FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO "LA PELUCCA" ONLUS

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "La Pelucca"

VIA CAMPANELLA 8/10 - 20099 SESTO SAN GIOVANNI (MI)

TEL. 02.2483240

www.fondazionelapelucca.org

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento DICEMBRE 2023

La Carta dei servizi è periodicamente aggiornata per l'adeguamento delle informazioni e degli standard di qualità. La versione revisionata è consultabile sul sito www.fondazionelapelucca.org. In caso di modifiche sostanziali ne è data comunicazione nelle bacheche di sede.

LA FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO LA PELUCCA

L'Istituzione sorge in Sesto San Giovanni nel 1927 con la denominazione di "Casa di Riposo Vittorio Emanuele III per i vecchi poveri di Sesto San Giovanni" in virtù delle donazioni di alcuni notabili sestesi, della Cassa di Risparmio delle Province Lombarde, degli industriali, dei proprietari di case, degli esercenti e dei cittadini sestesi.
Il 9 novembre 1949 la Casa di Riposo, con la denominazione "Ospizio per vecchi poveri e tubercolosi" viene eretta in ***Ente Morale*** *(IPAB) con Decreto del Presidente della Repubblica.*
A seguito della L.R. n.1 del 13 febbraio 2003 di riordino delle IPAB, con DGR n.VII/15902 del 30 dicembre 2003 e con decorrenza 1 gennaio 2004 l'Istituto si trasforma in Fondazione Istituto Geriatrico La Pelucca – ONLUS, assumendo personalità giuridica privata e adottando il nuovo Statuto attualmente in vigore.

La nostra "Mission"
Accogliamo, assistiamo e curiamo anziani e persone fragili in un ambiente familiare attento ai bisogni individuali e a quelli delle persone che li circondano
Usiamo al meglio la nostra professionalità e le risorse economiche e materiali a nostra disposizione per garantire un'alta qualità del servizio offerto e per creare una rete di servizi priva di vuoti assistenziali.

I nostri Valori

1) *Ascolto*

Ascoltiamo con attenzione e rispetto i nostri utenti, i loro familiari ed i nostri colleghi, ne comprendiamo le richieste e cerchiamo di fornire loro le risposte più adeguate.

2) *Responsabilità*

Ci assumiamo la responsabilità personale di quello che stiamo facendo, agiamo con integrità e portiamo a termine i compiti che ci sono stai affidati.

3) *Collaborazione*

Lavoriamo in gruppo, integrando le diverse competenze e portiamo il nostro contributo personale per raggiungere gli obiettivi comuni.

4) *Professionalità*

Garantiamo un alto standard qualitativo, rapidità ed efficienza, ci focalizziamo sui bisogni dei nostri utenti e dei loro familiari.

5) *Flessibilità*

Siamo aperti ai cambiamenti e cerchiamo di generare nuove idee per migliorare il servizio offerto.

Il Codice Etico e il Modello Organizzativo
Nella seduta del 28.11.2012 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Codice Etico della Fondazione e il 10.12.2012 il Modello organizzativo (ai sensi del D.L. 231/2001), revisionati e approvati il 19.03.2019.

Il Presidente
Giuseppe Nicosia

PREMESSA

La nostra Carta dei Servizi descrive le modalità con le quali intendiamo prenderci cura delle persone ospiti delle nostre Strutture.
Ciò che viene presentato, non intende fare solo un elenco di prestazioni e di servizi ma fornire informazioni su come decliniamo nella pratica quotidiana uno stile di cura attento e coerente ai bisogni e ai desideri delle persone anziane.
Inoltre, la Fondazione "La Pelucca", differenziando l'offerta dei servizi, vuole essere momento di affermazione della centralità della persona anziana fragile, della promozione di uno stile di vita dignitoso, della costruzione di relazioni significative e dell'accompagnamento dell'ospite e dei suoi familiari.
Questi aspetti diventano le coordinate di riferimento per la traduzione pratica delle attività socio sanitarie al fine di recuperare e mantenere serenità e fiducia in tutti i momenti di vita delle persone anziane.

Scopo e finalità
La Fondazione ha come scopo quello di fornire un intervento unitario e globale volto alla cura della persona anziana, mediante la gestione della rete dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari per la popolazione anziana residente prevalentemente a Sesto San Giovanni.
La Fondazione persegue le seguenti finalità:

- fornire un intervento unitario e globale volto alla cura della persona anziana
- promuovere e favorire ogni intervento volto alla tutela della salute e del benessere della persona anziana, soprattutto per quanto attiene alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali
- proporsi come riferimento e stimolo per la ricerca clinica, psicologica e sociale sull'età senile, proponendo momenti di studio, dibattito e incontro.

I nostri servizi

Attualmente la Fondazione gestisce:

a Sesto San Giovanni in Via Campanella:

- RSA "La Pelucca" per n. 108 posti letto accreditati con l'ATS di Milano di cui 23 accreditati come Nucleo Alzheimer
- Hospice per n. 8 posti letto accreditati con ATS di Milano
- N. 20 Alloggi per anziani

a Sesto San Giovanni in Via Boccaccio:

- RSA "Mons. L. Olgiati" per n. 74 posti letto accreditati con l'ATS di Milano di cui 16 accreditati come nucleo Alzheimer
- CDI per n. 25 posti accreditati con l'ATS di Milano

a Sesto San Giovanni in Via Falck:

- N. 7 Alloggi per anziani

SEDE LEGALE:
Fondazione Istituto Geriatrico La Pelucca, ONLUS
Via Campanella 8/10 - Sesto San Giovanni 20099 (MI)
Tel. 02.2483240
Email: info@fondazionelapelucca.org
Sito: www.fondazionelapelucca.org

Consiglio di Amministrazione

Presidente: Giuseppe Nicosia
Vice Presidente: Nino Berti
Consiglieri: Sabina Biffi, Gabriele Corsani, Stefania Di Pietro, Caterina Lo Presti, Alberto Rovaris, Giampaolo Viganò

Direzione

Direttore Generale: Marco Ballarini

Direttore Sanitario: Dott.ssa Ilenia Guerrieri

Coordinatrice Sanitaria: Dott.ssa Francesca Reverdito

Dati identificativi della Residenza La Pelucca

Denominazione: Residenza La Pelucca
Indirizzo: Via Campanella 8/10 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)
Telefono: 02.2483240
Sito internet: www.fondazionelapelucca.org
e-mail: info@fondazionelapelucca.org
Codice fiscale: 85001850156
Partita IVA: 00987080967

Iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche Private Regione Lombardia n. 1809 del 31/12/2003 – R.E.A. 1732395 del 27/01/2004
Autorizzazione definitiva con delibera n° 582 del 21.12.2009 per 108 posti letto.
Accreditata con DGR n° 11260 del 10.02.2010 per 108 posti letto con contratto ATS Milano (deliberazione n° 4121 del 29.04.2010) di cui 23 posti letto come Nucleo Alzheimer accreditati con DGR n° 1455 del 31.10.2013 allegato 1455.

Come si arriva alla Residenza La Pelucca

In auto

- da Milano città: percorrere viale Monza fino a Sesto Marelli, quindi svoltare a destra in viale Italia. In fondo (quasi al confine con Monza) svoltare a sinistra in via Campanella
- dalla tangenziale: uscita Sesto F.S. 1° Maggio, svoltare a destra in viale Italia quindi svoltare a sinistra in via Campanella

Con i mezzi pubblici

- linea autobus n° 701 da Sesto Rondò (MM linea 1 Rossa)

Tipologia delle persone accolte e struttura della RSA

La Residenza "La Pelucca", è una Residenza Sanitaria Assistenziale che accoglie 108 persone anziane con compromissione dell'autosufficienza, residenti in Regione Lombardia, di cui 23 nel Nucleo Alzheimer.
Strutturalmente la casa è articolata su cinque piani, di cui uno riservato a Nucleo Alzheimer. Le camere sono a 1 letto, 2 letti, 3 letti con meccanismo a "due snodi", tutte con servizi in camera, televisione, aria condizionata; tutte le camere e gli spazi hanno arredi e dotazioni strumentali per accogliere anziani con rilevanti problemi assistenziali e sanitari, quali ad esempio materassi antidecubito prescritti al bisogno.
Per rendere più confortevole e familiare l'ambiente di vita dell'anziano ospite, è possibile portare dall'abitazione oggetti, piccoli arredi, ecc., personali di ogni ospite, compatibili con gli spazi e gli arredi già esistenti purché concordato con la Direzione.
Attraverso il centralino è possibile ricevere telefonate private a favore degli ospiti dalle 10 alle 18 utilizzando il telefono di nucleo.

Al primo piano è stato allestito il **Nucleo Alzheimer** in grado di accogliere persone con patologie invalidanti con differenti gradi di compromissione delle autonomie, dotato di un sofisticato sistema di allarme e controllo di tutte le porte di uscita.
È dotata di ampi spazi comuni utili per le attività collettive, di un angolo bar, della palestra e della cappella; è inoltre attorniata da un grande giardino, accessibile alle carrozzine ed utile per il periodo estivo.

Come accedere ai servizi della RSA per la presentazione della domanda:
Ufficio Accoglienza

Questo ufficio verifica con chi presenta la domanda di accoglienza in struttura la possibilità di un eventuale inserimento ed accompagna il cliente in tutte le fasi di presentazione della domanda di seguito riportate.

Ritiro della domanda. La domanda può essere ritirata

- al centralino di tutte le sedi della Fondazione La Pelucca tutti i giorni dell'anno dalle ore 9.00 alle ore 18.00;
- al Servizio Anziani del Comune di Sesto san Giovanni in Via B. Croce 84;
- scaricata dal sito internet della Fondazione all'indirizzo www.fondazionelapelucca.org;

Compilazione della domanda e documentazione richiesta. Il richiedente dovrà compilare la parte inerente alle informazioni anagrafiche e far compilare la parte contente i dati sanitari al medico curante (scheda sanitaria), allegando i documenti indicati nella domanda. Consegna della domanda. La domanda correttamente compilata deve essere consegnata ai centralini della Fondazione, tutti i giorni dell'anno dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

È possibile visitare la Residenza, prima di presentare la domanda, telefonando direttamente in struttura (tel. 02.2483240) e chiedendo un appuntamento con l'Ufficio Accoglienza.

Tutte le domande di accoglienza vengono valutate dall'equipe composta dall'Ufficio Accoglienza, dal Direttore Sanitario, dai coordinatori assistenziali.

La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

La Fondazione riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana".

L'accesso, l'accoglienza e le dimissioni

Verificata l'idoneità all'ingresso in RSA e rispettati i criteri che governano la lista d'attesa (Valutazione Multidimensionale, Punteggio) la domanda viene accettata ed inserita in lista attesa.
Stabilito il giorno dell'ingresso, si programma l'inserimento in modo da garantire la personalizzazione dell'accoglienza privilegiando i bisogni della persona anziana, valorizzando le risorse ancora presenti e coinvolgendo la famiglia nei primi delicati momenti di passaggio casa-struttura.
Al loro arrivo, l'ospite e la sua famiglia sono accolti dal personale del centralino, dalle Coordinatrici e dal personale assistenziale per una prima conoscenza della struttura e della camera. Successivamente, dopo aver dato le prime informazioni sullo stile di vita in RSA, il medico di struttura con il personale sanitario procedono all'aggiornamento dei dati clinico sanitari ed alla compilazione della cartella.
Rispettando i tempi di adattamento dell'ospite, tutte le figure professionali che compongono l'equipe di cura (fisioterapista, educatore, IP, ASA, ecc.) procedono alla conoscenza ed alla osservazione delle caratteristiche principali del nuovo ospite.
Dal giorno dell'ingresso, l'ufficio amministrativo della Fondazione provvede al disbrigo delle pratiche necessarie per cambiare l'iscrizione del Medico di Medicina Generale con l'iscrizione al Medico di Struttura, procedura prevista dalle attuali norme vigenti.
Completate le procedure relative all'ingresso ed accoglienza dell'ospite, uno o più parenti o l'ospite stesso formalizzano la parte contrattuale con l'ufficio accoglienza. Viene letto e sottoscritto il contratto, si raccolgono i documenti dell'ospite (carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria, esenzione ticket, etc.) e viene ritirata una cauzione pari ad una mensilità.

Le Dimissioni

Sono attivate dalla Direzione nei casi previsti dal Contratto di Ricovero, e comunque in casi estremi. All'atto della dimissione, al familiare viene consegnata la Relazione Sanitaria.
In caso di dimissione decisa dall'ospite o dai suoi familiari, o dal tutore/curatore/amministratore di sostegno, va data comunicazione scritta alla Direzione almeno 15 giorni prima della data di uscita.
In caso di decesso, gli operatori metteranno in atto tutte le procedure previste dal protocollo interno, in particolare offriranno sostegno ed accompagnamento ai familiari. Si precisa che nessun operatore è autorizzato a dare informazioni inerenti all'individuazione di imprese incaricate per le onoranze funebri, e che l'ingresso in struttura delle stesse è consentito solo nei locali dedicati (camera ardente).
Pertanto la famiglia deve assumersi l'incarico di individuare l'impresa per svolgere le procedure del caso.

I Servizi inclusi nella retta

I servizi di natura alberghiera-assistenziale offerti dalla Residenza "La Pelucca" sono tutti compresi nella retta, ivi inclusi i servizi programmati di parrucchiera, podologia, lavanderia della biancheria personale dell'ospite. Sono altresì coperti dalla quota a carico del SSR i servizi sanitari, ad esclusione del servizio trasporto per eventuali visite specialistiche (il cui costo dipende dal fornitore individuato) e delle visite specialistiche stesse.

Dalla data di accreditamento è prevista la cancellazione del medico di medicina generale e la presa in carico da parte del medico della RSA per l'erogazione dell'assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa e per la fornitura di ausili per incontinenti (pannolini, pannoloni e traverse) e di ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario. Di seguito si riporta breve descrizione dei servizi in essere.

Cucina

All'interno della sede della Fondazione La Pelucca di Via Campanella (Sesto S. G.), è operativo un centro cottura in grado di preparare i pasti (pranzo e cena) per tutte le sedi della Fondazione. La Fondazione si avvale della consulenza dei medici al fine di formulare i menù, prescrivere diete speciali agli ospiti, valutare la somministrazione di integratori alimentari.

Il menù, costituito da primo, secondo, contorno e frutta, è scandito su base stagionale (invernale ed estivo) e definito con ricorsività settimanale.

Le Coordinatrici assistenziali rilevano i gusti alimentari delle e degli ospiti, sia ascoltando e/o osservando le loro preferenze sia intervistando su ciò i parenti.
Il menù è esposto nelle sale pranzo di ogni nucleo.
Viene data particolare attenzione all'idratazione quotidiana: a metà mattina e nel pomeriggio sono previsti momenti specifici di idratazione utilizzando sia bevande fredde, succhi, sciroppi, ecc. che bevande calde, the, caffè, ecc.
Gli orari di somministrazione dei pasti sono i seguenti:

- colazione: dalle ore 8.30;
- pranzo: dalle ore 12.00;
- merenda: ore 15.00;
- cena: dalle ore 18.00

L'orario della colazione è tuttavia flessibile, rispettando le abitudini di risveglio degli ospiti.

Lavanderia

Il servizio di lavanderia personale degli ospiti è svolto all'interno della struttura Residenza Sanitaria Assistenziale "Mons. Luigi Olgiati" di via Boccaccio 354 a Sesto San Giovanni gestita dalla Fondazione. Tutta la biancheria personale deve essere contrassegnata prima dell'ingresso dell'ospite. Quando il parente riceve la telefonata per l'ingresso, riceve contestualmente la comunicazione del contrassegno della biancheria.

Pulizie

Il personale di un'azienda esterna si occupa della pulizia e della cura di tutti gli spazi della residenza. Questa scelta permette al personale ASA di utilizzare al meglio la propria professionalità dedicandosi maggiormente alla cura ed alla relazione con la persona anziana.
Il personale di assistenza (ASA) ha il compito della pulizia di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza con l'anziano (letto, comodino, tavolo, armadio ecc.).

Ufficio amministrativo
È collocato nella sede di Via Campanella 8 a Sesto S. G., si occupa dell'amministrazione di tutte le attività della Fondazione. Oltre che rilasciare le rette mensili, nel periodo previsto, emette la certificazione del reddito, ossia la dichiarazione di versamento delle rette di degenza a carico degli ospiti con riferimento all'anno precedente, al fine di permettere la detrazione per la parte consentita nella dichiarazione dei redditi.

Norme antinfortunistiche, antincendio, ecc.
Il personale della residenza è stato formato ed addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza di tutti gli ospiti.

Equipe di cura
L'equipe socio sanitaria ed assistenziale è composta da medici, coordinatori dei servizi sanitari ed assistenziali, infermieri, ausiliari socio assistenziali, fisioterapisti, educatori ed è organizzata in modo da offrire risposte, assistenza e cura ai bisogni e ai desideri di ogni ospite. La presenza degli operatori socio-sanitari è tale da garantire il superamento dello standard assistenziale previsto dalla Regione Lombardia di 901' minuti settimanali per ospite.

In particolare:

- I medici sono presenti dalle ore 8.00 alle ore 18.00 con servizio di reperibilità nella fascia notturna, festiva e prefestiva. È presente inoltre il fisiatra per visite specialistiche comprese nella retta;
- il Servizio Infermieristico è svolto sulle 24 ore;
- il Servizio Assistenziale è svolto sulle 24 ore;
- le attività di animazione sociale e terapeutica e le attività di riabilitazione vengono svolte dal lunedì al venerdì secondo il programma settimanale esposto; si svolgono diverse uscite di svago e socializzazione anche sabato e domenica.
- le Coordinatrici assistenziali sono a disposizione soprattutto dei familiari degli ospiti per ricevere e dare informazioni di natura assistenziale e sui piccoli bisogni della vita quotidiana.

Tra i compiti principali svolti dall'equipe ci sono:
- la valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano, sia all'ingresso che con programmata periodicità, che consente la stesura del fascicolo sanitario e sociale utilizzando la metodologia della valutazione multidimensionale;
- la progettazione e attivazione dei Piani di assistenza individualizzati, attraverso l'analisi dei risultati raggiunti e la rivalutazione degli obiettivi di cura.

Animazione
Il servizio di animazione costituisce uno dei principali momenti della vita che si svolge all'interno della RSA. Scopo delle attività proposte è quello di risvegliare interessi e curiosità, sviluppare relazioni interne alla residenza ed ampliare relazioni con "esterni", consentire e sostenere la libera partecipazione ai diversi eventi proposti valorizzando l'anziano sia come protagonista che come spettatore, offrire occasioni di incontro e di scambio tra operatori, anziani, familiari, volontari e professionisti.
La differenziazione dei momenti "animativi" favorisce la creazione di un clima sereno e familiare, e facilita la realizzazione degli interventi di cura previsti dal Piano di Assistenza Individualizzato.
Inoltre procede al mantenimento ed incentivazione delle capacità residue di ogni singolo ospite.

Effetto alone che produce un servizio di animazione aperto al "territorio", attraverso la partecipazione di associazioni d volontariato nonché di gruppi ricreativi, è l'abbattimento del pregiudizio culturale della residenza come luogo triste e di fine vita, anzi la trasparenza con cui si aprono le collaborazioni con le realtà territoriali incrementa lo stile di cura della Fondazione sinteticamente riassunto in "la residenza dovrà diventare una casa tra le case della zona …", sensibilizza inoltre la cultura della solidarietà.
Il servizio è gestito da operatori professionisti qualificati, animatori/educatori, da associazioni di volontariato, es. AVO, AUSER, dai parenti, ecc.
Le attività si dividono in: attività individuali quando il rapporto è esclusivo con l'anziano ospite, di piccolo gruppo quando si realizzano interventi specifici es. arteterapia, teatro, musica, uscite sul territorio, di grande gruppo quando si festeggiano i compleanni mensili, si organizzano eventi partecipati da gruppi ricreativi esterni.
Tutte le attività di animazione fanno parte integrante del progetto sull'anziano, pertanto è coinvolta l'intera equipe di cura, ove ogni componente assume parte del progetto per le proprie competenze e responsabilità garantendo la coerenza degli interventi.

Parrucchiera/podologo
All'interno della residenza è stato adibito un locale ad uso parrucchiera. Gli accessi della parrucchiera e del podologo sono programmati dalle Coordinatrici assistenziali in base ai bisogni rilevati. Il servizio è gratuito e compreso nella retta. Eventuali richieste aggiuntive sono possibili su prenotazione a pagamento, secondo disponibilità degli operatori.

Servizio Religioso
Grazie alla disponibilità del Parroco della Parrocchia confinante con la struttura, ogni settimana nella Cappella della residenza, viene celebrata la Santa Messa; inoltre i volontari della Parrocchia, oltre che partecipare alle attività di nucleo, recitano settimanalmente il S. Rosario.
Nel rispetto di ogni diversa convinzione religiosa, gli ospiti aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono chiedere l'assistenza religiosa ad esponenti della propria fede concordandolo con la Direzione.

Psicologo/Psicoterapeuta
Il servizio di supporto psicologico e di psicoterapia è a disposizione di tutti gli ospiti. La sua attivazione è sempre subordinata ad una valutazione clinica del professionista circa il bisogno della persona e della sua famiglia.
Lo strumento d'elezione dello psicologo/psicoterapeuta è rappresentato dal colloquio individuale, ma questo non può prescindere da un continuo e attento processo di osservazione e partecipazione alla vita degli ospiti in struttura e da un puntuale scambio di informazioni con l'equipe e la famiglia.

Orari della giornata

ore 7.30 – 8.30	risveglio naturale e igiene personale
ore 8.30 – 9.30	colazione
ore 9.30 – 11.30	attività sanitarie, attività di animazione, attività di riabilitazione, attività assistenziali (bagni, parrucchiera, ecc.)
ore 12.00-13.30	pranzo
ore 13.30 – 15.30	riposo pomeridiano
ore 15.00 – 18.00	merenda, attività di animazione, S. Messa, riabilitazione
ore 18.00 - 19.30	cena
dalle 19.30	preparazione della messa a letto per la notte e igiene personale

Gestione dei reclami e dei suggerimenti

Le segnalazioni da parte di parenti ed ospiti su eventuali disservizi possono essere rivolte all'Ufficio Accoglienza, al medico di struttura e ai Coordinatori assistenziali in base all'organizzazione delle presenze dei diversi operatori (il calendario presenze è esposto all'ingresso della struttura). Sono a disposizione inoltre strumenti di comunicazione scritta: scheda segnalazioni da riporre nella cassettina rossa posta all'ingresso della struttura.
La Direzione, in seguito a verifica e approfondimento della segnalazione e, nel caso, del disservizio e delle sue cause, provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Sistema di valutazione annuale della soddisfazione ospiti e loro famigliari

La Fondazione, consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni e ai desideri dell'ospite e dei suoi familiari, attiva il *Sistema di valutazione annuale della soddisfazione delle e degli ospiti e dei loro familiari.*
Si impegna pertanto a rilevare annualmente la qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario, che considera le seguenti prestazioni:

- aspetti relazionali;
- professionalità degli operatori;
- aspetti alberghieri ovvero vitto, alloggio, igiene degli ambienti;
- aspetti organizzativi.

Il Questionario viene distribuito e consegnato in Centralino agli ospiti e ai loro familiari o compilato on line: può essere siglato dal/i compilatore/i oppure può rimanere anonimo.
I dati raccolti vengono sintetizzati e comunicati e discussi con i familiari con le modalità che la Direzione riterrà opportuna.
È consuetudine della Direzione promuovere almeno un'assemblea con i familiari durante la quale si discute anche delle valutazioni espresse dagli stessi familiari.
I dati raccolti indicano i percorsi di miglioramento della qualità da intraprendere per i quali la Fondazione si impegna a formulare apposite iniziative e/o progetti.

Orario delle visite di famigliari e amici

La Fondazione dispone del servizio di portierato e centralino attivo dalle ore 9.00 alle ore 18.00 tutti i giorni dell'anno.
Per il/la visitatore/rice è possibile accedere alla struttura dalle ore 8.00 alle ore 20.00 tutti i giorni dell'anno.
Attualmente le visite sono consentite dalle 14.30 alle 17.30 per consentire le necessarie attività quotidiane degli ospiti.
Per le visite in altro orario, qualora il parente ne avesse la necessità, si richiede l'autorizzazione su apposito modulo alla Direzione; l'autorizzazione viene trasmessa per la dovuta conoscenza

- al Centralino
- ai Coordinatori assistenziali

Nel caso di approssimazione dell'ospite alla morte, il parente, in seguito a comunicazione al Coordinatore assistenziale, può assistere il/la suo/a caro/a 24 ore su 24. Per la notte al parente viene offerta la poltrona riposo che viene collocata nella stanza dell'ospite.

Rapporti con i familiari

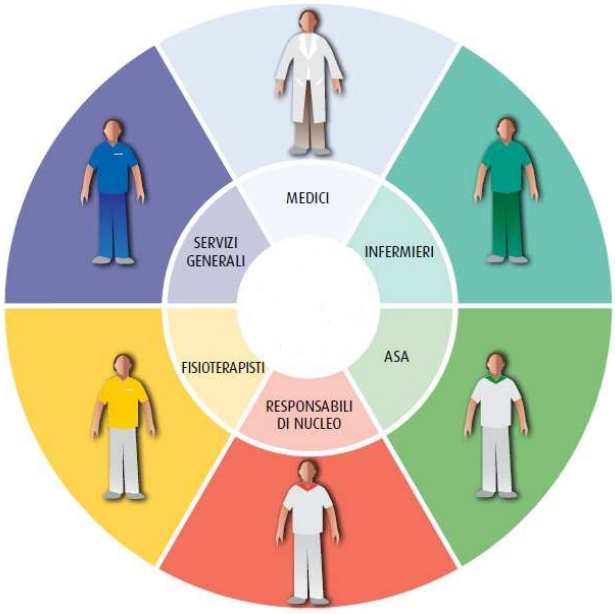
Per ogni evenienza è indispensabile poter comunicare in qualunque momento con il familiare di riferimento, il tutore, il curatore o l'amministratore di sostegno; pertanto questi ultimi dovranno comunicare all'Ufficio Accoglienza i propri recapiti (indirizzo, telefono, mail) ed ogni variazione anche se temporanea.

Norme di comportamento

- l'ospite ed il parente che utilizzano gli spazi e i servizi comuni, sono invitati al rispetto delle regole di pulizia e di decoro di oggetti, arredi, spazi;
- per motivi di igiene, non è consentito conservare negli armadietti personali degli ospiti alimenti non confezionati e deteriorabili;
- è vietato introdurre cibi e farmaci senza autorizzazione scritta della Direzione;
- non è consentito adottare comportamenti ed assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria e dell'altrui incolumità e/o che siano in stridente contrapposizione con le regole e l'organizzazione della residenza;
- è vietato l'abuso di sostanze alcoliche;
- è vietato fumare nelle camere ed in tutti gli spazi della Fondazione, e i trasgressori saranno sanzionati a norma di legge;
- per motivi di sicurezza è vietato introdurre accendini e materiali infiammabili o pericolosi;
- si consiglia di non tenere con se oggetti personali di valore o rilevanti somme di denaro.

Segnaletica e riconoscimento degli Operatori

Nella struttura gli spazi sono indicati mediante apposita segnaletica atta a favorire gli spostamenti degli ospiti e volta ad orientare il/la visitatore/rice.
Il personale è riconoscibile mediante cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite e ai suoi familiari, che riporta la fotografia dell'operatore, il nome e cognome e la qualifica.
Le differenti figure professionali che operano nella struttura sono facilmente identificabili dal colore della divisa.



Permessi di uscita

I familiari e/o amministratori di sostegno, tutori, curatori, possono chiedere permessi di uscita dell'ospite sia per qualche ora, giornalieri e per più giorni, rivolgendosi al Centralino per la compilazione di apposito modulo. Condizione per l'uscita dell'ospite è la certificazione da parte del medico di struttura della buona condizione clinica.
Prima dell'uscita dell'ospite dalla residenza, i familiari e/o altro, devono avvisare il personale di nucleo e informare dell'ora di rientro; in caso di ritardo e/o imprevisto è importante telefonare tempestivamente al personale di nucleo.
In questi casi, i familiari sono autorizzati ad entrare nel cortile della residenza con il proprio mezzo per facilitare le operazioni di trasferimento dell'ospite.
Per assenze prolungate di più giorni occorre concordare con il personale sanitario le modalità di somministrazione di eventuali terapie farmacologiche.

Rilascio certificati medici e documentazione sanitaria

È possibile richiedere certificati medici ritirando apposito modulo presso il centralino e riconsegnandolo compilato almeno 5 giorni prima del rilascio.

È possibile ottenere copia della documentazione clinica facendo richiesta scritta agli uffici amministrativi della Fondazione.

La Fondazione si impegna a consegnare la documentazione richiesta entro 7 giorni. Il servizio di segreteria è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17.

Trasferimento all'interno della residenza

L'equipe di cura e la Direzione possono decidere il trasferimento dell'ospite in altra camera o piano a causa di motivazioni sanitarie e/o sociali. I familiari saranno tempestivamente avvisati, e verrà chiesta la loro collaborazione per agevolare le procedure di trasferimento.

Formazione e aggiornamento

Ogni anno la Direzione con i propri collaboratori predispone il piano di formazione annuale obbligatoria per tutti gli operatori della residenza. Inoltre, previa valutazione da parte della Direzione, ogni operatore può fare richiesta di specifica formazione esterna alla residenza.
Tutte le sedi della Fondazione sono sedi di tirocinio per animatori/educatori, infermieri, ausiliari socio assistenziali, stagisti universitari.
Questo tipo di investimento, ha come obiettivo quello di sostenere e migliorare la qualità di cura offerta dai nostri operatori mettendo a disposizione occasioni di incontro/scambio con altre realtà, momenti di analisi e riflessione su contenuti e modalità dell'attività svolta.

Le Associazioni di Volontariato

Collaborano con la Residenza più volontari e volontarie iscritti alle seguenti associazioni, operanti nel territorio di Sesto San Giovanni, con le quali è stipulata una convenzione.

- Associazione Volontari Ospedalieri (AVO)
- AUSER

Inoltre molti altri volontari appartengono al gruppo degli Amici della Pelucca.
Oltre alla preziosa compagnia agli ospiti organizzano momenti ricreativi e feste. Collaborano inoltre alle gite culturali e di svago.
Infine rendono possibile la lettura di libri o riviste leggendo loro stessi.

Retta e deposito cauzionale

Il costo della retta comprende tutti i servizi alberghieri e assistenziali forniti dalla RSA ed elencati nella presente carta al netto del contributo regionale per le prestazioni di carattere sanitario.
La Fondazione si riserva l'adeguamento all'indice ISTAT.
All'ingresso verrà versato a titolo di **deposito cauzionale** un importo pari all'ammontare di una mensilità (30 giorni), che sarà restituito alle dimissioni.

SOLUZIONE ALBERGHIERA	RETTA GIORNALIERA
Camera a 1 posto letto (residenti a Sesto S. G.)	**€ 93,00**
Camera a 1 posto letto (non residenti a Sesto S. G.)	€ 93,00
Camera a 2 o 3 posti letto (residenti a Sesto S. G.)	**€ 91,00**
Camera a 2 o 3 posti letto (non residenti a Sesto S. G.)	€ 92,00
Camera a 2 o 3 posti letto Nucleo Alzheimer (residenti a Sesto S. G.)	**€ 93,00**
Camera a 2 o 3 posti letto Nucleo Alzheimer (non residenti a Sesto S. G.)	€ 93,50

Le prestazioni aggiuntive della parrucchiera sono conteggiate con tariffa oraria:
mezz'ora € 12,00 (IVA compresa)
un'ora € 24,00 (IVA compresa)

La richiesta di personale per accompagnamento all'esterno per visite, ecc. ha un costo di € 21,00 l'ora.

Il costo del pasto per i visitatori è di € 7,00 + IVA 10%

Alla sottoscrizione del contratto dovranno essere versati € 50,00 (IVA compresa) per spese di segreteria.

Le fotocopie della documentazione sanitaria hanno il seguente tariffario:

FINO A 20 FOTOCOPIE	€ 10,00 IVA COMPRESA
DA 21 A 100 FOTOCOPIE	€ 35,00 IVA COMPRESA
OLTRE LE 100 FOTOCOPIE	€ 50,00 IVA COMPRESA

INDICE

Dati identificativi della Fondazione Istituto Geriatrico "La Pelucca"..... p.5
Consiglio di Amministrazione..... p.5
Direzione..... p.5
Come si arriva alla Residenza La Pelucca..... p.6
Tipologia delle persone accolte e struttura della R.S.A..... p.7
Come accedere ai servizi della RSA per la presentazione della domanda: Ufficio Accoglienza..... p.7
L'accesso, accoglienza e dimissioni..... p.8
I servizi inclusi nella retta..... p.9
Orari della giornata..... p.11
Gestione dei reclami e dei suggerimenti..... p.12
Sistema di valutazione annuale della soddisfazione ospiti e familiari..... p.12
Orario di visita di familiari ed amici..... p.12
Rapporti con i familiari..... p.13
Norme di comportamento..... p.13
Segnaletica e riconoscimento operatori p.13
Permessi di uscita..... p.13
Rilascio certificati medici..... p.14
Trasferimento all'interno della residenza..... p.14
Formazione ed aggiornamento..... p.14
Le Associazioni di Volontariato..... p.14
Retta e deposito cauzionale p.15

ALLEGATI

ALLEGATO 1: Carta dei diritti della persona anziana

ALLEGATO 2: Scheda osservazioni

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	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.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali,le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare 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.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

	Ente Gestore Fondazione "La Pelucca" **SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**	Sede di via Campanella ☐ via Boccaccio ☐

Segnalazione effettuata da

☐ Ospite ☐ Operatore

☐ Familiare ☐ Altro _____

☐ Volontario

Data: _ _ / _ _ / _ _ _ _ Ora: _ _ _ _

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Suggerimenti:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO

☐ segnalazione risolta il __ __ / __ __ / __ __ __ __ come _____

_____

_____

☐ segnalazione non risolta perché _____

_____

Il Responsabile del servizio

_____