

RESIDENZA FRANCESCO RAIMONDI

Gorla Minore (VA)

Carta dei servizi
Cure Intermedie



ARGENTUM

argentum salute.it

1	PREMESSA	4		
	Mission	5	Servizio di lavanderia biancheria piana	29
	Presentazione	6	Servizio di lavanderia personale	29
	Linee guida	7	Servizio di parrucchiere	30
2	LA STRUTTURA	9	Servizio di podologia, pedicure curativa, pedicure estetica e manicure	30
	Storia della struttura	10	Assistenza Religiosa	30
	Caratteristiche generali	11	Distributori automatici	30
	Come raggiungere la Residenza	12	Televisione e wi-fi	30
	Orari	12	Giornali	31
3	INFORMAZIONI E ACCESSO	15	Volontariato	31
	Ammissione alla Residenza	16	Visite guidate	31
	Ingresso in Struttura	17	Servizio mortuario	31
	Durata del ricovero	18	Servizio di manutenzione	32
	Dimissioni / Recesso	18	6	SERVIZI ASSISTENZIALI
	Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria	19	Servizio infermieristico	34
	Il Paziente Residente: Informazioni, Diritti e Doveri	19	Servizio di fisioterapia	34
4	IL PERSONALE	22	Servizio medico	35
	L'Équipe assistenziale	23	Servizio odontoiatrico	35
	Il Personale	23	Farmaci e presidi assorbenti	36
	Composizione del personale	23	7	STANDARD DI QUALITÀ
	Direzione della Struttura	25	Standard di Qualità	38
	Servizi amministrativi	25	Politica della qualità	38
	Hall – Reception – Centralino	25	Somministrazione di questionari di customer satisfaction	39
5	LA VITA IN STRUTTURA	26	Meccanismi di tutela e verifica	39
	Giornata tipo	27	Il trattamento dei dati personali	40
	Assistenza alla persona	28		
	Pulizia	28	Allegati	
	Ristorazione	29		



MISSION

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

“Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell’Anziano”

recita, nella raccomandazione n° 34:

“Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l’Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell’Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell’assistenza negli Istituti.”

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli Utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale. La "Carta" non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta delle Cure Intermedie, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

Caresanablot, 01/02/2024

Argentum s.r.l.
Legale Rappresentante
Dott. Paolo Cerruti

LINEE GUIDA



FINALITÀ

L'Ente Argentum s.r.l. si impegna nella conduzione della Residenza "Francesco Raimondi" le cui Cure Intermedie sono rivolte a persone fragili, residenti in Lombardia, con bisogni complessi di tipo clinico/assistenziale e sociale, configurandosi come degenza di transizione protetta e di supporto socio-assistenziale al Paziente e alla famiglia.

La struttura accoglie Pazienti direttamente dal domicilio, dall'ospedale o da altre strutture della rete sociosanitaria per completare il percorso di cura, dopo un episodio acuto, portandolo al miglior stato di salute e benessere possibile, per favorirne il reinserimento nel proprio contesto di vita e accompagnarlo alla risposta assistenziale più appropriata.

Le Cure Intermedie rappresentano quindi un punto nodale della rete d'offerta sociosanitaria in grado di:

- prendere in carico il soggetto in fase di post acuzie e assisterlo in regime di degenza;
- orientare ed accompagnare la persona fragile e portatrice di bisogni complessi in area assistenziale, clinica e sociale.

Inoltre la tipologia di accreditamento dei 60 posti letto di Riabilitazione (generale-geriatrica, mantenimento) e 10 in regime di solvenza consente di garantire uno standard particolarmente elevato dei servizi riabilitativi e sanitari erogati. Presso l'Udo di Riabilitazione è presente uno staff di 9 FKT, 3 MEDICI e 1 fisiatra consulente che garantisce l'accurata definizione del Piano Riabilitativo Individuale (PRI) e l'erogazione di prestazioni fisioterapiche quotidiana dal lunedì a venerdì.

I servizi garantiti sono i seguenti:

- Servizio medico, infermieristico, assistenziale, riabilitativo, animativo/educativo ed amministrativo (accoglienza, reception, parte socio-sanitaria).
- Servizi alberghieri (accoglienza, reception, pasti, pulizie).

Il personale che opera all'interno della struttura, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, possiede anche quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi ed obiettivi generali:

- 1. Operare all'interno della sfera di autonomia residua della persona:** aiutare il paziente al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, anche attraverso un percorso di educazione alla salute e promozione del benessere.

2. **Stimolare il paziente ad essere attivo e partecipe**, cercando di soddisfare le sue richieste, consentendogli una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3. **Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati**, per sottolineare l'unicità di ogni singolo paziente, nell'ottica di una umanizzazione e personalizzazione della cura.
4. **Operare attraverso un lavoro d'équipe**: una buona collaborazione tra le figure professionali impegnate nella gestione della struttura è alla base di un intervento di qualità elevata.

CODICE ETICO

L'Ente si è dotato di un Codice Etico che fissa le regole di comportamento cui debbano attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalla Legge e dai Regolamenti della Repubblica Italiana.

Il codice etico è consultabile c/o la Residenza ed è affisso in bacheca.

2



LA STRUTTURA



STORIA DELLA STRUTTURA

La Fondazione di questo antico Ospedale, si deve a due fratelli, proprietari terrieri della zona, vissuti **tra il 1700 e il 1800**. Il Sacerdote, Gaspare Raimondi, avendo accumulato con un'abile gestione dei propri affari una notevole fortuna in case e terreni, volle devolgerne per testamento una buona parte in opere di beneficenza, fra le quali spicca il sostanzioso lascito all'Ospedale Maggiore di Milano; l'altro fratello, **Francesco Raimondi**, ebbe invece l'idea di utilizzare l'intero suo patrimonio, ereditato dopo la morte di Don Gaspare, per istituire **un Ospedale che servisse alla popolazione dei piccoli centri contadini di Prospiano, Gorla Maggiore, Gorla Minore e San Giorgio su Legnano**. Dopo la sua morte, avvenuta nel 1826, il progetto, pur delineato con precisione nel testamento, stentò a prendere piede per una quantità notevole di impedimenti, tra cui le cause intentate dai nipoti di Francesco Raimondi per rivendicare l'eredità e la serie di pessimi raccolti che negli anni '50 del 1800 fece diminuire di molto le rendite dei beni destinati a questo scopo.

Si costituì tuttavia la Causa Pia Raimondi, amministrata dai parroci di Prospiano, di Gorla Minore, e San Giorgio sul Legnano, che, in attesa di poter fare di più, utilizzava le rendite dei terreni per assistere gli ammalati nelle loro case. Dopo la proclamazione del Regno d'Italia il progetto originario venne ripreso con decisione e, una volta eseguiti gli opportuni adattamenti all'edificio, si arrivò nel 1866 all'apertura di un piccolo Ospedale nella casa di abitazione di Francesco Raimondi, capace di sette posti letto. Poco dopo i posti salirono a venti e si avvertì la necessità di disporre di personale preparato per fornire un'assistenza adeguata, perciò ci si rivolse alle Suore della Carità di Santa Giovanna Antida Thouret.

Dopo una cinquantina di anni di attività, le esigenze delle comunità interessate erano a tal punto cresciute che fu necessario provvedere ad una nuova sede: **l'edificio appositamente costruito e tuttora in uso fu inaugurato, un secolo fa, precisamente nel 1909.**

Nel tentativo di valorizzare concretamente l'opera di assistenza alla persona, si avvertì nel tempo la necessità di provvedere a lavori di ampliamento, di adeguamento e aggiunta di servizi:

1962-1965	Ristrutturazione della sede a livello edile e impiantistico
1965-1967	Ampliamento dell'Ospedale (raggiunti i 100 posti letto)
1986-1987	Costruzione nuovi servizi generali
1989-1992	Ristrutturazione generale dell'Ospedale
1994-1996	Nuova Cappella e nuova palestra (aggiunta di 13 posti letto)
2009-2013	Costruzione ala nuova RSA
2015- 2016	Ristrutturazione SDR con adeguamento alle normative vigenti
2016 - 2017	Ristrutturazione Poliambulatori
2024	Cessione del Ramo d'Azienda a Argentum s.r.l

CARATTERISTICHE GENERALI



Le Cure Intermedie mirano, a seconda dei casi, al recupero dell'autonomia funzionale e/o alla stabilizzazione della condizione clinica dell'assistito. Curiamo assistiti prevalentemente in età geriatrica necessitanti di riabilitazione in regime di degenza ad elevato livello di tutela sanitaria. Viene garantita l'assistenza medico-farmaceutica ed infermieristica nelle 24 ore per tutti i giorni dell'anno. La struttura è in grado di accogliere 70 posti letto in camere singole e doppie con servizi suddivisi in 50 posti letto di Riabilitazione Generale-Geriatrica (a carico del sistema SSR), 10 posti letto di Mantenimento-Reinserimento (a carico del sistema SSR) e 10 posti letto autorizzati non contrattualizzati in regime di solvenza. Ciascun regime è caratterizzato da una differente intensità degli interventi riabilitativi, in funzione delle condizioni di salute e della prospettiva di recupero dell'assistito nel rispetto degli standard qualitativi richiesti dalla ATS. Nelle diverse Unità Operative vengono ricoverati prevalentemente pazienti con problemi ortopedici o neurologici dovuti a eventi acuti o a patologie croniche e degenerative che determinano una perdita dell'autonomia, quali, fratture, postumi di ictus cerebrale, sindrome da immobilizzazione, etc. L'approccio ai problemi di salute dell'assistito tiene conto di tutte le dimensioni dell'individuo, valutandone gli aspetti fisici e psicologici. Gli interventi sono coordinati dal Direttore Sanitario e vengono programmati, secondo le necessità, da diverse figure professionali che s'impegnano a creare un Progetto Individuale (PI), un progetto riabilitativo individuale (PRI) esplicitato nel PAI e finalizzato al più alto grado possibile di recupero dell'autonomia individuale. La Residenza "Raimondi Francesco" dispone di una palestra attrezzata per ogni piano di degenza.

In accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- **abitativi** di vitto ed alloggio a carattere alberghiero;
- **assistenziali** per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di non autosufficienza;
- **sanitari** di base comprensivo delle prestazioni medico generiche, infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche per il mantenimento ed il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio.

La struttura è disposta su 2 piani (piano terra e secondo piano) ed un interrato ed è priva di barriere architettoniche.

I 70 Pazienti sono accolti in camere doppie e singole dotate di bagno ad uso esclusivo, predisposte per l'installazione di televisore, modernamente arredate, dotate d'impianto per rinfrescamento e il ricambio dell'aria.

Ogni singolo posto letto ed ogni bagno sono dotati di sistema di chiamata d'emergenza. In ogni camera è inoltre presente un punto d'erogazione dell'ossigeno medicale.

Gli ampi soggiorni e locali destinati al pranzo e alle attività occupazionali e ricreative permettono il tranquillo svolgersi della vita quotidiana.

Nella palestra attrezzata, dotata di apparecchiature per fisiokinesiterapia, si esercita la riabilitazione e il mantenimento delle residue capacità fisiche e motorie.

I bagni attrezzati, presenti in ogni nucleo, oltre ai servizi igienici provvisti di

maniglioni di appoggio, sono dotati di vasca da bagno attrezzata d'ultima generazione con accorgimenti ergonomici che tengono presente sia l'esigenza del Paziente che le difficoltà dell'operatore.

Il piano terra, fruibile da Pazienti e parenti, è sede di diversi locali:

- Hall/reception
- Uffici amministrativi/ufficio relazioni con il pubblico (URP)
- Palestra
- Locale polifunzionale/Luogo di culto
- Reparto CI 1
- Area Break

Il secondo piano è destinato all'accoglienza dei Pazienti nei reparti Reparto CI 2 e Reparto CI 3 ed è dotato di ampi locali per le attività di Riabilitazione e ricreative.



COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA



La Residenza "Francesco Raimondi" è ubicata in:
Via Volta, 1 - 21055 - Gorla Minore (VA).
L'accesso alla Residenza avviene da Via Isonzo.

A 50 metri dalla Residenza è presente una fermata dell'autobus che collega Gorla Minore alle principali cittadine limitrofe quali Tradate, Busto Arsizio e Castellanza, da lì sarà possibile raggiungere tutte le altre destinazioni.

Per chi ci raggiunge in automobile, la Residenza dista circa km. 6 dall'uscita di Busto Arsizio (autostrada A8).



ORARI

Centralino e reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 19.00, il sabato dalle 8.00 alle 14.00, la domenica il servizio non è presente.

Nelle fasce orarie in cui non sarà presente il personale del servizio, verrà garantito l'accesso alla Residenza e la comunicazione telefonica con l'esterno.

Numero telefonico: 0331-601133

Numero fax: 0331-601023

Indirizzo e-mail: raimondi@argentumsalute.it

Sito: argentumsalute.it

Ufficio Relazione con il Pubblico

È situato al piano terreno nell'Area della Reception

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si occupa di fornire informazioni all'utenza e di ricevere e segnalazioni. È disponibile allo sportello di codesto ufficio ritirare la scheda per la segnalazione dei reclami, dei suggerimenti e degli apprezzamenti. Inoltre l'URP si occupa del monitoraggio della qualità dei servizi somministrando il questionario di gradimento ai Pazienti ed ai loro familiari .

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00.
Telefono 0331-601133.

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite ai Pazienti è consentito **tutti i giorni dell'anno dalle ore 08.00 alle 20.00.**

Ogni Paziente può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Pazienti.

Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

Colazione: dalle ore 08.00

Pranzo: dalle ore 12.00

Merenda: dalle ore 16.00

Cena: dalle ore 18.00 (dalle ore 18.30 nel periodo estivo)

Amministrazione di sostegno: una formula di tutela a favore della persona anziana

Ai sensi dell'art. 404 del Codice Civile possono beneficiare dell'amministrazione di sostegno le persone che, per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi.

Pertanto l'Amministratore di sostegno (figura che è stata introdotta dalla Legge 09.01.2004 n. 6, che ha novellato il Codice Civile) può rappresentare sia persone dotate di capacità giuridica parziale, sia persone totalmente incapaci

di agire, ancorché in possesso di capacità di intendere e di volere, sebbene assai limitata.

Informazioni relative a tale importante forma di tutela, possono essere richieste alla:

ATS Insubria – Dipartimento Attività Socio-Sanitarie Integrate (ASSI)

Distretti Sanitari Sette Laghi e Valle Olona

Ufficio Protezione Giuridica (UPG)

presso Ospedale del Circolo Via Borri, 57 - 21100 Varese

(Piano Terra-Palazzina 10)

aperto il primo e il terzo mercoledì del mese dalle 9.00 alle 17.00

Contatti: Tel. 0332-278377

E-mail: protezione.giuridica@asst-settelaghi.it.

Dichiarazioni ai fini fiscali

L'Ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione del pagamento della retta ai fini fiscali, per i servizi di compartecipazione del Paziente nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

3



INFORMAZIONI E ACCESSO



AMMISSIONE ALLA RESIDENZA

Le Cure Intermedie sono indirizzate al trattamento riabilitativo di pazienti > 65 anni per max 90 giorni e < 65 anni max 60 giorni, affetti da inabilità fisica riconducibile alle principali patologie neuromotorie acute o croniche.

Le Cure Intermedie sono rivolte a persone adulte, residenti in Regione Lombardia ed iscritte al SSR, in condizione di stabilità clinica che, a seguito di un episodio di acuzie o di riacutizzazione, hanno necessità di completare l'iter di cura per raggiungere il miglior stato di salute e benessere possibile.

Il ricovero infatti prevede interventi specifici nella sfera sanitaria ed assistenziale che non possono essere erogati al domicilio o in ospedale ed è finalizzato alla dimissione verso il proprio domicilio o verso altre unità d'offerta della rete.

Sono escluse le persone che hanno un percorso diagnostico ancora in corso di definizione, una condizione clinica instabile o non completamente risolta, una patologia psichiatrica in fase attiva o una condizione per la quale sono già previsti interventi specifici già definiti (es. persone in Stato Vegetativo permanente, affette da Sclerosi Laterale Amiotrofica/Malattia del Motoneurone, etc.).

Per l'ammissione in Cure Intermedie è necessaria:

- La residenza in Regione Lombardia (come previsto dalle normative vigenti).
- L'impegnativa di ricovero compilata dal medico ospedaliero o dal medico di medicina generale (MMG) (su ricettario S.S.R.) salvo per i 10 posti letto autorizzati non contrattualizzati per i quali è prevista una retta a carico dell'utente esplicitata nel contratto (vedi allegato).
- Una dettagliata relazione clinica redatta, su modulo della Regione Lombardia per l'accesso alle Cure Intermedie compilato dal medico ospedaliero o da parte del medico di medicina di base dell'assistito stesso. Questo modulo è richiedibile presso l'ufficio "Accettazione", oppure sul sito internet della Regione Lombardia (Dgr di riferimento 3383 del 2015). Il periodo di degenza presso le Cure Intermedie è diversificato e stabilito dalla ATS, in massimo 90 giorni, per i pazienti con età superiore ai 65 anni e limitato a 60 giorni per i pazienti con età inferiore ai 65 anni, ed è in funzione del p.r.i. stabilito dall'equipe. Per i Pazienti solventi si fa riferimento alle modalità contrattuali. L'ufficio "Accettazione" è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:00.
- Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.)
- Il Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) deve essere redatto dal medico specialista neurologo, ortopedico o fisiatra, prima dell'ingresso in struttura. Deve contenere l'indicazione al ricovero presso una struttura riabilitativa e deve specificare la tipologia di esercizi terapeutici da somministrare all'assistito.
- Regione Lombardia ha previsto inoltre l'inoltro della documentazione necessaria per il trasferimento da ospedale verso strutture di cure intermedie o di Riabilitazione, utilizzando il portale PRIAMO.

La condizione essenziale per poter procedere alla valutazione della domanda da parte della Direzione Sanitaria è che l'evento acuto non sia anteriore ai due mesi.

Criteri di esclusione sono: instabilità clinica, paziente con acuzie non risolte, percorso diagnostico incompleto, paziente con patologia psichiatrica attiva, paziente con indicazione ad interventi specifici (SV, SLA, Hospice).

La valutazione dell'idoneità della domanda è effettuata dal Direttore Sanitario. Dopo l'accettazione, la domanda viene inserita in lista d'attesa secondo un ordine cronologico di inserimento, la responsabile dell'ufficio "Accettazione" comunica al richiedente e/o alla sua famiglia la data d'ingresso, se invece l'assistito è ancora ricoverato, la data viene concordata direttamente con la struttura inviata. L'ingresso in Cure Intermedie è consentito ai soli residenti in Regione Lombardia.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe della Residenza possa avviare una corretta presa in carico del futuro Paziente sia sotto il profilo amministrativo sia sotto quello sanitario.

La Direzione, nel concordare il giorno e l'ora dell'ingresso, comunica le modalità che verranno utilizzate per identificare ciascun indumento del futuro Paziente, fornendo inoltre delle indicazioni in merito alla composizione ed ai quantitativi del corredo.

INGRESSO IN STRUTTURA



L'orario di accettazione dei ricoveri per i pazienti è dalle ore 9.30 alle ore 11.30 del giorno prefissato.

All'atto del ricovero il paziente deve presentarsi munito di:

- Documento di assistenza sanitaria valido.
- Impegnativa del medico curante/ospedaliero.
- Carta d'identità valida.
- Tessera sanitaria.
- Documentazione clinica e strumentale (radiografie, esami biochimici, etc.) relativa a precedenti ricoveri e visite medico-specialistiche.
- Eventuale fotocopia verbale o domanda per invalidità civile.
- Richiesta di visita ortopedica di controllo rilasciata dal Medico curante del/ della Paziente (provenienti da reparti ortopedici).

Qualora il paziente non fosse conforme alla documentazione clinica presentata ed accettata dalla Direzione Sanitaria, la struttura si riserva il rinvio al domicilio o alla struttura ospedaliera.

Il costo del trasporto in ambulanza per eventuali controlli specialistici programmati dagli ospedali di provenienza sarà a carico del Paziente, così pure il trasporto per dimissioni.

Al suo arrivo il Paziente, con i suoi familiari, viene accolto dal Direttore della Residenza e/o dallo stesso impiegato che lo ha incontrato nelle fasi pre-ingresso.

L'équipe sanitaria-assistenziale di accoglienza è composta da:

- il direttore sanitario e/o il medico presente
- l'infermiere professionale addetto ai ricoveri
- l'operatore sanitario di riferimento
- il fisioterapista
- l'assistente sociale/psicologo



DURATA DEL RICOVERO

Il tempo di degenza è stabilito dal medico e rispondente alle caratteristiche previste dalla normativa relativa alle Cure Intermedie.

In particolare, la normativa prevede 5 profili di assegnazione al Paziente, risultanti dalla valutazione e dalla misurazione delle funzioni cardiocircolatorie, respiratorie, medicazioni, alimentazione ed idratazione, incontinenza, igiene ed abbigliamento, movimento, riposo e sonno, comunicazione, ambiente e situazione sociale.

Che obiettivi hanno le degenze in Cure Intermedie?

Gli obiettivi del ricovero sono: la stabilizzazione clinica, il recupero e il miglioramento funzionale, il supporto e l'addestramento del caregiver.

Periodo di ricovero

La degenza prevede visite mediche quotidiane con monitoraggio ed adeguamento della terapia, assistenza infermieristica e rieducazione motoria. Sono previsti incontri settimanali dell'équipe di assistenza (UVM) e vengono redatti progetti di assistenza individuale denominati PAI e PI.

All'ingresso ed alla dimissione verranno somministrati test di valutazione definiti dalla Regione Lombardia (ICA, MMS, Barthel, Tinetti, Bras, ICD) ed i medesimi verranno riportati nella relazione clinica di dimissione. Il Paziente proveniente dall'ospedale o dal domicilio che necessita di ossigeno-terapia, nutrizione enterale, stomie, etc. deve essere dotato di fornitura propria.



DIMISSIONI – RECESSO

Le dimissioni devono essere concordate con la Direzione Sanitaria e comunicate in reception. Qualora il Paziente presentasse acuzie e venisse trasferito in ospedale è considerato dimesso. Le dimissioni programmate avvengono dalle ore 09.30 alle ore 11.30 salvo eccezioni da concordare preventivamente con la Direzione Sanitaria. All'atto della dimissione il Paziente ritirerà la relazione clinica dall'infermiere del piano di appartenenza. È possibile anticipare le dimissioni previste dalla Direzione Sanitaria dando comunicazione alla stessa.

Il Paziente e/o i familiari prendono atto che motivo di disdetta del servizio da parte della Direzione Sanitaria è l'eventualità che si manifestino patologie di

tipo psichiatrico od infettive che rendano difficoltosa la sua gestione all'interno della struttura sia per l'organizzazione della stessa sia per gli altri Pazienti residenti. Qualora la dimissione anticipata non fosse comunicata per tempo, la relazione clinica non potrà essere ritirata il giorno della dimissione ma dopo 3 giorni lavorativi in reception.

INDICAZIONI PER IL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA



Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di

IL PAZIENTE RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI



Al fine di tutelare i propri Pazienti Residenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la Residenza "Francesco Raimondi" ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per il Paziente Residente della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy dei residenti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Pazienti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza del Paziente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei Pazienti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Per rispetto della privacy dei Pazienti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene le medicazioni e le visite mediche dei Pazienti e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

Pratiche Amministrative

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore dei residenti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Custodia denaro e valori

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. L'Ente può rifiutarsi di ricevere tali oggetti di valore soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato. L'Ente non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà del Paziente e non consegnati con le modalità sopra descritte.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

- 1) quando le cose del Paziente gli sono state consegnate in custodia;
- 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

Il fumo

All'interno della Residenza, nel rispetto della normativa vigente, non è consentito fumare.

Orari destinati al riposo

Il Paziente e/o i Visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Residenti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza ai Pazienti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti i

Pazientii possono uscire liberamente dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro compilazione e firma dell'apposito modulo.

Urna per i consigli e le segnalazioni

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze dei Pazienti viene istituita un'urna nella quale i Pazienti e i loro familiari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo.

Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso l'ufficio relazioni con il pubblico c/o la reception – URP.

Consenso informato

Il Paziente ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nella Residenza. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure.

4



IL PERSONALE

L'ÉQUIPE ASSISTENZIALE



Le risorse professionali presenti rispondono, per quantità, agli standard disposti dalla Regione Lombardia per l'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento.

Per ogni nucleo è individuata una Équipe assistenziale formata dalle seguenti figure professionali:

- il medico incaricato della struttura
- l'infermiere professionale
- il fisioterapista
- l'assistente sociale/psicologo

La presa in carico della persona prevede una valutazione olistica dei bisogni individuali ponendo l'assistito in posizione di centralità valorizzandone il potenziamento delle capacità residue e le propensioni personali. Per questi motivi, l'approccio di cura è multidisciplinare e comporta un insieme di conoscenze e decisioni che simultaneamente hanno valenze clinico-internistiche, terapeutico-riabilitative ed assistenziali.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione del Paziente.

Le attività di nucleo sono integrate all'interno della struttura da un programma di lavoro generale ed un regolamento che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura. L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione.

IL PERSONALE



Il personale è al servizio dei Pazienti. Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri dei Pazienti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione.

È fatto divieto agli operatori incassare mance da Pazienti e parenti.

È fatto divieto agli operatori fumare all'interno della struttura.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale della Residenza ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica e foto dello stesso.

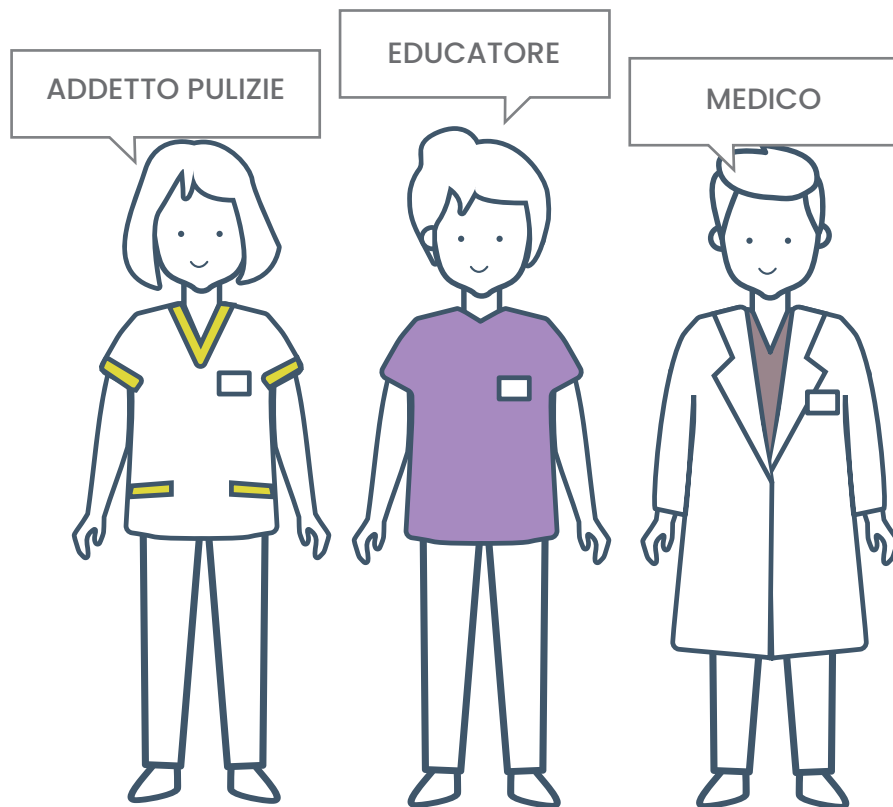
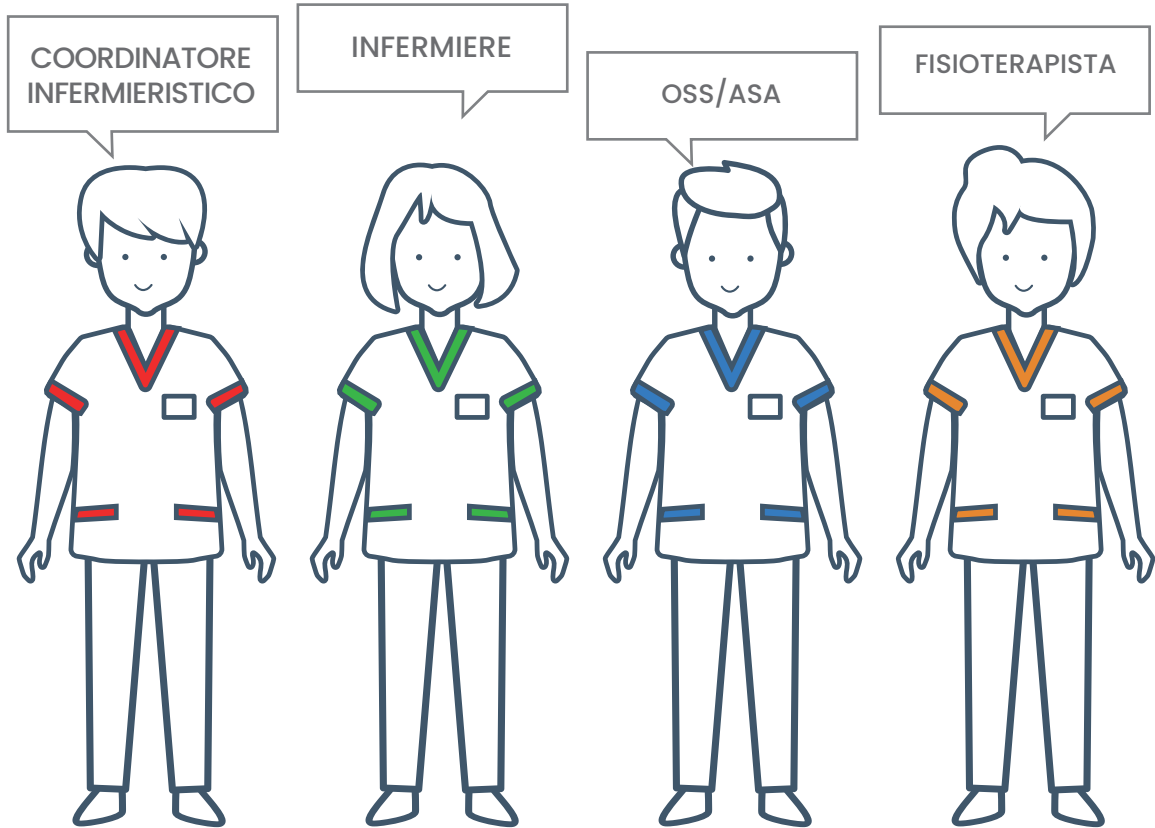
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE



La composizione del personale impiegato nella Residenza è definita in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alla normativa vigente e alla carta dei diritti della persona anziana attualmente in vigore.

L'organizzazione di tutte le attività avviene secondo programmi di lavoro e linee guida che sono disponibili per la consultazione presso l'URP.

COME RICONOSCERE IL PERSONALE DI STRUTTURA



L'organizzazione di tutte le attività avviene secondo programmi di lavoro e linee guida che sono disponibili per la consultazione presso l'URP.

DIREZIONE DELLA STRUTTURA



Il Direttore della struttura si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfazione del Paziente, che di rispetto del budget economico di gestione;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi, e nel rispetto delle normative;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dal Paziente e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e i Pazienti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- rilasciare ogni anno ai Pazienti nei termini previsti la dichiarazione di cui alla DGR 21 marzo 1997, n. 26316.

SERVIZI AMMINISTRATIVI



I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi. Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore dei Pazienti (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza).

HALL – RECEPTION – CENTRALINO



La **reception** regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per il Paziente e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità. Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dal Paziente tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

Inoltre, presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

Negli orari di chiusura del **centralino** le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato all'infermiere in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza.

Gli orari di attivazione del servizio di reception e centralino sono esposti nelle bacheche della struttura.

5



LA VITA IN
STRUTTURA

GIORNATA TIPO



07.00 – 09.30	Le attività prevalenti sono: la sveglia , l' igiene personale , la colazione , la vestizione e la cura della persona . Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
08.00 – 09.00	Colazione . Di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
09.00 – 11.30	Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro , trattamenti infermieristici e riabilitativi , visite mediche , interventi programmati nei piani di lavoro; oppure i Pazienti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
Dalle 11.30	Preparazione per il pranzo.
12.00 – 13.00	Pranzo .
13.00 – 15.00	I Pazienti che lo desiderano vengono messi a riposare , a letto o in poltrona.
Dalle 15.00	Inizia l' alzata dei Pazienti.
15.00 – 18.00	Gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.
16.00	Distribuzione della merenda .
Dalle 18.00	Preparazione e distribuzione della cena . Nel periodo estivo dalle 18.30.
Dalle 20.00	I Pazienti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago, TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.
Dalle 20.45	Giro di controllo e distribuzione camomilla.



ASSISTENZA ALLA PERSONA

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Igiene personale

- Aiuto al residente a provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo.
- Cambi degli ausili monouso per incontinenza, effettuati secondo le singole esigenze.
- Rasatura della barba.
- Taglio delle unghie (mani e piedi).

Assistenza motoria

Il Paziente, salvo nei casi prescritti dal medico incaricato, non rimane allettato durante la giornata. Il personale di assistenza aiuta il Paziente a rendersi autonomo in tutti i movimenti necessari: è previsto l'aiuto per l'alzata dal letto, la risistemazione a letto, la vestizione, la svestizione, la nutrizione (compreso l'eventuale aiuto nell'assunzione di cibo), la deambulazione e la riconduzione al reparto nel caso di Pazienti con problemi di orientamento e lucidità.

Il Paziente viene inoltre aiutato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni (soggiorno e area break) per favorire la socializzazione. Quando possibile, viene aiutato a trascorrere alcune ore all'aperto.

Nutrizione ed idratazione

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione del Paziente stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. I Pazienti impossibilitati a recarsi nella sala da pranzo vengono serviti nella propria camera e/o a letto.

Lo stesso personale provvederà nell'arco dell'intera giornata a garantire una corretta idratazione, stimolando i Pazienti ad assumere liquidi con regolarità.

Attività di governo dell'ambiente

Il personale si occupa della cura e delle condizioni igieniche delle camere, provvedendo alla pulizia e al riassetto dello spazio riservato al Paziente,, ovvero al rifacimento e al cambio del letto, al riordino e alla pulizia dell'armadio, della sedia, degli ausili, etc.

I Pazienti sono autorizzati a tenere nelle camere oggetti e suppellettili personali.



PULIZIA

Tipi di intervento e organizzazione del servizio

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare ai Pazienti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza). Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

RISTORAZIONE

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte dei Pazienti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai Pazienti e ai parenti.

Si riporta in allegato, a titolo meramente indicativo, un menù tipo.

Nel caso in cui il medico incaricato reputi necessaria la permanenza a letto del Paziente, i pasti vengono serviti in camera. Sarà prevista una dieta speciale qualora venga richiesta dal medico.

La scelta delle portate previste dal menù viene effettuata e raccolta dagli Operatori Assistenziali sulle esigenze dei Pazienti e trasmessa ai responsabili della cucina.

I familiari, previo accordo con la Direzione, possono consumare i pasti insieme al Paziente, preferibilmente nei giorni festivi. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.



SERVIZIO DI LAVANDERIA BIANCHERIA PIANA

Il servizio è svolto in appalto da fornitore esterno.



SERVIZIO DI LAVANDERIA PERSONALE

Il servizio di lavanderia personale del Paziente può essere espletato con due modalità differenti:

- Al proprio a domicilio (il familiare si occupa direttamente di ritirare e riconsegnare i capi lavati).
- Servizio di lavanderia a pagamento, gestito da società in appalto da aggiungersi alla retta mensile in vigore (tariffe indicate in allegato).





SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere. Il servizio di shampoo taglio e piega, non è compreso nella retta.



SERVIZIO DI PODOLOGIA, PEDICURE CURATIVA, PEDICURE ESTETICA E MANICURE

Presso la struttura è attivo il servizio di podologia/pedicure curativa. Il servizio viene programmato in relazione alle necessità dei Pazienti stabilite dall'équipe medica e sentito il parere del medico di struttura e/o del delegato. I trattamenti vengono eseguiti da personale specializzato e non sono compresi nella retta.

Su richiesta e secondo disponibilità, possono essere erogate prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica. Tali servizi non sono compresi nella retta.



ASSISTENZA RELIGIOSA

Viene garantito ai Pazienti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Nella Residenza viene celebrata la SS. Messa concordata ed organizzata con il parroco della zona e a richiesta dei Pazienti, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

I Pazienti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.



DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di snacks.



TELEVISIONE E WI-FI

Oltre che nelle camere, nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori a disposizione dei Pazienti; inoltre, la struttura dispone di una connessione WIFI free.

GIORNALI



La struttura provvede all'acquisto di quotidiani e riviste periodiche per l'uso della comunità.

VOLONTARIATO



La Direzione della Residenza intende promuovere e valorizzare l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n. 266/91 e della L.R. n. 22/93 con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale.

L'attività dei volontari è coordinata dal Medico Responsabile di struttura; i volontari, durante il loro servizio, sono identificabili dal cartellino di riconoscimento con foto.

VISITE GUIDATE



I famigliari di norma hanno libero accesso durante tutta la giornata, salvo durante le ore notturne (dalle 20.00 alle 8.00) ove la presenza dei familiari (per es. condizioni conseguenti allo stato di salute del Paziente) dovrà necessariamente essere concordata e autorizzata dalla direzione.

Per motivi igienici e sanitari è vietato affollare le camere, usare i servizi igienici riservati ai Pazienti e sedersi sui letti. I visitatori devono astenersi nel portare generi alimentari perché potrebbero essere controindicati rispetto alla dieta personale o al trattamento farmacologico in corso.

Durante le visite mediche e in occasione dell'igiene del Paziente, i parenti e i visitatori sono tenuti a non presenziare in camera.

SERVIZIO MORTUARIO



La procedura interna adottata a seguito del decesso dell'Paziente è la seguente:

- il personale sanitario, successivamente alla constatazione del decesso, provvede ad informare i familiari dell'Paziente;
- i familiari potranno immediatamente recarsi presso la Residenza (anche in orario notturno), dove, nel caso non lo abbiano già fatto, potranno scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie, consultando gli elenchi telefonici disponibili sia presso la sala d'attesa della camera ardente che presso la reception;
- il personale, con particolare cura e rispetto del defunto, provvede direttamente al trasferimento della salma dalla camera di degenza al luogo di osservazione (camera ardente) collocato al piano seminterrato della Residenza, nel quale la salma stazionerà in attesa della procedura di accertamento di morte;

- avvenuto l'accertamento di morte da parte del medico della Residenza, l'impresa di onoranze funebri, liberamente e autonomamente scelta dai familiari, avrà libero accesso alla camera ardente della Residenza per le procedure inerenti alla funzione funebre.

La procedura sopra descritta è organizzata in ottemperanza e nel rispetto della Legislazione Regionale in materia di attività funebri e cimiteriali (Legge Regionale n° 22 del 18.11.2003 e Regolamento Regionale n° 6 del 09.11.2004), ed in particolare l'art. 4 comma 2 della Legge Regionale e l'art. 31 comma 2 del Regolamento Regionale nel quale è specificato che il conferimento dell'incarico e/o la negoziazione degli affari inerenti all'attività funebre (vendita di casse ed altri articoli funebri) deve avvenire unicamente nelle sedi autorizzate, o eccezionalmente su richiesta degli interessati, presso altro luogo.

Tali attività sono VIETATE all'interno delle strutture sanitarie e socio-sanitarie: sottolineiamo che è fatto divieto assoluto al personale della Residenza di divulgare informazioni e dati sensibili relativi al defunto a qualsiasi esercente l'attività funebre (ditte, imprese, etc.).

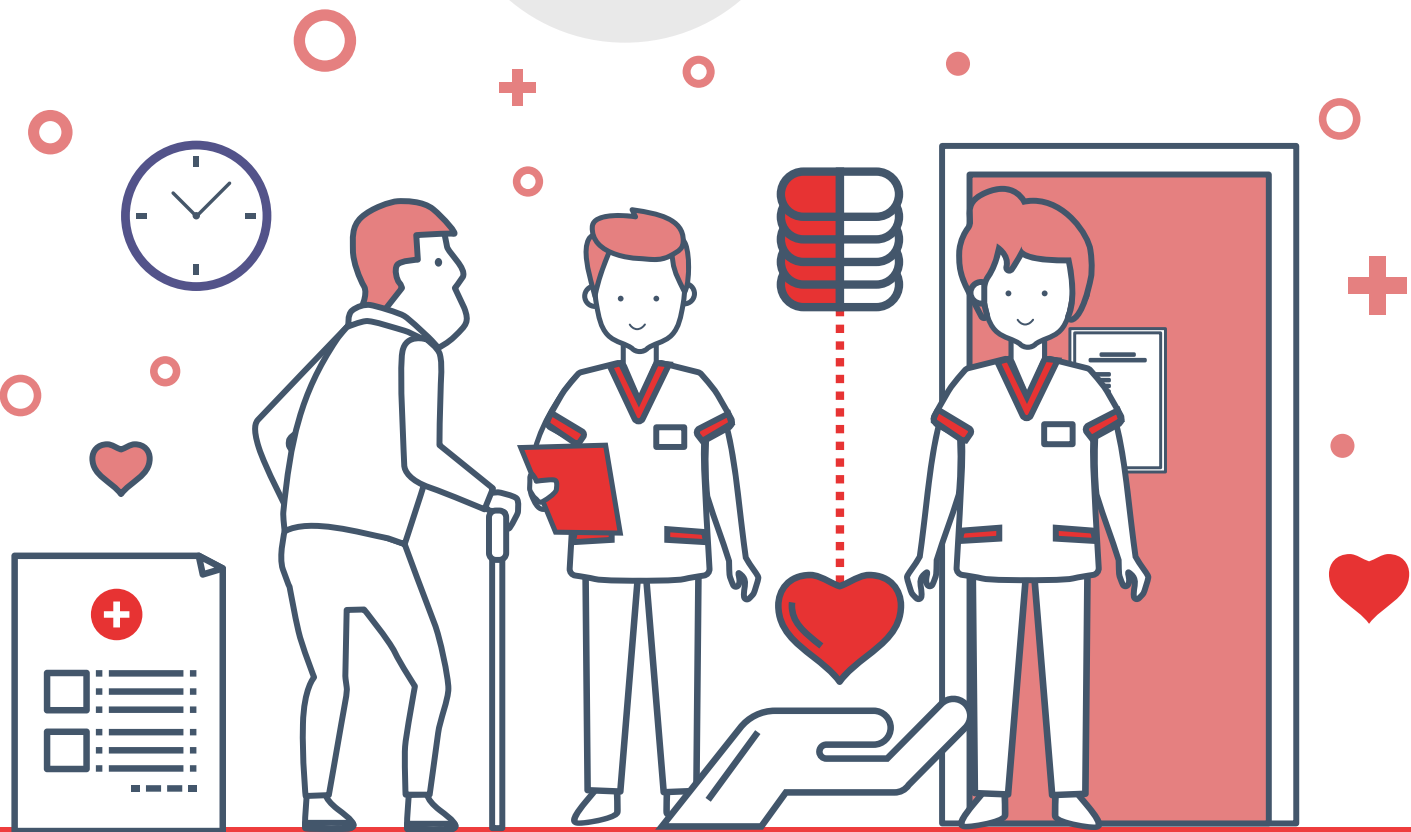
Tutte le spese relative al funerale sono a carico dei familiari dell'Paziente. Per eventuali necessità o lamentele o per segnalare contatti non richiesti da parte di imprese funebri è possibile inoltrare reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP.



SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La manutenzione ordinaria e straordinaria di immobili ed impianti è affidata a primaria azienda.

6



SERVIZI ASSISTENZIALI



SERVIZIO INFERMIERISTICO

Svolto da operatori professionali con una copertura sulle 24 ore nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente, quello dell'infermiere è un ruolo prioritario sia a livello sanitario che psico-assistenziale. È tra le figure portanti della organizzazione, il tramite principale tra bisogni assistenziali del Paziente e le evidenze sanitarie, ne comprende i procedimenti più propriamente assistenziali, quali la somministrazione dei farmaci prescritti dai medici, il monitoraggio dei parametri, la prevenzione di ulcere da decubito, gli eventuali prelievi per esami diagnostici.

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico e al direttore medico lo stato di salute dei Pazienti.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, gli infermieri svolgono le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- prelievi, cateterizzazioni;
- misurazione periodica della pressione;
- medicazioni varie, sorveglianza nutrizione enterale;
- trattamento piaghe da decubito;
- controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imboccamento o ausilio all'alimentazione;
- registrazione temperatura, polso, respiro, etc.;
- interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- registrazione quotidiana in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;
- raccolta conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'ideale documentazione sanitaria per ogni Paziente..



SERVIZIO DI FISIOKINESITERAPIA

Il trattamento riabilitativo costituisce un importante servizio per il degente nella unità di Cure Intermedie.

Distinguiamo nel servizio di fisioterapia, la rieducazione funzionale e la riattivazione funzionale.

Comprende pertanto, trattamenti terapeutici specifici, forniti da personale specializzato, volti a recuperare singole funzioni perdute a causa di una specifica

malattia, tende al massimo recupero fisico, psichico e sociale, consentito dalle residue possibilità dell'individuo.

La riattivazione comprende gli interventi generici di stimolo ed esercizio psicofisico rivolti a contrastare il decadimento generale, utile soprattutto nel Paziente come correzione delle ipocinesie (poco movimento).

L'attività di fisiokinesiterapia, svolta presso le apposite palestre, viene effettuata dal lunedì al venerdì, nell'arco della giornata e il sabato mattina.

SERVIZIO MEDICO



Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente.

Il medico della struttura garantisce l'attività medica diurna di diagnosi e cura, ed in particolare si occupa di:

- effettuare tutte le prestazioni e redigere le eventuali certificazioni relative alla medicina di base;
- assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria del FaSaS di ciascuno dei Pazienti, anche ai fini di eventuali ricerche epidemiologiche dell'Agenzia di Tutela della Salute;
- partecipare agli incontri con gli altri operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli Pazienti, predisposte dall'Agenzia di Tutela della Salute o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

Il personale medico svolge anche attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo, in stretta collaborazione con la Direzione della Residenza.

SERVIZIO ODONTOIATRICO



Presso la struttura è attivo il servizio odontoiatrico.

Il servizio viene programmato in relazione alle necessità dei Pazienti stabilite dall'équipe medica e sentito il parere del medico di struttura e/o del delegato. I trattamenti vengono eseguiti da personale specializzato e non sono compresi nella retta.



FARMACI E PRESIDI ASSORBENTI

Durante tutto il percorso, la persona assistita rimane in carico al Medico di famiglia che, oltre a condividere il Progetto Individuale (P.I.) e Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), rimane l'unico prescrittore di farmaci e presidi di incontinenza.

Tra le prestazioni riabilitative è compresa la prescrizione, su valutazione del Fisiatra, di presidi, ortési e protesi ai sensi del Decreto Ministeriale n. 332/99.



STANDARD DI QUALITÀ

RILEVAZIONE CADUTE (% DI CADUTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: $\leq 0,5\%$
RILEVAZIONE INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI (% DI RICOVERI RISPETTO AGLI INVII AL PRONTO SOCCORSO)	Standard minimo aziendale: $\geq 65\%$
INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO (% PIAGHE INSORTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: $\leq 0,1\%$
CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO (MEDIA CAMBI E BAGNI EFFETTUATI)	Standard minimo aziendale: $\geq 3\%$
IGIENE AMBIENTALE (% VERIFICHE POSITIVE E SUGLI AMBIENTI)	Standard minimo aziendale: $\geq 90\%$
ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E SCALE DI VALUTAZIONE (NUMERO AGGIORNAMENTI)	Standard minimo aziendale: $\geq 1/\text{semestre}$
CORSI DI FORMAZIONE PERSONALE	Standard minimo aziendale: $\geq 4/\text{semestre}$
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE (% GIUDIZI INFERIORI ALLA SUFFICIENZA)	Standard minimo aziendale: $\leq 10\%$



POLITICA DELLA QUALITÀ

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza "Francesco Raimondi" tra i cui obiettivi figura:

la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.

Pertanto, il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION



Pazienti/parenti

Sarà disponibile per Pazienti e parenti un questionario di soddisfazione (vedi allegato) secondo la nuova procedura dell'ATS Insubria con l'adozione di un unico questionario.

Tale questionario di semplice compilazione permetterà al direttore di verificare la qualità percepita da Pazienti e parenti. Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui parenti/Pazienti possono dare consigli alla Direzione. Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare il continuo miglioramento dei servizi erogati in struttura.

Il risultato dei questionari verrà affisso in bacheca e sarà discusso con parenti/Pazienti. Verranno inoltre individuati i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi. Tale processo sarà pubblicizzato e condiviso con Pazienti e parenti durante la sua attuazione.

Operatori

Con cadenza almeno annuale verrà sottoposto agli operatori un questionario di soddisfazione (vedi allegato). Tale questionario è di semplice compilazione e permetterà al direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui l'operatore può dare consigli.

Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare la continua crescita di motivazione degli operatori e del positivo clima di lavoro. Il risultato del questionario verrà reso visibile e discusso durante le riunioni periodiche con gli operatori.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA



La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti del Paziente anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Ufficio Preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'Ufficio relazioni con il

Pubblico –URP situato al piano terra, zona hall presso gli uffici amministrativi da lunedì a venerdì (escluso festivi) dalle 08.30 alle 16.00. Vi è inoltre la possibilità di effettuare segnalazione tramite il modulo “reclami” (vedi allegato) da imbucare nell’apposita urna situata all’ingresso, tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Funzioni

L’ufficio relazioni con il pubblico provvede a dare al Presidente/familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla Direzione, che raccolte informazioni in merito si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. Il Paziente/familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 10 gg. dalla formalizzazione del reclamo (vedi allegato).

Modalità di presentazione del reclamo

Il Paziente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- tramite colloquio con il Direttore;
- utilizzando l’apposito modulo “reclami” da imbucare nell’apposita urna situata al piano terra, zona hall, accanto alla bacheca delle comunicazioni.

Ufficio di Pubblica Tutela (UPT)

Si ricorda inoltre che Pazienti e familiari possono rivolgersi all’Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) per segnalare disservizi, criticità o limitazioni nella fruizione delle prestazioni.

L’ufficio ha sede in via O. Rossi, 9 – Varese (Padiglione Centrale);

Tel. 0332277544;

e-mail: pubblicatutela@ats-insubria.it.



IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Argentum S.r.l. si impegna a trattare i dati personali dei Pazienti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 “GDPR”. I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Vercelli 23/A - 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi, i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico. I dati dei Pazienti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l’espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell’interessato.

ALLEGATI

- Procedura accoglienza, presa in carico del Paziente
- Procedura dimissione del Paziente
- Menù
- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei Pazienti nelle RSA
- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei familiari
- Questionario operatori
- Modulo comunicazioni (commenti/segnalazioni/reclami)
- Documento per il consenso informato alle cure in RSA
- Tariffario
- Carta dei diritti della persona anziana
- Domanda di inserimento unificata e scheda sanitaria di ingresso

Residenza Francesco Raimondi

Via Volta, 1
21055 Gorla Minore (VA)

Tel. 0331 60 11 33
raimondi@argentumsalute.it

