobilizzazione degli ospiti e istruzioni operative al personale per il singolo ospite.

Viene inoltre effettuata attività motoria di gruppo e, ove indicato, individuale su prescrizione del Medico referente.

3.5 Servizio Educativo e di Animazione nelle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2"

L'attività nasce dall'esigenza di mantenere vivi gli stimoli a socializzare e comunicare, in particolare mediante la partecipazione ad attività socio-educative, ludiche e ricreative in piccoli gruppi o estesi a gruppi più numerosi. Il servizio di animazione e socio-educativo basa la sua attività sull'analisi dei bisogni degli ospiti tenendo conto dell'influenza di fattori culturali e sociali della persona anziana, portata inesorabilmente al disimpegno, alla rinuncia ed alla perdita dell'autostima.

Il servizio si esplica attraverso:

- analisi dei bisogni degli ospiti e definizione di un progetto annuale
- individuazione delle modalità operative e strategie per mantenere vive le capacità residue sociali ed intellettive evitando la spersonalizzazione dell'anziano istituzionalizzato
- definizione degli interventi a sostegno delle capacità funzionali e relazionali dell'ospite
- valutazione dell'efficacia dei risultati rispetto agli obiettivi prefissati

Le attività sono le seguenti:

- *lettura di quotidiani*
- *stimolazione cognitiva di gruppo e individuale*
- *visione di film/documentari*
- *ascolto di musica*
- *cruciverbone, training cognitivi, giochi di gruppo*
- *laboratori creativi di pittura*
- *feste di compleanno o tematiche/concerti*
- *eventi culturali progettati in relazione alle diverse esperienze ed interessi degli ospiti*
- *uscite esterne*
- *laboratori musicali*
- *colloqui individuali con gli ospiti*
- *progetto biblioteca*

3.6 Servizio Sociale nelle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”

Il Servizio Sociale, garantito dalla presenza di un'Assistente Sociale, prevede i seguenti interventi:

- colloquio preliminare per l'ingresso dell'ospite in struttura
- accoglienza dell'ospite al momento dell'ingresso
- attività di segretariato sociale (es: pratiche per invalidità civile, informazioni per amministrazione di sostegno, ecc.)
- collaborazione con il Servizio Educativo e di Animazione e Psicologico per progetti integrati
- contatti con il territorio (servizi sociali del Comune, altre strutture)
- Dimissioni protette

3.7 Supporto psicologico nelle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”

L'attività del servizio intende offrire sin dalla prima fase dell'ingresso in struttura, all'ospite e a tutti coloro che con lui prendono parte al percorso di cura, un supporto psicologico al fine di condividere le tematiche connesse a un momento di vita particolarmente importante e delicato durante la permanenza in RSA.

3.8 Assistenza spirituale nelle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”

La struttura dispone di una cappella interna, dedicata all'Annunciazione, dove di norma si celebra la Santa Messa secondo il rito ambrosiano il **sabato pomeriggio, alle ore 16.30** per gli ospiti, i loro familiari e chi lo desidera. Gli ospiti che lo desiderano possono mettersi in contatto con il cappellano (presente nelle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2” tre giorni a settimana).

Su richiesta dei familiari possono essere celebrate le esequie funebri previo accordo con il cappellano della struttura.

Inoltre la Direzione, previa richiesta dell'ospite, è disponibile a garantire, nei modi da concordarsi di volta in volta, l'assistenza religiosa per confessioni diverse da quella cattolica.

3.9 Servizio di Podologia nelle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”

Su segnalazione del personale incaricato e, previa autorizzazione da parte dell'ospite e/o familiare, può essere attivata una prestazione di podologia svolta da professionista abilitato ed in convenzione con l'Istituto in entrambe le RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”.

Il costo di tale servizio è a completo carico dell'ospite/familiare, salvo la prima visita di valutazione, secondo quanto indicato nel tariffario allegato.

3.10 Parrucchieria e barbieria

Nelle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”, il servizio di parrucchieria e barbieria ad uso degli ospiti è svolto da personale interno. La richiesta di prenotazione viene raccolta dal Personale infermieristico. E' garantita, all'ospite che ne fa richiesta, la prestazione di un taglio di capelli al mese compresa nella retta.

Il servizio è accessibile dalle 13.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, salvo diverse esigenze organizzative.

Le prestazioni aggiuntive sono a carico dell'ospite. Il costo di tale servizio è presente e consultabile nel tariffario allegato.

3.11 Certificati medici

E' possibile richiedere certificati medici facendone richiesta alla Direzione.

Il costo di tale servizio è a completo carico dell'ospite/familiare secondo quanto indicato nel tariffario allegato.

3.12 Articolazione di "giornata-tipo" per l'ospite nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"

A titolo esemplificativo, mostriamo uno schema di "giornata-tipo" dell'ospite delle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2", tenendo conto della necessaria flessibilità dovuta alle esigenze individuali:

Fascia oraria	Attività
Mattina	<i>Risveglio</i> <i>Alzata</i> <i>Igiene personale</i> <i>Controllo della situazione sanitaria</i> <i>Somministrazione della terapia farmacologica</i> Colazione <i>Visite mediche</i> <i>Programmi sanitari</i> <i>Attività socio-educative, culturali, ricreative ed occupazionali</i> <i>Attività libere</i>
Ore 12.00 -13.00	Pranzo
Pomeriggio	<i>Somministrazione della terapia farmacologica</i> <i>Riposo pomeridiano o attività libere</i> <i>Programmi sanitari</i> <i>Visite mediche</i> Merenda <i>Attività socio-educative, culturali, ricreative ed occupazionali</i> <i>Attività libere</i>
Ore 18.00 -19.00	Cena
Sera	<i>Somministrazione della terapia farmacologica</i> <i>Attività libere</i> <i>Messa a riposo notturno</i>
Notte	<i>Assistenza notturna</i>

4. Servizi agli ospiti

4.1 Ristorazione nelle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2"

I pasti degli ospiti vengono preparati nella cucina interna adeguata alle disposizioni vigenti in materia.

Le RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2", garantiscono un *menù quindicinale* variabile secondo la stagione (estate/inverno) ed articolato in 2 settimane (vedi schema-tipo). Il menù è elaborato e verificato da un'equipe di dietiste per garantire adeguati e bilanciati nutrienti e sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa.

Il *menù giornaliero* è reso pubblico mediante affissione in ciascun piano di RSA e garantisce differenti possibilità di scelta.

Ciascuna Residenza garantisce l'idratazione degli ospiti, oltre ai pasti principali, alla colazione e alla merenda, in altri momenti della giornata e al bisogno. E' garantita la fornitura di acqua minerale senza limitazioni quantitative ed esiste un protocollo per l'alimentazione (comprendente l'idratazione).

Per particolari esigenze cliniche, alimentari o in risposta a particolari problemi di masticazione e/o deglutizione vengono garantite diete speciali, prescritte dal Medico di piano, definite dal Servizio di Ristorazione secondo un menù settimanale di diete omogenee per ospiti disfagici.

Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per quantità, qualità ed orari di somministrazione.

Nelle tabelle sotto indicate, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, viene presentato uno schema-tipo di menù settimanale in vigore presso le RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2", per la stagione invernale dell'anno in corso.

MENU' RSA Mons. Bicchierai 1-2"
PERIODO AUTUNNO-INVERNO - 1^ SETTIMANA
ANNO 2017/2018

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<i>Pranzo</i>						
Spaghetti aglio e olio	Gnocchi al pomodoro*	Minestra di pasta e porri*	Tagliatelle al ragù	Penne al tonno	Risotto alla milanese	Ravioli di ricotta burro e salvia*
Frittata con erbe*	Arrosto di vitello	Ragù o Gorgonzola	Cotechino	Merluzzo gratinato*	Svizzera di manzo alla pizzaiola*	Pollo al forno*
Fagiolini olio*	Finocchi alla parmigiana*	Polenta	Pure*	Broccoli* aglio e olio*	Cavolfiori* gratinati	Patate duchessa*
<i>Cena</i>						
Minestra di Pasta e fagioli*	Minestrone di riso*	Risotto alla Parmigiana	Crema di zucchine* con crostini	Passato di verdura* con pasta	Minestra di pasta e patate*	Minestra di lenticchie con pasta
Petto di pollo* all'arancia	Verdesca* al forno	Pr. Cotto ed edamer	Crescenza	Mozzarella e prosciutto crudo	Torta Pasqualina*	Persico* al limone
Carote prezzemolate*	Piselli* saltati	Cavolfiori* brasati	Carote* stufate	Spinaci* al burro	Fagiolini* all'olio	Zucchine* trifolate

MENU' RSA Mons. Bicchierai 1-2''
PERIODO AUTUNNO-INVERNO - 2^ SETTIMANA
ANNO 2017/2018

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<i>Pranzo</i>						
Minestra riso e asparagi*	Risotto con la zucca*	Orecchiette alla pugliese*	Fusilli pomodoro e funghi*	Risotto con piselli*	Gnocchi alla romana*	Lasagne al ragù*
Baccalà in umido* o Gorgonzola	Arista al forno*	Cotoletta di pesce*	Hamburger di tacchino* olive e capperi	Taleggio o Gorgonzola	Cotoletta di pollo* al forno	Tacchino* al forno
Polenta	Spinaci* saltati	Zucchine* all'olio	Patate* prezzemolate	Polenta	Coste* aglio e olio	Patate* al forno
<i>Cena</i>						
Minestrone* con pasta	Minestra di pasta e ceci*	Passato di verdura* con riso	Minestra di pasta e fagioli*	Minestra di porri e patate*	Tortellini in brodo	Crema di verdura* con orzo
Petto di pollo* al rosmarino	Brie, salame e mortadella	Polpette* al pomodoro	Frittata con zucchine*	Verdesca* al forno	Ricotta	Gateau formaggio e prosciutto
Fagiolini* all'olio	Broccoli* all'olio	Carote e piselli* agli aromi	Erbette* gratinate	Carote* prezzemolate	Fagiolini* e patate*	Cavolfiori* all'olio

*La ricetta può contenere ingredienti di origine congelata/surgelata

Alternative disponibili tutti i giorni a pranzo:

<i>Alternative al primo piatto</i>	<i>Alternative al secondo piatto</i>	<i>Alternative al contorno</i>	<i>Forneria</i>	
<input checked="" type="checkbox"/> Passato di verdure* <input checked="" type="checkbox"/> Pastina in brodo <input checked="" type="checkbox"/> Semolino, <input checked="" type="checkbox"/> Riso in bianco <input checked="" type="checkbox"/> Pasta in bianco <input checked="" type="checkbox"/> Pasta al pomodoro	<input checked="" type="checkbox"/> Pollo bollito* <input checked="" type="checkbox"/> Polpette* <input checked="" type="checkbox"/> Omogeneizzato di carne <input checked="" type="checkbox"/> Prosciutto cotto <input checked="" type="checkbox"/> Prosciutto crudo	<input checked="" type="checkbox"/> Mozzarella <input checked="" type="checkbox"/> Crescenza <input checked="" type="checkbox"/> Formaggio al taglio. <input checked="" type="checkbox"/> Ricotta <input checked="" type="checkbox"/> Robiola <input checked="" type="checkbox"/> Formaggio spalmabile	<input checked="" type="checkbox"/> Purè di patate <input checked="" type="checkbox"/> Insalata verde. <input checked="" type="checkbox"/> Patate lesse* <input checked="" type="checkbox"/> Carote lesse* <input checked="" type="checkbox"/> Zucchine lesse*	<input checked="" type="checkbox"/> Pane comune <input checked="" type="checkbox"/> Pane integrale <input checked="" type="checkbox"/> Grissini

*La ricetta può contenere ingredienti di origine congelata/surgelata

Alternative disponibili tutti i giorni a cena:

<i>Alternative al primo piatto</i>	<i>Alternative al secondo piatto</i>	<i>Alternative al contorno</i>	<i>Forneria</i>	
<input checked="" type="checkbox"/> Passato di verdure* <input checked="" type="checkbox"/> Pastina in brodo <input checked="" type="checkbox"/> Semolino, <input checked="" type="checkbox"/> Riso in bianco <input checked="" type="checkbox"/> Pasta in bianco <input checked="" type="checkbox"/> Pasta al pomodoro	<input checked="" type="checkbox"/> Pollo bollito* <input checked="" type="checkbox"/> Petto di pollo ai ferri* <input checked="" type="checkbox"/> Polpette* <input checked="" type="checkbox"/> Omogeneizzato di carne <input checked="" type="checkbox"/> Prosciutto cotto <input checked="" type="checkbox"/> Prosciutto crudo	<input checked="" type="checkbox"/> Mozzarella <input checked="" type="checkbox"/> Crescenza <input checked="" type="checkbox"/> Formaggio al taglio. <input checked="" type="checkbox"/> Ricotta <input checked="" type="checkbox"/> Robiola <input checked="" type="checkbox"/> Formaggio spalmabile	<input checked="" type="checkbox"/> Purè di patate <input checked="" type="checkbox"/> Insalata verde. <input checked="" type="checkbox"/> Patate lesse* <input checked="" type="checkbox"/> Carote lesse* <input checked="" type="checkbox"/> Zucchine lesse*	<input checked="" type="checkbox"/> Pane comune <input checked="" type="checkbox"/> Pane integrale

*La ricetta può contenere ingredienti di origine congelata/surgelata

4.2 Lavanderia nelle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”

Al momento dell'ingresso, l'ospite è invitato a consegnare un corredo di biancheria personale e di abbigliamento adatto alla stagionalità e secondo necessità.

Tutti i capi personali saranno contrassegnati per identificarne il proprietario.

Il servizio di lavanderia interno è riservato ai capi intimi degli ospiti (pigiamama, biancheria intima, vestaglia, esclusi i tessuti di seta e/o *cashmere*) ed è compreso nella retta.

Verrà redatto un elenco dei capi d'abbigliamento consegnati per l'etichettatura e per le successive ed eventuali integrazioni.

Eventuali capi ritenuti non più idonei per usura verranno segnalati e restituiti per la sostituzione.

Resta a carico dell'ospite (o del familiare) il lavaggio dei capi di abbigliamento personale non intimo (es: tute, abiti, giacche, pantaloni, gonne, camicie, maglie, ecc.) per il quale è lasciata facoltà all'ospite (o al familiare) di provvederne autonomamente oppure attraverso l'adesione al servizio di lavanderia esterna, convenzionato con l'Istituto Auxologico Italiano, che prevede il ritiro e la consegna a domicilio. Il costo di tale servizio è a completo carico dell'ospite/familiare secondo quanto indicato nel tariffario allegato.

I capi potenzialmente infetti che non vengono ritirati verranno inviati in lavanderia con addebito di tale servizio aggiuntivo.

4.3 Volontariato

La Direzione delle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2” promuove la presenza di volontari stipulando convenzioni con Associazioni di Volontariato iscritte in apposito albo regionale (quali ad es. l'Associazione Maria Immacolata – AMI).

Le attività dei volontari, in supporto alla persona anziana, si integrano con il personale della Struttura in una logica di sinergia e collaborazione.

4.4 Servizio bar nelle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”

Al piano terra dell'edificio è disponibile un servizio bar cui possono accedere gli ospiti e loro familiari. Il bar è aperto 7 giorni su 7 in orari concordati dal gestore con la Direzione. Gli orari sono affissi a cura del gestore.

4.5 Area giardino

Ad uso delle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”, è presente un'area all'aperto disposta a verde (c.d. “giardino”) per gli ospiti e i loro familiari, preservata dal traffico cittadino ed arricchita con panchine e protezioni per il sole. Nel periodo estivo è utilizzata anche per lo svolgimento di attività socio-educative all'aperto.

4.6 Iniziative socio-culturali

La Direzione delle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”, su proposta di Responsabili di area o servizio nonché di familiari o volontari, promuove la realizzazione di iniziative socio-culturali e manifestazioni socio-educative volte a migliorare il benessere psico-sociale e culturale degli ospiti (sia all'interno che all'esterno) anche stipulando convenzioni con associazioni o enti socio-culturali del territorio.

4.7 Gestione tirocini formativi e stages

L'Istituto Auxologico Italiano sottoscrive accordi e convenzioni con Università, Agenzie formative accreditate o altri enti formativi per il coordinamento, la gestione e la supervisione di tirocini e *stages* di studenti e neo-laureati presso le RSA "Mons. Biccherai 1 - 2".

L'Istituto mette a disposizione proprio personale specializzato per accompagnamento e valutazione di studenti e neo-laureati nel percorso di tirocinio/*stage*.

Attualmente vengono svolti presso le RSA "Mons. Bicchierai 1-2" percorsi di tirocinio e *stages post-lauream* nei seguenti indirizzi formativi e universitari:

- Corso di Laurea in Scienze Infermieristiche
- Corso di Laurea in Scienze dell'Educazione
- Corso di Laurea in Psicologia
- Corso di Laurea in Scienze Motorie
- Corso di Laurea in Scienze Sociali
- Corso di Laurea in Logopedia
- Progetto alternanza Scuola - Lavoro

5. Retta giornaliera nelle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2"

5.1 Partecipazione alla spesa da parte dell'ospite e deposito cauzionale

Per l'ospitalità presso le RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2" la retta pro-capite a carico dell'ospite è di 93,00 (novantatre) euro giornalieri in camera uso doppia, al netto della quota sanitaria definita dalla Regione Lombardia, per gli ospiti residenti nel territorio regionale secondo la classe SOSIA di appartenenza erogata dal FSR. E' possibile richiedere la camera uso singola dietro pagamento di una retta di 186,00 (centottantasei) euro giornalieri, previa disponibilità della camera.

Il pagamento della retta è in rate mensili anticipate entro il 10 di ogni mese.

In adesione alla D.G.R. 21 marzo 1997, n° 26316, la Direzione delle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2", garantirà a ciascun ospite, entro il 30 Aprile di ogni anno, il rilascio di apposita dichiarazione attestante la composizione della retta in costi sanitari e non sanitari.

Al momento dell'ingresso, è richiesto all'ospite il pagamento della somma di **2.400,00** (duemilaquattrocento) euro a titolo di **deposito cauzionale infruttifero** che sarà restituito entro 45 giorni dal termine del ricovero.

5.2 Servizi compresi nella retta

I servizi attualmente erogati dalle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2", inclusi nella retta a carico dell'ospite comprendono:

- **assistenza** (diurna e notturna)
- **assistenza infermieristica** (diurna e notturna)
- **assistenza medica** (diurna con reperibilità notturna e festiva)
- **assistenza farmacologica** (a carico del SSR)
- **visite mediche specialistiche ed accertamenti diagnostici** (a carico del SSN se richieste dal medico referente di RSA, altrimenti a carico del singolo ospite)
- **parrucchieria** (un taglio al mese) e **barbieria**

- **podologia** (prima visita)
- **servizio educativo e di animazione**
- **fisioterapia prescritta dal Medico**
- **assistenza sociale**
- **supporto psicologico**
- **servizio alberghiero** (pulizia ambientale generale, cambio biancheria e lavaggio biancheria piana da letto e da tavola, ristorazione)
- **servizio di lavanderia per biancheria personale intima** (biancheria intima, pigiama, vestaglia, esclusi tessuti in seta e/o *cashmere*)
- **assistenza spirituale**
- **fornitura di ausili e presidi sanitari** (per incontinenza, per prevenzione lesioni cutanee da decubito) e valutazione/prescrizione ausili per il movimento
- **servizio di trasporto in emergenza** o per iniziative socio-educative e culturali organizzate dalla Struttura
- **uso di giornali e quotidiani** nei locali comuni

Gli ospiti riconosciuti invalidi civili possono ottenere, su richiesta del Medico curante, la prescrizione di ausili personalizzati forniti dalla ATS attraverso l'accesso all'assistenza protesica.

5.3 Servizi esclusi dalla retta

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi o prestazioni:

- **visite mediche specialistiche non richieste dalla Direzione Medica**
- **visite e cure odontoiatriche**
- **servizi di trasporto con ambulanza, fatta salva l'emergenza**
- **lavaggio di capi personali di abbigliamento non intimo** (es: maglie, giacche, pantaloni, gonne, camicie, ecc.)
- **servizio di parrucchieria oltre il taglio mensile** per trattamenti di messa in piega, colorazione, permanente, ecc.
- **servizio di podologia, salvo la prima visita**
- **servizi amministrativi specifici** (es. copia fascicolo socio sanitario-sociale, accesso rete internet ecc.)
- **apparecchi protesici**
- **giornali e riviste ad uso privato**
- **onoranze funebri**
- **ticket SSR in assenza di esenzioni**
- **certificati medici (come specificato al punto 3.12)**

6. Uscite e dimissioni dell'ospite nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"

6.1 Uscite all'esterno nelle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2"

Per le uscite all'esterno della struttura, l'ospite o il familiare o il tutore o l'Amministratore di sostegno dovrà richiedere il permesso scritto al Medico curante o all'infermiere referente/in turno. L'ospite, sotto responsabilità esclusiva sua e/o dei familiari o del tutore in caso di interdizione o dell'Amministratore di sostegno, **avvisa dell'uscita il Coordinatore Infermieristico o, in sua assenza, l'Infermiere di turno.**

Il permesso andrà consegnato in portineria al momento dell'uscita e ritirato al rientro in struttura.

6.2 Assenze temporanee nelle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2"

Le assenze temporanee degli ospiti, per rientri in famiglia o per cause non dipendenti dal gestore sono considerate a tutti gli effetti come giornate di presenza fino ad massimo di 10 giorni consecutivi o per un massimo di 20 giorni annui per utente.

Qualora l'assenza si protragga, a partire dall' 11 giorno consecutivo o oltre i 20 giorni annui , e l'ospite voglia conservare il posto letto, la retta sarà aumentata in misura pari a 35,00 (trentacinque) euro.

6.3 Dimissioni e decesso nelle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2"

L'ospite potrà chiedere di essere dimesso, senza alcuna responsabilità per le RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2", con preavviso di 15 giorni, a partire dal giorno successivo alla comunicazione scritta. Il termine di preavviso è ridotto a 5 giorni per le degenze inferiori a 60 giorni compreso il preavviso stesso. In caso di inosservanza di tale termine si addebiterà quanto dovuto per i giorni di mancato preavviso.

L'Istituto ha facoltà di recedere dal contratto e di dimettere l'ospite, qualora non sia in grado di garantire il livello dovuto di protezione del medesimo.

In questo caso l'Istituto ne darà comunicazione scritta all'ospite e/o al familiare. L'ospite dovrà lasciare l'Istituto entro 15 giorni dalla comunicazione della dimissione e sarà tenuto a corrispondere la retta dovuta sino al giorno prima dell'effettiva dimissione.

In caso di decesso la salma viene trasferita in camera mortuaria. A carico dei familiari vi sono le onoranze funebri. Per il servizio funebre, i familiari dovranno avvalersi, con libera scelta, delle prestazioni di imprese operanti nel settore. In ogni caso, il rapporto contrattuale sarà instaurato tra l'Impresa ed il familiare contraente in spazi esterni alla Struttura.

Dal momento della dimissione/decesso, può essere richiesta copia del Fascicolo Sanitario Sociale (dopo la chiusura dello stesso) secondo le indicazioni previste nel regolamento di ospitalità in vigore e previa domanda scritta alla Segreteria Amministrativa che provvederà al rilascio , entro 30 giorni, dopo sottoscrizione da parte del Direttore Medico. Il costo previsto per il rilascio del Fascicolo Sanitario sociale è indicato nel tariffario allegato. I certificati medici vengono redatti dal Medico di Piano; le dichiarazioni amministrative potranno essere richieste alla Segreteria Amministrativa.

I familiari dell'ospite deceduto o dimesso sono tenuti al ritiro degli effetti personali dell'ospite entro il giorno successivo alle dimissioni o al decesso.

Nel caso in cui i capi di abbigliamento non venissero ritirati entro 30 giorni dalle dimissioni o dal decesso, il personale incaricato provvederà allo smaltimento della biancheria e dei capi logori nei cassonetti RSU, mentre i capi di abbigliamento in buone condizioni verranno periodicamente donati ad associazioni "no profit" e di volontariato oppure destinati ad altri ospiti.

7. Ulteriori informazioni

7.1 Segreteria Amministrativa

La stipula del contratto di ingresso, il ricevimento di pagamenti delle rette, l'accoglimento di segnalazioni di tipo amministrativo, la richiesta di copia del fascicolo sanitario sociale, nonché la consegna della documentazione richiesta dai familiari di ospiti delle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2", al momento delle dimissioni o del decesso, vengono eseguiti dalla **Segreteria Amministrativa** (4° piano della Struttura - **tel. 02/619118397 e-mail: segcierreci@auxologico.it**).

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

7.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è il punto di riferimento a disposizione degli ospiti e dei familiari delle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2", per richieste, comunicazioni e segnalazioni.

Sede dell'URP è l'**Ufficio di Servizio Sociale** (3° piano della Struttura - **tel. 02/619118297 e-mail: serv.sociale@auxologico.it**).

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.00, previo appuntamento.

Le funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono così indicate:

- ascolto di problemi/segnalazioni da parte dell'ospite, relativamente al rapporto con i servizi della Struttura
- risposta a segnalazioni di immediata soluzione e verbalizzazione per una adeguata valutazione da parte della Direzione
- accoglienza di segnalazioni scritte, con risposta entro 7 giorni lavorativi
- accoglimento di proposte tese ad ottimizzare la qualità dei servizi
- somministrazione di questionari ed indagini campionarie sulla soddisfazione degli ospiti

Per gli ospiti e familiari è disponibile, in ciascun Piano, il "**Documento di reclamo/segnalazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico**" per comunicare encomi, reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti alla struttura tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La Direzione delle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2" promuove la **Campagna di rilevazione della qualità percepita** attraverso la somministrazione di questionari di gradimento dei servizi ad ospiti e familiari per raccogliere elementi di soddisfazione/insoddisfazione e monitorare il gradimento dei servizi offerti dalla Struttura.

I risultati della Campagna (*c.d. customer satisfaction*) che costituiscono elemento di miglioramento continuo della qualità dei servizi, vengono resi pubblici mediante affissione nelle apposite bacheche ai diversi piani di Residenza.

7.3 Riservatezza (Privacy)

Al momento della presentazione della domanda di ammissione nelle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal D. lgs. 196/03.

Il trattamento dei dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza e i diritti degli ospiti. I dati forniti serviranno sia per rilevare lo stato di salute che per fini amministrativi e saranno conservati negli archivi della Struttura.

I dati saranno comunicati, in base alle norme vigenti e per quanto di competenza, alle Aziende Sanitarie Locali e, su specifica richiesta, all’Autorità Giudiziaria e ad ogni altro Ente destinatario per legge o per regolamento.

7.4 Consenso informato

Gli ospiti delle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2”, hanno pieno diritto ad esser informati delle procedure diagnostiche e terapeutiche che il Medico curante intende richiedere. Lo strumento per accettare o rifiutare è il “consenso informato”, che viene conservato nel Fascicolo Sanitario Sociale e di cui è parte integrante.

Per una completa informazione, l’ospite ha diritto a ricevere i chiarimenti che ritiene necessari da parte del Medico ed Infermiere secondo le rispettive competenze.

7.5 Eventuali richieste di informazioni

Tutto il personale è tenuto ad avere un comportamento disponibile ed educato.

Il personale ausiliario ed assistenziale non è autorizzato a rilasciare informazioni sulle condizioni cliniche, sulla terapia farmacologica o sui trattamenti fisioterapici degli ospiti che possono essere rilasciate solo dal Medico di piano. Informazioni di carattere assistenziale e generale possono essere fornite dall’Infermiere e/o dal Coordinatore Infermieristico, quelle di carattere sociale dall’Assistente Sociale.

7.6 Rapporti con i familiari

Il rapporto tra il personale operante nelle RSA “Mons. Bicchierai 1 - 2” ed i familiari degli ospiti è improntato al rispetto reciproco e al dialogo.

I familiari sono invitati a comunicare i propri recapiti telefonici ed indirizzi di posta elettronica, e le successive variazioni anche se temporanee, alla Segreteria Amministrativa, al Personale Infermieristico, al Coordinatore Infermieristico o Medico di piano.

Il nominativo del Medico di piano e l’orario di ricevimento dei familiari è disponibile nella bacheca di ogni piano. Il Medico si farà carico di fornire ai familiari notizie tempestive circa l’insorgenza di eventuali condizioni cliniche critiche.

I colloqui con il Medico curante potranno essere fissati presso la Segreteria amministrativa.

Per eventuali richieste di chiarimento o segnalazione i familiari possono contattare l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

7.7 Standard di qualità

La Struttura è fortemente impegnata sul fronte dell'applicazione di elementi che incidono direttamente sulla qualità della vita e dei servizi alla persona anziana ospite, e in particolare garantisce la continua applicazione e verifica di protocolli e linee guida assistenziali già posti in essere, nonché i seguenti interventi:

- *studio e stesura di ulteriori protocolli diagnostico-terapeutici, procedure e linee guida per l'assistenza all'anziano*
- *in analogia alle Strutture di cura, stesura ed applicazione di protocolli e linee guida per la gestione del dolore persistente dell'anziano*
- *applicazione del sistema H.A.C.C.P. (D.lgs 155/97): Manuale HACCP per l'Autocontrollo alimentare*
- *applicazione della normativa relativa alla sicurezza in ambiente di lavoro (D.lgs 81/08 ex 626/94): Valutazione dei rischi e sicurezza sul lavoro*
- *applicazione della normativa relativa alla sicurezza dei dati personali (D.lgs 196/03).*

7.8 Programmi e Progetti

Inoltre, in risposta a crescenti esigenze di miglioramento della qualità di vita degli anziani ospiti e dell'organizzazione delle RSA "Mons. Bicchierai 1 - 2", vengono attuati i seguenti interventi:

- *informatizzazione del Fascicolo Sanitario-Sociale*
- *progetto "Libri e Parole": costruzione di una biblioteca nelle RSA "Mons. Bicchierai 1-2"*
- *progetto "Stagione Musicale in RSA" e "Laboratori musicali"*
- *progettazione di iniziative culturali ed artistiche interne ed in rapporto al territorio mediante visite guidate all'esterno presso musei ed altri siti aventi carattere storico e culturale*
- *progetti "Storie di vita": valorizzazione della memoria e del passato degli ospiti*

Contatti

Centralino della Struttura:

tel. 02/619118201 - sito internet: www.auxologico.it

Servizio Sociale e Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):

tel. 02/619118297 - e-mail: serv.sociale@auxologico.it

Segreteria Amministrativa:

tel. 02/619118397 - e-mail: segrcierreci@auxologico.it

fax 02/619118617

Direzione RSA:

e-mail: info.rsa@auxologico.it