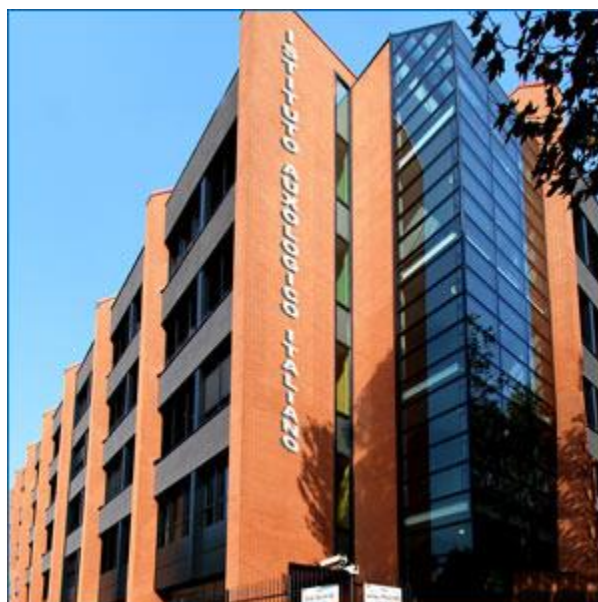


## CARTA DEI SERVIZI RSA “MONSIGNOR BICCHIERAI 2”



Via Mosè Bianchi, 90 – 20149 Milano  
*Segreteria Amministrativa Telefono: 02 619118397*  
*Fax: 02 619118617*  
*E-mail: [direzionemedicarsa@auxologico.it](mailto:direzionemedicarsa@auxologico.it)*  
*Sito internet: [www.auxologico.it](http://www.auxologico.it)*

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. Presentazione dell'Istituto Auxologico Italiano .....                                     | 4  |
| 1.1. Informazioni generali .....   | 4  |
| 1.2. Introduzione .....  | 4  |
| 1.3. Finalità ed obiettivi .....   | 4  |
| 1.4. Sedi dell'Istituto Auxologico Italiano .....  | 4  |
| 2. La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) "Mons. Bicchierai 2" .....                  | 5  |
| 2.1. Premesse .....  | 5  |
| 2.2. Struttura Organizzativa .....   | 5  |
| 2.3. Presentazione della RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                                  | 6  |
| 2.4. Accessibilità alla Struttura residenziale .....   | 6  |
| 2.5. Criteri di accoglienza e ingresso ospite .....  | 6  |
| 2.6. Domanda di ingresso in Residenza .....  | 7  |
| 2.7. Orario di visita agli ospiti in RSA .....   | 7  |
| 3. Il Modello socio-assistenziale .....  | 8  |
| 3.1. Premesse .....  | 8  |
| 3.2. Servizio medico e infermieristico nelle RSA "Mons. Bicchierai 2" .....                  | 8  |
| 3.3. Assistenza nella RSA Monsignor Bicchierai 2 .....                                       | 9  |
| 3.4. Attività di Fisioterapia nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                       | 9  |
| 3.5. Servizio Educativo e di Animazione nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....             | 9  |
| 3.6. Servizio Sociale nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                               | 10 |
| 3.7. Supporto psicologico nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                           | 10 |
| 3.8. Assistenza spirituale nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                          | 10 |
| 3.9. Servizio di Podologia nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                          | 10 |
| 3.10. Parrucchieria e barbieria, estetista .....   | 11 |
| 3.11. Certificati medici .....   | 11 |
| 3.12. Articolazione di "giornata-tipo" per l'ospite nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" ..... | 11 |
| 4. Servizi agli ospiti .....   | 12 |
| 4.1. Ristorazione nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                                   | 12 |
| 4.2. Lavanderia nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                                     | 15 |
| 4.3. Volontariato .....  | 15 |
| 4.4. Servizio bar nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                                   | 15 |
| 4.5. Iniziative socio-culturali .....  | 15 |
| 4.6. Gestione tirocini formativi e stages .....  | 15 |
| 5. Retta giornaliera nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                                | 16 |
| 5.1. Partecipazione alla spesa da parte dell'ospite e deposito cauzionale .....              | 16 |
| 5.2. Servizi compresi nella retta .....  | 16 |
| 5.3. Servizi esclusi dalla retta .....   | 17 |
| 6. Uscite e dimissioni dell'ospite nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                  | 17 |
| 6.1. Uscite all'esterno nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                             | 17 |
| 6.2. Assenze temporanee nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                             | 17 |
| 6.3. Trasferimento verso altra struttura .....   | 17 |
| 6.4. Dimissioni e decesso nella RSA "Monsignor Bicchierai 2" .....                           | 18 |
| 7. Ulteriori informazioni .....  | 18 |
| 7.1. Segreteria Amministrativa .....   | 18 |
| 7.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) .....   | 18 |
| 7.3. Riservatezza (Privacy) .....  | 19 |
| 7.4. Consenso informato .....  | 19 |
| 7.5. Eventuali richieste di informazioni .....   | 19 |
| 7.6. Rapporti con i familiari .....  | 20 |
| 7.7. Standard di qualità .....   | 20 |
| 8. Contatti .....  | 20 |

### **Allegati**

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

1^ edizione: luglio 2007  
2^ edizione: gennaio 2009  
3^ edizione: maggio 2010  
4^ edizione: febbraio 2011  
5^ edizione: aprile 2011  
6^ edizione: febbraio 2012  
7^ edizione: giugno 2012  
8^ edizione: gennaio 2013  
9^ edizione: febbraio 2014  
10^edizione: febbraio 2015  
11^edizione: aprile 2016  
12^ edizione: aprile 2017  
13^ edizione: maggio 2018  
14^edizione: maggio 2019  
15^edizione: luglio 2020  
16^edizione: 2021  
17^ edizione: giugno 2022  
18 ^ edizione: giugno 2023  
19 ^ edizione: novembre 2023  
20 ^ edizione dicembre 2023  
21 ^ edizione febbraio 2024  
22 ^ edizione febbraio 2024  
23 ^ edizione novembre 2024  
24 ^ edizione aprile 2026

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. Informazioni generali**

Il presente documento di presentazione della nostra struttura le fornisce un quadro generale di tutta l'offerta a disposizione.

L'Assistente Sociale è a disposizione per fornirle tutte le informazioni che riterrà utili sull'attuale offerta.

In caso di Emergenza Sanitaria, come ad esempio l'emergenza Covid, o di andamenti epidemiologici con tassi di positività in crescita, le attività ed i servizi possono essere modificati dalla Direzione Medica in ottemperanza alla normativa vigente, al fine di garantire la sicurezza di ospiti, operatori e familiari.

### **1.2. Introduzione**

La Carta dei Servizi della R.S.A. "Monsignor Bicchierai 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.

### **1.3. 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.

### **1.4. Sedi dell'Istituto Auxologico Italiano**

- |                             |                               |
|-----------------------------|-------------------------------|
| ➤ Auxologico PIANCAVALLO    | Via Cadorna 90, Oggebbio (VB) |
| ➤ Auxologico VILLA CARAMORA | Corso Mameli 199, Verbania    |
| ➤ Auxologico SAN LUCA       | P.le Brescia 20, Milano       |
| ➤ Auxologico CAPITANIO      | Via Mercalli 28-30, Milano    |

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| ➤ Auxologico ARIOSTO             | Via Ariosto 9-13, Milano                   |
| ➤ Auxologico CUSANO              | Via Zucchi 18 Cusano Milanino (MI)         |
| ➤ Auxologico CENTRO RICERCHE     | Via Zucchi 18 Cusano Milanino (MI)         |
| ➤ Auxologico MOSE' BIANCHI       | Via Mosè Bianchi 90, Milano                |
| ➤ Auxologico RESIDENZA ANZIANI   | Via Mosè Bianchi 90, Milano                |
| ➤ Auxologico PIER LOMBARDO       | Via Pier Lombardo 22, Milano               |
| ➤ Auxologico MEDA                | Via Umberto Pace 18, Meda (MB)             |
| ➤ Auxologico MEDA RIABILITAZIONE | Corso della Resistenza 23, Meda (MB)       |
| ➤ Auxologico PIOLTELLO           | Via San Francesco 16, Pioltello (MI)       |
| ➤ Auxologico BOLLATE             | L.go Fellini 3, Bollate (MI)               |
| ➤ Auxologico PROCACCINI          | Via Giovanni Battista Niccolini 39, Milano |
| ➤ Auxologico Città Studi ICANS   | Via Botticelli 21, Milano                  |
| ➤ Auxologico COMO                | Via Pasquale Paoli 6, Como                 |
| ➤ Auxologico MAGGIOLINA          | Via Eugenio Pellini 1, Milano              |

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

**Indirizzo di posta elettronica:** [direzionemedicarsa@auxologico.it](mailto:direzionemedicarsa@auxologico.it)

## 2. La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) "Mons. Bicchierai 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:

Direttore Medico e Responsabile Sanitario  
 Direttore Gestionale  
 Assistente di Direzione  
 Coordinatore Servizi Infermieristici

*Dott.ssa Silvia Albergati*  
*Dott.ssa Simonetta Palazzi*  
*Dott.ssa Patrizia Cattaneo*  
*Sig.ra Sonia Gariboldi*

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:** ogni figura è responsabile della gestione delle attività sanitarie, socio-assistenziali e alberghiere nonché del relativo budget, in base al proprio ambito di competenza.

### 2.3. Presentazione della RSA “Monsignor Bicchierai 2”

La RSA “Monsignor Bicchierai” inizia l’attività il 2 luglio 2007 allorché l’Istituto Auxologico Italiano presenta alla ATS Città Milano la DIA (documento di inizio attività) cui segue l’Accreditamento presso la Regione Lombardia con DGR 5870/2007.

Dal 20 dicembre 2007 la RSA Monsignor Bicchierai è in regime di accordo contrattuale con il Servizio Socio Sanitario Regionale della ATS Milano.

La Residenza, ubicata all’interno del Centro di Ricerca e Cura dell’Invecchiamento dell’Istituto Auxologico Italiano, in via Mosé Bianchi, 90 a Milano, accoglie **anziani parzialmente/non autosufficienti** e sono ben inserite nella rete dei servizi socio-sanitari e diagnostici.

Per la RSA “Monsignor Bicchierai 2” la ricettività è attualmente di **108 posti letto** e l’area residenziale è dislocata al **3° e 4° piano** (54 camere doppie).

Le camere 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 della RSA “Monsignor Bicchierai 2” sono 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

La RSA “Monsignor Bicchierai 2” è situata 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 la RSA “Monsignor Bicchierai 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 fissare un appuntamento con l’Assistente Sociale il **Lunedì e Martedì dalle 8.30 alle 18.00, mercoledì dalle 8.30 alle 16.00 e il giovedì dalle 8.30 alle 14.30.**

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

La RSA “Monsignor Bicchierai 2” accoglie **anziani non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti.**

La priorità in lista di attesa è su base, socio/ambientale, specifiche condizioni sociali individuali, secondo data di presentazione della domanda e possesso del requisito di residenza anagrafica in

Regione Lombardia. La RSA “Monsignor Bicchierai 2” **non dispone 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**

La modalità di presentazione della domanda di ingresso e la modalità di accesso del nuovo ospite potranno subire variazioni ed integrazioni in base all’andamento pandemico. Le verranno fornite specifiche indicazioni a riguardo dall’assistente sociale.

L’istruttoria di ammissione per la RSA “Monsignor Bicchierai 2” viene gestita dall’**Assistente Sociale**.

La documentazione necessaria per la presentazione della domanda di ingresso in RSA può essere ritirata tutti i giorni presso la Portineria della Struttura o scaricata direttamente dal sito web Istituto Auxologico Italiano ( [www.auxologico.it](http://www.auxologico.it) ).

**L’anziano/a o i suoi familiari potranno fissare un appuntamento telefonico con l’Assistente Sociale il Lunedì e Martedì dalle 9.00 alle 18.00, il mercoledì e giovedì dalle 8.30 alle 14.00 (tel. 02-619118297 o via mail a: [serv.sociale@auxologico.it](mailto:serv.sociale@auxologico.it))** che, in seguito a colloquio informativo, redige la Scheda di Segretariato Sociale.

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

**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. Per quanto riguarda gli ingressi temporanei, i familiari dovranno ripristinare al momento delle dimissioni il proprio medico di base.

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 visite sono attualmente organizzate con accesso libero dalle 8.00 alle 20.00 tuttavia per motivi organizzativi e per consentire le attività di igiene, di mobilitazione e la somministrazione dei pasti nonché il riposo pomeridiano di tutti gli ospiti si raccomanda il seguente orario: al mattino dalle 10.00 alle 11.45 e al pomeriggio dalle 15.00 alle 17.45.

È previsto l’accesso da parte di un familiare/visitatore ai piani di RSA, nel rispetto della riservatezza e delle condizioni di salute degli ospiti.

*L’accesso con due visitatori è consentito solo nel salone al Piano terra e sul terrazzo.*

Non è consentito l’accesso ai reparti per i minori di anni 6, mentre dai 6 ai 14 anni è necessario che i minori siano accompagnati.

L’accesso dei familiari o altri referenti dell’ospite dalle 20.00 alle 8.00, può avvenire solo nel caso di ospiti in gravi condizioni di salute o fine vita previa autorizzazione della Direzione Medica, o in sua assenza dal Coordinatore Infermieristico, dopo averlo concordato con il Medico di ciascun piano di RSA.

Si precisa che:

- gli orari sopraindicati sono riferiti ai locali RSA “Mons. Bicchierai 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 una persona 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

La RSA “Monsignor Bicchierai 2” garantisce a tutti gli ospiti l’assistenza oltre i livelli standard previsti dalla normativa vigente (901 minuti/settimana/ospite) con:

- **presenza medica** in orario diurno ferialo (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30)
- **reperibilità medica** negli altri orari non coperti dalla presenza del medico della-RSA
- **infermieristica e assistenziale** (24 ore al giorno)
- **socio-educativa** in orario diurno

È 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.

L’équipe multidisciplinare, composta da Medico, Coordinatore Infermieristico, Infermieri, Fisioterapisti, Educatori, ASA/OSS, Assistente Sociale e Psicologo, provvede alla definizione del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** e si fa carico della realizzazione degli obiettivi indicati e della verifica dei risultati.

Tutti i professionisti sono identificabili, per rendere chiara la qualifica ad ospiti e congiunti, tramite apposito cartellino di riconoscimento e da un diverso colore della divisa, laddove prevista: Coordinatore Infermieristico rosa, infermiere verde, ASA/OSS maglietta bianca e pantaloni blu, educatori viola, medici con camice bianco, guardarobiera maglietta e pantaloni blu.

#### 3.2. Servizio medico e infermieristico nelle RSA “Mons. Bicchierai 2”

Il Medico di RSA sostituirà tutte le funzioni del Medico di Medicina Generale, ulteriore garanzia della qualità delle prestazioni assistenziali della RSA “Monsignor Bicchierai 2” è costituita da:

- *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, (se adeguato e **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 strumenti di protezione fisica e farmacologica
  - prevenzione e analisi cadute
  - alimentazione e idratazione

- gestione dell'incontinenza urinaria
- gestione del dolore cronico dell'anziano

### **3.3. Assistenza nella RSA Monsignor Bicchierai 2**

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

Le funzioni degli Ausiliari socio-assistenziali (ASA\OSS), 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 nella RSA "Monsignor Bicchierai 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.

### **3.5. Servizio Educativo e di Animazione nella RSA "Monsignor Bicchierai 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*
- *almanacco quotidiano diffuso tramite impianto voce le mattine dei giorni feriali*
- *stimolazione cognitiva di gruppo e individuale*
- *stimolazione sensoriale*
- *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 nella RSA “Monsignor Bicchierai 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 nella RSA “Monsignor Bicchierai 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. La consulenza con il servizio di Psicologia è gratuita.

### **3.8. Assistenza spirituale nella RSA “Monsignor Bicchierai 2”**

La struttura dispone di una cappella interna, dedicata all'Annunciazione. Gli ospiti che lo desiderano possono mettersi in contatto con il cappellano (presente tre giorni a settimana).

La celebrazione delle Sante Messe viene effettuata all'interno della cappella 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 nella RSA “Monsignor Bicchierai 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 nel rispetto delle norme di riduzione rischio Covid.

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

### 3.10. Parrucchieria e barbieria, estetista

Nella RSA Monsignor Bicchierai 2 il servizio di parrucchieria e barbieria ad uso degli ospiti è svolto da personale interno. La richiesta di prenotazione del servizio di parrucchieria viene raccolta direttamente dal parrucchiere tramite mail: [servizioparrucchierersa@auxologico.it](mailto:servizioparrucchierersa@auxologico.it)

È 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.

È inoltre attivo il servizio di estetista. Il costo di tale servizio è presente e consultabile nel tariffario allegato. L'attività viene svolta prevalentemente ogni mercoledì mattina.

### 3.11. Certificati medici

È possibile richiedere certificati medici facendone richiesta alla segreteria amministrativa. 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 nella RSA "Monsignor Bicchierai 2"

L'articolazione della giornata può subire delle modifiche in base alle misure precauzionali adottate in periodo emergenziale e post emergenziale COVID-19.

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

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

## 4. Servizi agli ospiti

### 4.1. Ristorazione nella RSA “Monsignor Bicchierai 2”

I pasti degli ospiti vengono preparati nella cucina interna adeguata alle disposizioni vigenti in materia. La RSA 2 garantisce un mensile variabile secondo la stagione (estate/inverno) ed articolato in 4 settimane (vedi schema-tipo di due settimane), come da dietetico. 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 la RSA “Mons. Bicchierai 2”, per la stagione invernale dell'anno in corso.

#### ***MENU' RSA Monsignor Bicchierai 2*** **PERIODO AUTUNNO-INVERNO - 1^ SETTIMANA**

| LUNEDÌ                            | MARTEDÌ                     | MERCOLEDÌ                   | GIOVEDÌ                            | VENERDÌ                       | SABATO                                      | DOMENICA                       |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-------------------------------|---|--------------------------------|
| <i>Pranzo</i>                     |                             |                             |                                    |                               |   |                                |
| Ravioli di magro al pomodoro      | Zuppa di verdura            | Risotto alla milanese       | Tagliatelle al ragù alla bolognese | Spaghetti al tonno e pomodoro | Risotto ai funghi porcini                   | Cannelloni di magro            |
| Cotoletta di pollo                | Gorgonzola                  | Filetto di salmone al forno | Coscia di pollo al forno           | Cotoletta di pesce            | Polpette (doratine) di melanzane e scamorza | Spezzatino di vitello in umido |
| Carote baby glassate              | Polenta                     | Piattoni al pomodoro        | Fagiolini all'olio                 | Caponata di verdure           | Fagioli borlotti all'uccelletto             | Zucchine trifolate             |
| <i>Cena</i>                       |                             |                             |                                    |                               |   |                                |
| Tortellini in brodo               | Crema di ceci               | Passato di verdura          | Crema di fagiolini cannellini      | Zuppa d'orzo                  | Crema di zucca                              | Riso e prezzemolo in brodo     |
| Filetto di platessa al prezzemolo | Frittata con porri e patate | Cordon Bleu di pollo        | Certosino\stracchino               | Tacchino al forno             | Torta di verdure                            | Prosciutto cotto affettato     |
| Broccoli al vapore                | Zucchine trifolate          | Purè di patate              | Spinaci all'olio                   | Broccoli al vapore            | Carote e piselli                            | Cavolfiori all'acciuga         |

\*La ricetta può contenere ingredienti di origine congelata/surgelata

**MENU' RSA Monsignor Bicchierai 2**  
**PERIODO AUTUNNO-INVERNO - 2<sup>A</sup> SETTIMANA**

| LUNEDÌ                                 | MARTEDÌ                              | MERCOLEDÌ                  | GIOVEDÌ             | VENERDÌ                                 | SABATO                             | DOMENICA                        |
|--|--------------------------------------|----------------------------|---------------------|---|------------------------------------|---------------------------------|
| <i>Pranzo</i>                          |                                      |                            |                     |   |                                    |                                 |
| Pasta all'amatriciana                  | Risotto con crema di zucca e fonduta | Pasta al pesto             | Zuppa di verdura    | Pasta al salmone                        | Gnocchi speck e zafferano          | Lasagne alla bolognese          |
| Spinacine di pollo                     | Taleggio                             | Polpette agli aromi misti  | Brasato             | Cotoletta di pesce                      | Staccetti di pollo alla cacciatora | Arrosto di vitello al marsala   |
| Tris di verdure                        | Piattoni al pomodoro                 | Caponata di verdure        | Polenta             | Zucchine trifolate                      | Spinaci alla parmigiana            | Bis carote e zucchine al vapore |
| <i>Cena</i>                            |                                      |                            |                     |   |                                    |                                 |
| Crema di carote                        | Passato di verdura                   | Riso e prezzemolo in brodo | Tortellini in brodo | Crema di zucca                          | Minestra di legumi e patate        | Passato di verdura              |
| Filetto di platessa pomodorini e olive | Frittata di zucchine                 | Nuggets di pesce           | Robiola             | Burger vegetali con quinoa e pomodorini | Torta di verdure                   | Prosciutto cotto                |
| Zucchine al vapore                     | Patate sabbiose                      | Fagiolini al vapore        | Lenticchie in umido | Purè di patate                          | Cavolfiori all'olio                | Piselli in umido                |

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

\*La ricetta può contenere ingredienti di origine congelata/surgelata

**MENU' DISFAGIA RSA Monsignor Bicchierai 2**  
**PERIODO AUTUNNO-INVERNO - 1^ SETTIMANA**

| LUNEDÌ                                  | MARTEDÌ                    | MERCOLEDÌ                    | GIOVEDÌ                             | VENERDÌ                            | SABATO                             | DOMENICA                      |
|---|----------------------------|------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| <i>Pranzo</i>                           |                            |                              |                                     |                                    |                                    |                               |
| Crema di semolino con mousse di verdure | Crema di riso al latte     | Crema di semolino            | Crema di ceci con mousse di verdure | Crema di semola con salsa al pesto | Carbonara di pasta in crema        | Crema di semolino al pomodoro |
| Flan pollo arrosto e ricotta            | Certosino\stracchino       | Carne frullata omogenea      | Brasato frullato omogeneo           | Pesce al forno omogeneo            | Flan pollo arrosto e ricotta       | Carne frullata omogenea       |
| Purè di fagiolini                       | Purè di spinaci            | Purè di broccoli             | Polenta morbida                     | Purè di carota                     | Purè di zucca                      | Purè di zucchine              |
| <i>Cena</i>                             |                            |                              |                                     |                                    |                                    |                               |
| Crema di patate e pomodoro              | Crema di mais al formaggio | Crema di riso allo zafferano | Crema di carote                     | Crema di mais e pomodoro           | Crema di riso con mousse e verdure | Crema di riso al pomodoro     |
| Filetto di pesce in umido omogeneo      | Flan di lenticchie         | Pesce al forno omogeneo      | Ricotta                             | Flan di fagioli rossi              | Flan di prosciutto e ricotta       | Flan di ceci                  |
| Mousse di tre verdure                   | Purè di cavolfiore         | Purè di zucchine             | Purè di piselli                     | Purè di fagiolini                  | Purè di spinaci                    | Mousse di 3 verdure           |

\*La ricetta può contenere ingredienti di origine congelata/surgelata

**MENU' DISFAGIA RSA Monsignor Bicchierai 2**  
**PERIODO AUTUNNO-INVERNO - 3^ SETTIMANA**

| LUNEDÌ                              | MARTEDÌ                     | MERCOLEDÌ                               | GIOVEDÌ                         | VENERDÌ                      | SABATO                             | DOMENICA                                |
|-------------------------------------|-----------------------------|---|---------------------------------|------------------------------|------------------------------------|---|
| <i>Pranzo</i>                       |                             |   |                                 |                              |                                    |   |
| Crema di riso con mousse di verdure | Crema di zucchine           | Crema di riso e formaggio               | Crema di mais e pomodoro        | Crema di riso allo zafferano | Crema di semola con pasta al pesto | Carbonara di pasta in crema             |
| Carne frullata omogenea in umido    | Certosino\stracchino        | Flan di ceci                            | Flan tacchino arrosto e ricotta | Flan pollo arrosto e ricotta | Pesce al forno omogeneo            | Carne frullata omogenea                 |
| Purè di fagiolini                   | Polenta morbida             | Purè di broccoli                        | Purè di zucca                   | Mousse 3 verdure             | Purè di carota                     | Purè di zucchine                        |
| <i>Cena</i>                         |                             |   |                                 |                              |                                    |   |
| Crema di semolino                   | Crema di patate e formaggio | Crema di semolino con mousse di verdure | Crema di carote                 | Crema di semolino            | Crema di ceci                      | Crema di semolino con mousse di verdure |
| Filetto di pesce in umido omogeneo  | Flan di fagioli rossi       | Pesce al forno omogeneo                 | Flan di prosciutto e ricotta    | Certosino\stracchino         | Flan di tacchino arrosto e ricotta | Flan di lenticchie                      |
| Purè di cavolfiore                  | Purè di spinaci             | Purè di piselli                         | Purè di zucchine                | Purè di broccoli             | Purè di fagiolini                  | Purè di carota                          |

\*La ricetta può contenere ingredienti di origine congelata/surgelata

#### **4.2. Lavanderia nella RSA “Monsignor Bicchierai 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. In caso di riscontro di positività a Covid-19, gli indumenti vengono precauzionalmente lavati in struttura dandone informazione ai familiari. 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 della RSA “Monsignor Bicchierai 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 nella RSA “Monsignor Bicchierai 2”**

Al piano terra dell'edificio è disponibile un servizio bar cui possono accedere gli ospiti e loro familiari (dalle 10.30 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 16.00) Il bar è aperto 5 giorni su 7, oltre al sabato mattina, in orari concordati dal gestore con la Direzione. Gli orari sono affissi a cura del gestore.

#### **4.5. Iniziative socio-culturali**

La Direzione della RSA “Monsignor Bicchierai 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.

#### **4.6. 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 la RSA “Monsignor Bicchierai 2”.

Attualmente vengono svolti 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 Sociali
- Progetto alternanza Scuola - Lavoro

## 5. Retta giornaliera nella RSA “Monsignor Bicchierai 2”

### 5.1. Partecipazione alla spesa da parte dell’ospite e deposito cauzionale

Per l’ospitalità presso la RSA “Monsignor Bicchierai 2” la retta pro-capite a carico dell’ospite è di 102.00 (centodieci) euro al giorno sempre 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.

L’Istituto ha in essere una convenzione diretta con il Fondo Assistenza Sanitaria Integrativa (FASI) che prevede una retta pro-capite a carico dell’ospite di 102.00 (centodieci) euro al giorno, sempre 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. L’istituto ha in essere anche convenzioni con Fasi/Assidai e Fasdip con tariffe da richiedere in Segreteria Amministrativa.

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 della RSA “Monsignor Bicchierai 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: sarà inoltre anticipato l’importo relativo ai primi 30 (trenta) giorni di degenza, che non sarà restituito in caso di recesso da parte dell’Ospite.

Agli iscritti al FASI e Fasi/Assidai non viene richiesto il pagamento della somma di 2.400 (duemilaquattrocento) euro a titolo di deposito cauzionale infruttifero-

### 5.2. Servizi compresi nella retta

I servizi attualmente erogati dalla RSA “Monsignor Bicchierai 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** (solo i farmaci a carico del SSR)
- **visite mediche specialistiche ed accertamenti diagnostici** (a carico del SSN se richieste dal medico referente di RSA 2, altrimenti a carico del singolo ospite)
- **vaccinazioni** previste dalle autorità sanitarie (antinfluenzale, antipneumococcica, antiCovid, etc.)
- **parrucchieria** (un taglio al mese) e **barbieria**
- **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 taglio, messa in piega, colorazione, permanente, ecc.
- **servizio di podologia**,
- **servizi amministrativi specifici** (es. copia fascicolo socio sanitario-sociale, 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)**
- **estetista**
- **integratori non dispensati da SSR, farmaci di classe C non presenti nel prontuario della struttura.**

## **6. Uscite e dimissioni dell'ospite nella RSA "Monsignor Bicchierai 2"**

Attualmente le uscite e le assenze temporanee dalla RSA 2 avvengono su prenotazione e autorizzazione sanitaria.

### **6.1. Uscite all'esterno nella RSA "Monsignor Bicchierai 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 all'assistente di Direzione. **Sarà cura dell'assistente di Direzione fornire ai familiari un documento di autorizzazione con firma del medico referente. Tale documento dovrà essere presentato in portineria.**

Per ogni uscita andrà richiesto un nuovo permesso.

### **6.2. Assenze temporanee nella RSA "Monsignor Bicchierai 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 un 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. Trasferimento verso altra struttura**

Se l'ospite necessita di essere trasferito verso altra struttura o al domicilio, il trasferimento avviene tramite mezzo idoneo alle condizioni cliniche dell'ospite previa condivisione con i familiari di riferimento.

Al fine di assicurare la continuità delle cure, viene predisposta una lettera complementare di dimissione medica ed infermieristico-assistenziale in cui è possibile ripercorrere la storia clinica, il

quadro clinico dell'ospite, tutte le indicazioni terapeutiche, unitamente ad ulteriori eventuali indicazioni.

#### **6.4. Dimissioni e decesso nella RSA "Monsignor Bicchierai 2"**

L'ospite potrà chiedere di essere dimesso, senza alcuna responsabilità per la RSA "Monsignor Bicchierai 2", con preavviso di 15 giorni, a partire dal giorno successivo alla comunicazione scritta. Il termine di preavviso è ridotto a 10 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.

In caso di Emergenza Sanitaria (ad es. COVID) verrà rispettata la specifica normativa vigente.

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 dalla Direzione Medica; 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**

In caso di Emergenza Sanitaria, come ad esempio l'emergenza Covid, o di andamenti epidemiologici con tassi di positività in crescita, le attività ed i servizi possono essere modificati dalla Direzione Medica in ottemperanza alla normativa vigente, al fine di garantire la sicurezza di ospiti, operatori e familiari.

#### **7.1. Segreteria Amministrativa**

La stipula del contratto di ingresso, il ricevimento di pagamenti delle rette, l'accoglimento di consegna della documentazione richiesta dai familiari di ospiti della RSA "Monsignor Bicchierai 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 della RSA "Monsignor Bicchierai 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:** lunedì e martedì dalle 8.30 alle 18.00, mercoledì dalle 8.30 alle 16.00 e giovedì dalle 8.30 alle 14.30.

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 della RSA "Mons. Bicchierai 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 nella RSA "Monsignor Bicchierai 2", viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 per il trattamento dei dati personali, particolari e relativi alla salute.

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 della RSA "Monsignor Bicchierai 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 nella RSA "Monsignor Bicchierai 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 e i contatti (mail e telefono) del Medico di piano e l'orario di ricevimento dei familiari vengono comunicati il giorno dell'ingresso da parte della segreteria così come i riferimenti di: coordinatore infermieristico, assistente di direzione, infermeria di piano, parrucchiere e servizio lavanderia/guardaroba.

Il Medico si farà carico di fornire ai familiari notizie tempestive circa l'insorgenza di eventuali condizioni cliniche critiche.

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 (Reg UE 2016/679).*

## **8. Contatti**

**Centralino della Struttura:** tel. 02/619118201 - sito internet: [www.auxologico.it](http://www.auxologico.it)

**Servizio Sociale e Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):** tel. 02/619118297 - e-mail: [serv.sociale@auxologico.it](mailto:serv.sociale@auxologico.it)

**Segreteria Amministrativa:** tel. 02/619118397 - e-mail: [segrcierreci@auxologico.it](mailto:segrcierreci@auxologico.it) - fax 02/619118617

**Direzione RSA:** e-mail: [direzionemedicarsa@auxologico.it](mailto:direzionemedicarsa@auxologico.it) - Tel. 02\619118485-8482

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(Allegato D alla D.G.R. n. 7435 del 14 dicembre 2001)

### *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 avvalersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della 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 garantiscano 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 sanitarie-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 dell'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 dall'art. 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'uguaglianza 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 dall'art. 2 della Costituzione, la 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 dall'art. 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 Alta (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 i 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 di:**

- sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti
- 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
- conservare la libertà di scegliere dove vivere
- essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa
- vivere con chi desidera
- avere una vita di relazione
- essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività
- essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza

### **La società e le istituzioni hanno il dovere di:**

- rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
- 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
- rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
- 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
- accudire e curare l'anziano 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 tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
- favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
- evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
- 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
- contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno

degli anziani

- 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

### ***La tutela dei diritti riconosciuti***

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (Organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione, dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO – RSA MONSIGNOR BICCHIERAI 2

Gentile Signora, Egregio Signore,  
nell'intento di migliorare in modo sistematico e continuo la qualità dei servizi offerti nella nostra Residenza Assistenziale, gentilmente Le chiediamo di rispondere al seguente questionario utile a raccogliere le Sue valutazioni ed eventuali suggerimenti.

Il questionario è del tutto anonimo e Le assicuriamo la massima riservatezza.

### INFORMAZIONI GENERALI

Data di compilazione: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

Compilazione a cura di:  Ospite  Familiare: specificare \_\_\_\_\_

Sesso ospite:  Maschile  Femminile

Età Ospite: \_\_\_\_\_

Piano RSA:  3° piano  4° piano

Vive nella RSA:  da meno di 6 mesi  oltre i 6 mesi

In che modo è venuto a conoscenza della RSA Istituto Auxologico Italiano?

Medico  Amici/parenti  Di sua iniziativa  Sito Internet  Altro \_\_\_\_\_



Molto buono



Buono



Sufficiente



Insufficiente



Non saprei

### ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI

Come giudica l'accesso alle INFORMAZIONI in RSA?

|   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Qualità della carta dei servizi   |                          |                          |                          |                          |                          |
| Orari di apertura uffici amministrativi e accessibilità informazioni  |                          |                          |                          |                          |                          |
| Comunicazioni informative/organizzative da parte della Direzione (ad es. vaccini, permessi d'uscita, modifiche orari visita etc.) |                          |                          |                          |                          |                          |

### ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI

Come giudica l'organizzazione degli orari in RSA?

|                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Organizzazione orari delle visite    |                          |                          |                          |                          |                          |
| Orari pasti                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| Orari sonno/veglia                   |                          |                          |                          |                          |                          |
| Organizzazione della giornata in RSA |                          |                          |                          |                          |                          |

### AMBIENTI E PULIZIA DELLA STRUTTURA

Come giudica gli ambienti presenti in RSA?

|   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ambienti comuni (sala da pranzo, palestra, sala attività ricreative, etc.): |                          |                          |                          |                          |                          |
| Camera personale:   |                          |                          |                          |                          |                          |
| Ambienti dedicati alle visite (terrazzo, aula, porticato, salottini, etc.): |                          |                          |                          |                          |                          |
| Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti                               |                          |                          |                          |                          |                          |



## SERVIZI DI RISTORAZIONE E LAVANDERIA

**Quale giudizio esprime rispetto al servizio di ristorazione e lavanderia?**

*Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente Non saprei*

|                                    |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Qualità dei pasti                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Quantità delle porzioni            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Varietà nel menù                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Qualità del servizio di guardaroba | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## SERVIZI ACCESSORI

**Quale giudizio esprime rispetto ai seguenti servizi?**

*Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente Non saprei*

|                       |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Servizio parrucchiere | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servizio podologia    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servizio estetista    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## QUALITA' DEL SERVIZIO ASSISTENZIALE

*Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente Non saprei*

|   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Come giudica l'attenzione dedicata alla cura della persona?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Come giudica il rispetto della riservatezza personale a Lei garantita?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Come giudica le informazioni sull'ospite condivise dal Medico di riferimento con i familiari e condivise dalle educatrici/psicologa direttamente con l'ospite? (P.A.I. - Piano di Assistenza Individuale) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Come valuta il servizio offerto dalle seguenti figure (cortesia, accuratezza delle prestazioni assistenziali, informazioni rispetto alle cure ricevute)?**

*Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente Non saprei*

|  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ausiliari socio-assistenziali / Operatori socio-sanitari | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Infermieri   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Medici   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fisioterapisti   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Animatori / Educatori                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Psicologi  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Volontari  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Come giudica nel complesso l'esperienza nella struttura?**

*Si No Non saprei*

**Consiglierebbe ad una persona a Lei vicina il ricovero nella nostra struttura ?**

**OSSERVAZIONI, COMMENTI, PROPOSTE**

## SEGNALAZIONE ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Gentile Signora / Egregio Signore,

qualora desiderasse inviare una segnalazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P. RSA) La preghiamo di compilare il seguente modulo; potrà consegnarlo al nostro personale o depositarlo nelle apposite cassette disponibili ai piani.

| A CURA DEL SEGNALANTE   |        |           |                            |
|---|--------|-----------|----------------------------|
| <b>DATI DEL SEGNALANTE:</b>   |        |           |                            |
| Cognome   |        | Nome      |                            |
| <i>Indicare l'indirizzo <u>solo</u> qualora si desiderasse una risposta formale</i>   |        |           |                            |
| Via   |        |           |                            |
| Località  |        | CAP       |                            |
| <b>DATI DELL'OSPITE:</b>  |        |           |                            |
| Cognome   |        | Nome      |                            |
| Data evento   |        | Piano RSA |                            |
| <b>DESCRIZIONE DELL'EVENTO:</b>   |        |           |                            |
|   |        |           |                            |
|   |        |           |                            |
|   |        |           |                            |
|   |        |           |                            |
| Si fa presente che quanto segnalato sarà oggetto di comunicazione al personale interessato e/o coinvolto, affinché si possano acquisire le informazioni necessarie per fornire una risposta appropriata e/o adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio. Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso (il mancato consenso impedirà di dare esecuzione a tutte le attività previste a seguito della segnalazione) all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione.  |        |           |                            |
| Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, La informiamo di quanto segue.  |        |           |                            |
| Titolare del trattamento dei dati personali che La riguardano è la Fondazione "Istituto Auxologico Italiano", con sede legale in Milano, Via L. Ariosto 13. I Suoi dati saranno conservati per un periodo non superiore a quello necessario per adempiere agli obblighi o ai compiti oggetto della segnalazione. Al termine del periodo i dati saranno distrutti, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene. Il Regolamento 2016/679 Le conferisce diritti, tra i quali – ai sensi dell'art. 13 – Le ricordiamo il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. Per esercitarli dovrà inviare raccomandata r.r. indirizzata a Istituto Auxologico Italiano - Direzione Generale – Via L. Ariosto 13 – 20145 Milano, oppure mezzo fax al n. 02.619112204 o posta elettronica all'indirizzo: <a href="mailto:dpo@auxologico.it">dpo@auxologico.it</a> . L'Istituto ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), nella persona del Dott. Valerio Gatti raggiungibile al seguente indirizzo email: <a href="mailto:dpo@auxologico.it">dpo@auxologico.it</a> |        |           |                            |
| Data .....  | /..... | /.....    | Firma del segnalante _____ |

|  |                      |               |
|--|----------------------|---------------|
| <b>A CURA DELL'URP</b>                                 | Numero segnalazione: | _____ / _____ |
| Note e descrizione dell'istruttoria:                   |                      |               |
|  |                      |               |
|  |                      |               |
|  |                      |               |
| Contatti verbali con il segnalante (date e contenuto): |                      |               |
|  |                      |               |
|  |                      |               |
|  |                      |               |

## Listino prezzi servizi extra per Ospiti RSA

### Servizio di parrucchiere, un taglio al mese compreso nella retta (+IVA 22%):

- Piega – Euro 11,00
- Taglio – Euro 8,00
- Taglio e piega – Euro 17,00
- Piega e tinta – Euro 23,00
- Taglio, tinta e piega – Euro 27,00
- Trattamento completo, compresa permanente – Euro 35,00
- Lozione fissante – Euro 4,51
- Impacco crema – Euro 3,28
- Riflessante – 4,10
- Lozione curativa – Euro 5,33

### Servizio Estetista (+IVA 22%)

- Manicure o pedicure estetica – Euro 15,00
- Manicure o pedicure estetica con smalto – Euro 18,00
- Sopracciglia – Euro 7,00
- Cambio smalto mani o piedi - Euro 10,00

### Servizio podologia

- Visita podologica – Euro 30,00
- Trattamento di controllo – Euro 35,00
- Trattamento podologico ordinario – Euro 51,00
- Trattamento onicocriptosi – Euro 70,00
- Medicazione – Euro 15,00

### Consulenza con Servizio di Psicologia gratuita

### Richiesta certificati medici (+IVA 22%):

- Per richiedere invalidità – Euro 69,67
- Per pratiche assicurative – Euro 106,56
- Peritale – Euro 106,56

### Per servizio trasporto ambulanza\*, esclusi i casi di urgenza ( + IVA 22%)

- Sola andata per ospedali/Istituti – Euro 58,31
- Solo ritorno da ospedali/Istituti – Euro 58,31
- A/R per/da ospedali/Istituti – Euro 116,62
- A/R per/ da ospedali/Istituti con **Fermo Ambulanza** – Euro 128,52
- A/R per/da ospedale Sacco per trasfusioni (consegna sacche ematiche, senza ospite)- Euro 63,07

\*Gli importi si riferiscono a trasporti effettuati nella città di Milano

### Richiesta copia di esami e fascicolo socio sanitario (+ IVA 22%)

- Copia esami in corso di ricovero – Euro 5,00 cad.
- Copia fascicolo socio sanitario a dimissione avvenuta – Euro 48,00