

Carta Servizi

Anno 2021



SAN FRANCESCO
RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA • NOVA M.

RIFERIMENTI

I riferimenti interni alla Residenza sono i seguenti:

- PRESIDENTE: **Pozzoli dott. Alberto**
presidenza@rsa-sanfrancesco.it
- DIRETTORE GENERALE: **La Greca dott. Davide**
direzioneamm@rsa-sanfrancesco.it
- DIRETTORE SANITARIO: **Bozzi dott. Gionata Francesco Paolo**
direzionesanitaria.nova@rsa-sanfrancesco.it
- VICE-DIRETTORE: **Barbierato rag. Maurizio**
contabilita@rsa-sanfrancesco.it
- RESPONSABILE UFFICIO RAGIONERIA: **Andolina rag. Anna**
amministrazione@rsa-sanfrancesco.it
- RESPONSABILE DI STRUTTURA: **Barzaghi Isabella**
responsabile.nova@rsa-sanfrancesco.it
- UFFICIO RISORSE UMANE: **Tumiatti Rossella**
uffpersonale@rsa-sanfrancesco.it
- UFFICIO OSPITI e URP: **Scorrano Veronica**
(Ufficio relazioni con il pubblico) dal lunedì al venerdì
info@rsa-sanfrancesco.it
- REFERENTE RAPPORTI COL TERRITORIO: **Scorrano Veronica**
info@rsa-sanfrancesco.it
- UFFICIO CONTABILITA': **Lorini Barbara - Scorrano Veronica**
info2@rsa-sanfrancesco.it - info@rsa-sanfrancesco.it
- CENTRALINO E ACCETTAZIONE: **Dipasquale Laura e Iacuzzo Nunzia**
centralino.nova@rsa-sanfrancesco.it

Telefono centralino: **0362 364.380**

Fax : **0362 364.364**

Sito internet: www.rsasanfrancesconova.it

MODALITA' di RICONOSCIMENTO del PERSONALE
--

Tutto il personale è riconoscibile quando in servizio attraverso un cartellino di riconoscimento nel quale è riportato:

- Nome
- Cognome
- Mansione
- Fotografia

I cartellini sono diversificati anche nel colore per le diverse figure professionali per agevolare il riconoscimento immediato.

SINTESI DEL REGOLAMENTO PER L'AMMISSIONE ED OSPITALITÀ

1. AMMISSIONI

Tutte le procedure d'ingresso all'unità di offerta sono esperite a titolo non oneroso (gratuito). L'ammissione dell'Ospite nella Residenza San Francesco è subordinata a:

- ✓ Esame, da parte del medico interno, della documentazione clinica richiesta, espressione di un parere medico, visita medica interna successiva all'ingresso
- ✓ Sottoscrizione dell'impegnativa di pagamento da parte dell'Ospite o del legale rappresentante (tutore, curatore o amministratore di sostegno) o della persona che si fa garante del ricovero o di un terzo co-obbligato;
- ✓ Presentazione della documentazione richiesta;
- ✓ Consenso dell'Ospite ad essere accolto nell'unità d'offerta socio-sanitaria o, in caso di incapacità dell'ospite, volontà espressa da parte di un decisore sostitutivo - nelle more della nomina dell'amministratore di sostegno - che sia portavoce di tutti i portatori di interesse;
- ✓ Versamento fruttifero della cauzione pari a Euro 2000,00 all'atto della prenotazione della camera di degenza;
- ✓ Accettazione delle norme contenute nel presente regolamento
- ✓ Presa visione, da parte dell'Ospite e del parente, della Carta dei Servizi.

2. RETTE

L'ammontare complessivo della retta è composto da due quote: alberghiera e sanitaria.

La RSA rilascia, ogni anno, le certificazioni a fini fiscali necessarie, in sede di dichiarazione dei redditi, a fruire, limitatamente alla quota sanitaria, delle detrazioni previste dalla normativa vigente.

La retta stabilita dall'Amministrazione deve essere pagata anticipatamente, entro i primi cinque giorni del mese in corso presso gli uffici preposti. Il ritardato pagamento della retta comporta una maggiorazione della retta da determinarsi in relazione al vigente tasso bancario;

La retta è fissata in

- Euro 79,00 giornaliera per Ospiti non autosufficienti totali
- Euro 84,00 giornaliera per Ospiti soggetti a patologie di Alzheimer

La retta è specificata nella presente Carta Servizi.

- ✓ Il pagamento della retta può avvenire mediante SDD bancario, assegno bancario, bonifico bancario;
- ✓ il mancato pagamento della retta alle prescritte scadenze per due mesi consecutivi, comporterà di diritto le dimissioni protette dell'Ospite, fatto salvo il pagamento di quanto dovuto;
- ✓ l'Amministrazione si riserva il diritto di variare, all'inizio di ciascun anno solare, l'importo della retta di ospitalità: in questo caso sarà data comunicazione all'interessato entro la fine dell'anno di riferimento;

Servizio di Lavanderia personale
Supplemento camera singola

maggiorazione € 3,50/die
maggiorazione € 20,00/die

SEDE LEGALE: Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364
P.IVA: 03343390963
SEDE OPERATIVA: Via Prealpi, 1/a – Nova Milanese (MB)

- ✓ la retta comprende alcuni servizi aggiuntivi forfetari quali: condizionamento dell'aria, bevande ai pasti, gite e vacanze, feste, televisore in camera oltre che in ogni salone, trasporti in ambulanza se effettuati con urgenza verso l'ospedale o strutture convenzionate;
- ✓ Sono a carico dell'ospite l'acquisto degli indumenti intimi e del vestiario, l'assistenza e l'accompagnamento all'esterno dell'unità di offerta da parte degli operatori, le prestazioni sanitarie, assistenziali ed alberghiere non previste dalle normative vigenti;
- ✓ In caso di dimissioni, la retta comprende anche l'ultimo giorno di permanenza dell'ospite nella struttura;
- ✓ a fronte del pagamento della retta, l'ente gestore si impegna a stipulare e mantenere l'assicurazione per la responsabilità civile conformemente alla normativa nazionale e regionale vigente ed a predisporre e aggiornare la documentazione socio-sanitaria e sanitaria

3. ASSENZE, DIMISSIONI VOLONTARIE (RECESSO) E DECESSI

La retta è dovuta per intero per assenze fino a dieci (10) giorni consecutivi. Per assenze superiori, con conservazione del posto, a partire dall'undicesimo giorno consecutivo sarà applicata una riduzione pari al 30%. Le assenze superiori a trenta (30) giorni comportano, di norma, la perdita del posto. In caso di dimissioni volontarie (recesso), l'Ospite è tenuto a dare un preavviso di trenta (30) giorni: in difetto sarà tenuto al pagamento di quindici (15) giorni di degenza dal giorno successivo a quello di dimissione dalla struttura. Nel caso di decesso entro i primi 15 giorni del mese si è tenuti al pagamento fino al giorno 15; se il decesso avviene dopo il giorno 15 del mese si è tenuti al pagamento dell'intera mensilità. La restituzione della cauzione, maggiorata degli interessi legali maturati, è effettuata i primi giorni del mese successivo a all'avvenuto decesso/dimissione.

4. VARIAZIONI DELLE CONDIZIONI PSICO-FISICHE

Qualora le condizioni psicofisiche dell'Ospite, su parere del Direttore Sanitario, appaiano mutate rispetto all'epoca dell'ingresso nella Residenza e si presenta il passaggio dallo stato di non autosufficienza ad altro grado o tipo di patologia (Alzheimer.), l'Amministrazione applicherà la modifica della retta pattuita nonché lo spostamento dell'ospite nel relativo nucleo non appena si renda disponibile un posto letto. La famiglia sarà comunque avvisata con congruo anticipo per l'accettazione o meno delle nuove determinazioni.

5. DESCRIZIONE DELLA RESIDENZA E SERVIZI FORNITI

La Residenza San Francesco è una struttura residenziale che eroga servizi di carattere sociosanitario, alberghiero e generale. Essa è composta da 150 posti letto autorizzati, accreditati ed a contratto. La RSA si articola in cinque nuclei, dotati di camere doppie o singole¹. In quattro nuclei (Spello, Norcia al piano primo; Assisi, Gubbio al piano secondo) sono accolte 130 persone anziane non autosufficienti. Nel nucleo Terni, composto solo da camere doppie, sono accolte 20 persone. La Residenza fornisce tutte le prestazioni indicate in questa Carta dei Servizi al paragrafo “Servizi e Tariffe”.

¹ Per la camera singola si veda il paragrafo “2. Rette” e, in particolare, l'importo aggiuntivo alla tariffa giornaliera.

6. NUCLEO PROTETTO ALZHEIMER (NPA) “TERNI”: CONDIZIONI DI ACCESSO E DI PERMANENZA E SERVIZI OFFERTI

Il nucleo protetto Alzheimer è dedicato a soggetti affetti da patologie elettive² le quali richiedono un’assistenza specifica. In ragione di ciò, qualora le condizioni clinico-sanitarie ed assistenziali che danno titolo all’accesso nel NPA dovessero mutare, l’Ospite, dopo che l’equipe multi-professionale ha informato i familiari e/o il rappresentante legale (amministratore di sostegno, tutore legale), viene trasferito presso un altro nucleo della RSA, nel quale è possibile fornire prestazioni appropriate rispetto all’avvenuto cambiamento.

Il personale dedicato all’assistenza degli Ospiti accolti al “Terni” ha un’esperienza professionale pluriennale. Nel corso della giornata è prevista la presenza di tutte le figure professionali sancite dalla normativa regionale per l’accreditamento: medico, infermiere, animatori, fisioterapisti, ausiliari socio-assistenziali. L’infermiere che eroga l’assistenza notturna, pur essendo tenuto a monitorare ciascun nucleo e ad intervenire su tutta la RSA, è fisicamente presente all’interno del nucleo “Terni”. Si aggiunga che il servizio medico, come per l’intera residenza, è operante anche la notte, essendo attivo l’istituto della reperibilità che è assicurata, a turno, dai medici della struttura. Il servizio di animazione, inoltre, in coerenza ai contenuti del piano di assistenza individuale (PAI) elaborati per tutti gli Ospiti della RSA, effettua attività e realizza progetti finalizzati al mantenimento delle abilità cognitive degli anziani accolti nel nucleo protetto, avvalendosi anche di servizi integrativi e complementari come il servizio di psicologia cognitiva rivolto ai pazienti affetti dal morbo e da demenze. I parenti degli Ospiti, qualora richiesto, previo appuntamento, hanno altresì la facoltà di usufruire in modo gratuito di un servizio di supporto psicologico erogato da un professionista iscritto all’Ordine una volta al mese.

7. SERVIZI EXTRA A TITOLO ONEROSO

Tra i servizi offerti specificati nella Carta dei Servizi, ve ne sono alcuni che non sono compresi nella retta e che sono a carico dell’Ospite.

- ✓ Eventuale carrozzina o ausili per la deambulazione;
- ✓ Parrucchiere
- ✓ Podologo
- ✓ Dentista
- ✓ Trasporti se non rivestono carattere d’urgenza per visite specialistiche, controlli sanitari, etc.
- ✓ Eventuali ticket sanitari per visite specialistiche ed esami di laboratorio se ed in quanto dovuti.
- ✓ Servizio lavanderia

8. SERVIZIO DI CONSULENZA A TITOLO NON ONEROSO

La Residenza San Francesco fornisce un servizio gratuito di consulenza legale in materia di amministrazione di sostegno, di curatela e tutela affinché gli Ospiti, i parenti e/o coloro che, con gli Ospiti medesimi, si trovano in relazione diretta, siano messi al corrente dei diritti sanciti dalla legge in materia di protezione delle persone prive, in tutto o in parte, di autonomia. Per maggiori dettagli, si rimanda all’informativa specifica allegata al regolamento.

² Persone affette da patologia Alzheimer o da demenze moderate e severe con disturbi psico-comportamentali

9. PROTOCOLLI e LINEE GUIDA

La Residenza garantisce l'applicazione dei protocolli e delle linee guida adottati in conformità alle disposizioni normative in vigore ed assicura, in ottemperanza alla legislazione nazionale e regionale vigente, il loro periodico aggiornamento.

10. RISERVE

L'Amministrazione si riserva il diritto insindacabile di:

- ✓ Spostare l'Ospite, da una camera o in un reparto diverso, in relazione alle mutate condizioni di salute ed in relazione ad eventuali incompatibilità o intolleranze con gli altri Ospiti.
- ✓ Dimettere l'Ospite nel caso in cui, dopo ripetuti richiami, non mantenga un comportamento rispettoso e dignitoso nei confronti degli altri Ospiti e del personale o nel caso in cui il comportamento dello stesso diventi pericoloso per sé e per gli altri e, comunque, incompatibile rispetto ai servizi di assistenza offerti dalla struttura.
- ✓ L'Amministrazione provvederà alle dimissioni protette entro otto (8) giorni dall'accadimento dei fatti.
- ✓ Segnalare al Pm i fatti, di cui sia giunta a conoscenza con qualsiasi mezzo, che possano legittimare l'apertura della procedura dell'amministrazione di sostegno o diversa misura di protezione o proporre ricorso ex art. 407 c.c., ove l'Ospite, per manifesti comportamenti durante la degenza o per variazione delle condizioni psico-fisiche rispetto al periodo d'ingresso nella unità di offerta socio-sanitaria, non sia in grado di prestare il proprio consenso liberamente in materia di cure sanitarie, trattamenti medici e riabilitativi, o sia incapace di provvedere in modo autonomo alla cura dei propri interessi. *Resta inteso che, laddove la struttura dovesse sostenere costi per l'attuazione del procedimento, questi verranno addebitati all'Ospite e/o al garante del ricovero e/o al terzo co-obbligato al pagamento.*

11. VARIE

- ✓ Non è consentito all'Ospite tenere presso di sé effetti personali di notevole valore, oggetti preziosi o somme di denaro. La Residenza declina ogni responsabilità per eventuali mancanze di tali oggetti.
- ✓ E' possibile lasciare piccole somme di denaro in Amministrazione per le piccole spese.
- ✓ Non è permesso tenere in camera bevande e cibi, in particolare se dannosi per la salute dello stesso Ospite (bevande alcoliche, cibi nocivi per la dieta in atto).
- ✓ E' assolutamente vietato conservare in camera farmaci o medicazioni che non siano state prescritte e consegnate dalla nostra Equipe sanitaria; questo per non compromettere il programma terapeutico stabilito.
- ✓ L'Ospite potrà sempre uscire dalla Residenza accompagnato dai familiari o da persone conosciute, previo autorizzazione della Direzione e compilazione del modulo previsto.

PROCEDURA DI ACCESSO ALLA RESIDENZA

La struttura si raggiunge facilmente attraverso una fitta rete di mezzi di trasporto (e.g. autobus della società Autoguidovie nr. 205 da Monza a Nova Milanese e nr. 219 da Paderno Dugnano a Nova Milanese – www.autoguidovie.it) o per mezzi propri percorrendo la superstrada Milano-Meda (uscita Varedo direzione Nova), la statale Monza-Saronno. Una volta raggiunta la Residenza è definita una precisa procedura.

All'ingresso l'Operatore incaricato per fornire informazioni e per accompagnare per una visita guidata³ accoglie la persona che accede alla Residenza e, mentre fornisce informazioni, consegna una Carta Servizi espletando ulteriormente e nei dettagli quanto riportato.

Consegna la modulistica ed in particolare:

- Domanda Unica d'Inserimento
- Contratto d'inserimento
- Relazione Sanitaria (da compilarsi dal Medico)
- Regolamento per l'Ospitalità ed Accoglienza
- Dotazione consigliata per l'eventuale ingresso

Mentre la “Domanda Unica d'Inserimento”, una volta compilata, rimane presso la nostra segreteria è assolutamente necessario che la Relazione Sanitaria, debitamente compilata, ritorni per la valutazione sanitaria, la valutazione di opportunità di inserimento con i posti eventualmente disponibili e/o per un corretto inserimento nella lista di attesa.

Dopo aver fornito tutte le informazioni e raccolto i dati, l'Operatore dell'Accettazione accompagna l'interessato per una visita guidata dalla Residenza partendo dagli ambienti comuni per raggiungere un nucleo, facendo vedere nel dettaglio una camera, il salone di nucleo, i servizi comuni e cercando di soddisfare ogni richiesta o curiosità che venga espressa.

Terminata la visita, viene rilasciata la Carta servizi nella quale sono segnati tutti i recapiti necessari per contattare la Residenza.

Quando viene restituita tutta la documentazione, debitamente compilata, s'inserisce la domanda in Lista di attesa e si dispone per il futuro ingresso previa osservanza dell'ordine cronologico di consegna della domanda medesima.

Alla disponibilità del posto si contatta la famiglia o lo stesso Ospite, definendo in dettaglio le operazioni per l'ingresso.

Si ribadisce che le procedure d'inserimento nell'unità di offerta sono effettuate a titolo non oneroso (gratuito).

A sua volta l'ingresso è definito secondo una modalità precisa:

- la programmazione dell'ingresso all'interno di orari definiti in base alle esigenze dell'Ospite ed all'organizzazione interna. In linea di massima, gli ingressi devono essere programmati al mattino tra le ore 10 e le ore 11,30 ed il pomeriggio tra le ore 14,30 e le ore 16,30. Questo per permettere agli operatori predisposti all'accoglienza di essere liberi da altre occupazioni e potersi disporre, in maniera adeguata, all'Ospite ed alla famiglia.

³ sono identificate le persone incaricate ad accogliere, fornire informazioni ed eseguire una visita guidata in: De Rosa Antonella e/o Iacuzzo Irene (Accettazione), Agostinese Deborah e/o Scorrano Veronica (Ufficio Ospiti).

- All'ingresso viene consegnato ed illustrato il foglio dei riferimenti di Nucleo che vengono presentati al nuovo Ospite. Compatibilmente con la situazione in Nucleo, viene identificato un “tutor” che almeno per le prime ore di permanenza in RSA possa identificarsi come primo riferimento per accompagnare lo stesso Ospite nel difficile e decisivo momento dell'ingresso.
- La priorità in tutte le operazioni è data alla raccolta di tutte le informazioni relative alla situazione Sanitaria e sociale dell'Ospite e a metterlo a proprio agio nella maggiore possibile serenità.
- Rimane fondamentale la collaborazione tra RSA e famiglia per identificare necessità e bisogni dell'Ospite.

Orario visite parenti:

La Residenza eroga i propri servizi per 12 mesi all'anno, 24 ore su 24. L'orario di visita agli ospiti è libero nelle ore diurne e regolamentato nelle ore notturne dalle ore 20:00 alle ore 08:00. Tuttavia si consiglia l'accesso dei parenti ai reparti, per motivi organizzativi, dalle ore 10:00 alle ore 19:00.

Giornata tipo – nucleo per utenza tipica:

Di norma, la giornata tipo della Rsa ha inizio alle ore 7.00 con la sveglia e l'alzata degli ospiti. Alle ore 8.30 viene somministrata la colazione. A seguire medici, infermieri, animatrici e fisioterapisti iniziano a svolgere le loro rispettive attività. Alle ore 12 viene somministrato il pranzo a cui segue il riposo pomeridiano. Per gli ospiti che non riposano, pausa nel locale soggiorno o in giardino, mentre dalle ore 14.30 vengono riprese le attività programmate sia ludico-ricreative che riabilitative. Nel pomeriggio viene somministrata la merenda. Alle 18.00, all'interno di ciascun nucleo, si svolge la cena e, successivamente, viene effettuata la sistemazione nelle camere di degenza per la buonanotte.

Due volte alla settimana, le attività di socializzazione esercitate dalle animatrici per le persone affette da demenza sono integrate dal servizio di psicologia cognitiva.

Giornata tipo – nucleo protetto Alzheimer (NPA) “Terni”:

Di norma, la giornata tipo di un Ospite in nucleo protetto ha inizio alle 7.00 con la sveglia e l'alzata. Alle ore 8.30 viene somministrata la colazione. A seguire, il fisioterapista inizia ad esercitare l'attività riabilitativa. Alle ore 10.30 è avviata l'attività di animazione che, due volte la settimana, è integrata dal servizio di psicologia cognitiva individuale e di gruppo. Tra le ore 11.30 e le ore 12.00 è servito il pranzo e, a seguire, tra le 13 e le 14, è prevista un'ora di riposo. Alle ore 14.00 iniziano le attività di riabilitazione fisioterapica sia nel nucleo che nella palestra della struttura. Alle ore 15 iniziano le attività di animazione in loco ed alle 15.30 nel salone polivalente della RSA. Intorno alle ore 16 è offerta la merenda. Alle 17 vengono ricondotti nel nucleo gli Ospiti precedentemente impegnati nelle attività esterne. Tra le 17.30 e le 18.00 è servita la cena. Segue la messa a letto intorno alle ore 19.30. Alle ore 20.30, gli ASA e l'infermiere, prima della buonanotte, effettuano un controllo nelle camere dei degenti.

PROCEDURA per DIMISSIONI e DECESSI

Il momento dell'uscita dell'Ospite, sia nel caso di dimissione che decesso, riveste un momento ed un passaggio importante e delicato, in particolare per la famiglia.

Sarà nostra premura porre particolare attenzione in entrambi i casi mettendo in atto una procedura precisa e rispettosa.

Per dimissioni protette:

- Come da regolamento è necessario informare l'Ufficio Ospiti, per iscritto, delle dimissioni protette dell'Ospite (trenta giorni di preavviso) specificando:
 - data di uscita effettiva
 - luogo di destinazione
- Prima dell'uscita, dopo la visita del medico, viene curata l'igiene personale dell'Ospite.
- Vengono redatte le dimissioni mediche e fisioterapiche che sono consegnate al momento delle effettive dimissioni al familiare di riferimento.
- Su richiesta del care-giver, viene rilasciata la documentazione necessaria ad integrare tutte le fasi del processo di accompagnamento dell'ospite uscente al fine di assicurare la continuità delle cure. Il servizio è svolto a titolo gratuito entro 15 giorni dalla richiesta.
- Eventuali necessità di trasporto devono essere concordate preventivamente.
-

Per dimissioni assistite:

Qualora le condizioni dell'ospite lo richiedano, la Rsa attiva la procedura di dimissione assistita, dando comunicazione dell'uscita della persona ai servizi sociali del comune di ubicazione della struttura o a quello di provenienza del degente dimissionario ed, eventualmente, alla ASST competente per territorio al fine di garantirne la continuità della presa in carico.

Per decessi:

- Sarà premura della Residenza avvisare preventivamente i parenti quando la situazione dell'Ospite diventa critica, con lo scopo di permettere loro di essere presenti nel momento del trapasso.
- Altrimenti, tempestivamente e con delicatezza, vengono informati i familiari di riferimento dell'avvenuto decesso.
- Salvo diversa disposizione dell'Ospite o dei familiari, qualora sopravvenisse un momento critico, verrà eseguito il sacramento della Unzione degli infermi dal Sacerdote.
- L'Ospite è lasciato nella camera per il tempo necessario per l'arrivo dei familiari (in ogni caso non meno di due ore) e successivamente portato nella Camera Ardente della Residenza.
- Al momento del decesso spetta alla famiglia la scelta della impresa funebre che si dovrà preoccupare di svolgere tutte le pratiche necessarie e previste dalla legge e della quale deve essere data tempestiva comunicazione in Ufficio.
- In ogni caso la Residenza offre il servizio di vestizione e trasporto della salma in Camera Ardente.
- Mentre la parte amministrativa è regolamentata dalle norme previste dal regolamento al punto 3, il vestiario, gli oggetti personali nella camera ed eventuali oggetti di valore, consegnati in Ufficio, possono essere raccolti dai familiari con calma ma, possibilmente, entro le 48 ore.

Nel caso di necessità ad acquisire documentazione attestante il ricovero nella RSA o documentazione sanitaria è sufficiente farne richiesta scritta in Ufficio Ospiti.

Sarà nostra premura fornire, gratuitamente, quanto richiesto nel più breve tempo possibile.

La Residenza è comunque a completa disposizione per qualsiasi altra necessità, non qui riferita, e che potesse aiutare la famiglia in questo difficile momento.

Sono previsti sistemi di prenotazione per eventuali ulteriori richieste o variazioni per diete personalizzate.

 RESIDENZA SAN FRANCESCO NOVA MILANESE		
MENU ESTIVO 2021		
PRIMA SETTIMANA		
	PRANZO	CENA
LUNEDI	RISOTTO ALLA MILANESE VITELLO TONNATO INSALATA, POMODORI E CETRIOLI PANE - FRUTTA	MINISTRONE DI PASTA PHILADELPHIA, RICOTTA E GRANA ERBETTE PANE - FRUTTA
MARTEDI	SPAGHETTI AGLIO OLIO E PEPERONCINO COPPA DI MAIALE AL FORNO FINOCCHI PANE - FRUTTA	RISO E PREZZEMOLO PROSCIUTTO COTTO E SALAME CAVOLFORE PANE - FRUTTA
MERCOLEDI	CAPPELLETTI PANNA, PROSCIUTTO E PISELLI INSALATA DI POLPO SPINACI PANE - FRUTTA	MINISTRA DI CECI HAMBURGER DI VERDURE ZUCCHINE PANE - FRUTTA
GIOVEDI	RISOTTO AL POMODORO ARROSTO DI TACCHINO FAGIOLINI PANE - FRUTTA	VELLUTATA DI BROCCOLI E PATATE BASTONCINI DI PESCE CATALOGNA PANE - PERE AL VAPORE
VENERDI	PASTA ALLA PUTTANESCA FILETTO DI MERLUZZO INSALATA VERDE PANE - FRUTTA	MINISTRONE DI RISO PRIMO SALE E PIATTONE BROCCOLETTI PANE - FRUTTA
SABATO	TAGLIATELLE ALLA BOLOGNESE POLPETTE DI VERDURE SPINACI PANE - FRUTTA	ZUPPA DI FARRO POLLO LESSO COSTE PANE - FRUTTA
DOMENICA	LASAGNE VERDE COTOLETTE ALLA MILANESE ZUCCHINE CREME CAMEL PANE - FRUTTA	RAVIOLI IN BRODO AFFETTATI MISTI CAROTE PANE - FRUTTA
1° SETT,	03/05/2021	09/05/2021
	31/05/2021	06/06/2021
	28/06/2021	04/07/2021
	26/07/2021	01/08/2021
	23/08/2021	29/08/2021

SEDE LEGALE : Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364

P.IVA: 03343390963

SEDE OPERATIVA: Via Prealpi, 1/a – Nova Milanese (MB)

 RESIDENZA SAN FRANCESCO NOVA MILANESE		
MENU ESTIVO 2021		
SECONDA SETTIMANA		
	PRANZO	CENA
LUNEDI	PASTA CON MELANZANE SCALOPPINE ALLA PIZZAIOLA ERBETTE PANE - FRUTTA	MINISTRONE D'ORZO TALEGGIO E CRESCENZA FAGIOLINI PANE - FRUTTA
MARTEDI	RAVIOLI MAGRO BURRO E SALVIA BOLLITO CON Salsa VERDE BARBABIE TOLE PANE - FRUTTA	PASTA E CECI PROSCIUTTO CRUDO MELONE PANE - FRUTTA
MERCOLEDI	PASTA ALLA GENOVESE POLLO ARROSTO INSALATA PANE - FRUTTA	MINISTRONE NASELLO GRATINATO ZUCCHINE PANE - FRUTTA
GIOVEDI	INSALATA DI RISO BOCCONCINI DI VITELLO FINOCCHI PANE - FRUTTA	PIZZA SPINACI PANE - MELE AL FORNO
VENERDI	RISOTTO ALLA PESCATORA HAMBURGER DI PESCE BROCCOLI PANE - FRUTTA	CREMA DI VERDURA CON CROSTINI FRITTATA CON ZUCCHINE COSTE PANE - FRUTTA
SABATO	CHICCHE AL POMODORO ARROSTO DI MAIALE FAGIOLINI PANE - FRUTTA	TORTELLINI IN BRODO CAPRESE PANE - FRUTTA
DOMENICA	CRESPELLE ROAST BEEF FINOCCHI TORTA DELLA NONNA PANE - FRUTTA	ZUPPA DI FARRO PROSCIUTTO COTTO E COPPA CAROTE PANE - FRUTTA
2° SETT,	10/05/2021	16/05/2021
	07/06/2021	13/06/2021
	05/07/2021	11/07/2021
	02/08/2021	08/08/2021
	30/08/2021	05/09/2021

 RESIDENZA SAN FRANCESCO NOVA MILANESE		
MENU ESTIVO 2021		
TERZA SETTIMANA		
	PRANZO	CENA
LUNEDÌ	PASTA AL PESTO INSALATA DI POLLO FAGIOLINI PANE - FRUTTA	MINISTRONE D'ORZO TALEGGIO E MOZZARELLA SPINACI PANE - FRUTTA
MARTEDÌ	RISOTTO ALLO SPUMANTE VITELLO TONNATO ERBETTE PANE - FRUTTA	CREMA DI PATATE E ZUCCA INVOLTINI DI PROSCIUTTO E FORMAGGIO CAVOLFORE PANE - FRUTTA
MERCOLEDÌ	CHICCHE AL RAGU' DI VERDURE INSALATA DI GAMBERETTI ZUCCHINE PANE - FRUTTA	RISO E PREZZEMOLO HAMBURGER DI VERDURE BROCCOLI PANE - FRUTTA
GIOVEDÌ	RAVIOLI BURRO E SALVIA POLLO ARROSTO FAGIOLINI PANE - FRUTTA	ZUPPA DI LEGUMI PROSCIUTTO COTTO E SALAME INSALATA VERDE PANE - MELE COTTE
VENERDÌ	RISOTTO CON ZUCCHINE E GAMBERETTI PESCE SPADA ALLA PIZZAIOLA ERBETTE PANE - FRUTTA	MINISTRONE OMELETTE SPINACI PANE - FRUTTA
SABATO	PASTA CON BROCCOLI POLPETTE DI CARNE FINOCCHI PANE - FRUTTA	RAVIOLI IN BRODO CRESCENZA, EMMENTHAL E PRIMO SALE CAROTE PANE - FRUTTA
DOMENICA	LASAGNE ALLA BOLOGNESE ARROSTO DI TACCHINO INSALATA, POMODORI E CETRIOLI CROSTATA DI FRUTTA PANE - FRUTTA	PASTA E FAVE MERLUZZO GRATINATO FAGIOLINI PANE - FRUTTA
3° SETT.	17/05/2021	23/05/2021
	14/06/2021	20/06/2021
	12/07/2021	18/07/2021
	09/08/2021	15/08/2021
	06/09/2021	12/09/2021

 RESIDENZA SAN FRANCESCO NOVA MILANESE		
MENU ESTIVO 2021		
QUARTA SETTIMANA		
	PRANZO	CENA
LUNEDÌ	RISOTTO CON RADICCHIO E PANCETTA COSCE DI POLLO ALLA BIRRA BROCCOLI PANE - FRUTTA	PASTINA IN BRODO PROSCIUTTO COTTO E MORTADELLA ZUCCHINE PANE - FRUTTA
MARTEDÌ	SPAGHETTI ALLA CARBONARA CONIGLIO ALLA CACCIATORA INSALATA PANE - FRUTTA	MINISTRONE DI RISO HAMBURGER DI PESCE SPINACI PANE - FRUTTA
MERCOLEDÌ	CHICCHE DELLA NONNA PANNA E FUNGHI LONZA DI MAIALE AL LATTE CAVOLFOIRE PANE - FRUTTA	CREMA DI ASPARAGI RICOTTA E EMMENTHAL COSTE PANE - FRUTTA
GIOVEDÌ	RISOTTO CON ZUCCHINE E ZAFFERANO SCALOPPINE AI FUNGHI FAGIOLINI PANE - FRUTTA	MINISTRONE DI PASTA PROSCIUTTO CRUDO MELONE PANE
VENERDÌ	LINGUINE ALLO SCOGLIO FILETTO DI PLATESSA AL FORNO ERBETTE PANE - FRUTTA	VELLUTATA DI PATATE E CAROTE CAPRESE PRUGNE BOLLITE PANE - FRUTTA
SABATO	PASTA ALL'AMATRICIANA FESA DI TACCHINO AL FORNO BROCCOLI PANE - FRUTTA	PIZZA INSALATA PANE - FRUTTA
DOMENICA	CANNELLONI ARROSTO DI VITELLO ZUCCHINE PANNA COTTA PANE - FRUTTA	TORTELLINI IN BRODO MERLUZZO OLIO E LIMONE CAROTE PANE - FRUTTA
4° SETT.	24/05/2021	30/05/2021
	21/06/2021	27/06/2021
	19/07/2021	25/07/2021
	16/08/2021	22/08/2021
	13/09/2021	19/09/2021

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI

Il seguente questionario permette ai Sigg. Ospiti, Parenti e/o visitatori di esprimere sinteticamente il proprio grado di soddisfazione ed eventuali suggerimenti per migliorare il servizio offerto.

Una volta compilato può essere riconsegnato in Accettazione.

La Direzione è sempre a disposizione per raccogliere osservazioni e per discuterle con l'intento comune di apportare quando possibile le necessarie migliorie al servizio offerto.

I tempi di risposta possono essere immediati e comunque entro e non oltre i cinque giorni lavorativi.

<i>Descrizione</i>	<i>Buono</i>	<i>Discreto</i>	<i>Suff.te</i>	<i>Scarso</i>	<i>Negativo</i>
Alloggio ed abitabilità					
Vitto					
Assistenza medica					
Assistenza infermieristica					
Assistenza alla persona					
Riabilitazione fisioterapica					
Riabilitazione ricreativa e sociale					
Servizio amministrativo					
Servizio religioso					
In generale					

Nella parte sottostante si possono indicare eventuali suggerimenti e/o osservazioni sui servizi offerti o sulle procedure e sulle modalità di intervento presenti nella nostra Residenza.

Note:

Data:

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE ANNUALE

E' predisposto e distribuito un questionario dettagliato annuale nel quale vengono presentate una serie di domande di valutazione riferite a:

- La struttura
- Le diverse figure professionali
- Il servizio offerto
- Corrispondenza alle aspettative

Inoltre per ogni settore è richiesta una breve descrizione di eventuali suggerimenti che permettano di percorrere insieme la strada del miglioramento.

Il questionario è anonimo per permettere un sereno e libero intervento.

I risultati vengono poi elaborati ed esposti con le modalità che annualmente vengono stabilite dalla Direzione e rimangono a disposizione di chiunque ne desideri avere visione.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

All'inizio del mese di ottobre di ciascun anno, agli operatori è distribuito un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione.

Detto questionario deve essere riconsegnato entro la fine di novembre.

Entro il termine del mese di dicembre, le risultanze - rielaborate anche in formato elettronico – vengono messe a disposizione di tutti i lavoratori e lavoratrici dell'unità di offerta.

Le informazioni ricavate dall'indagine, sia in forma aggregata che distinta tra nuclei e servizi, sono oggetto di analisi da parte dei responsabili di struttura e del direttore.

L'obiettivo perseguito consiste nel risolvere le criticità emerse e, laddove si rendesse necessario, apportare i conseguenti miglioramenti organizzativi.

SERVIZI E TARIFFE

La Rsa, nell'erogazione delle prestazioni in favore dell'utenza, garantisce la piena conformità alle disposizioni di legge nazionali e regionali che disciplinano il settore sociosanitario e, in particolare, quello lombardo. Nella fattispecie, la residenza assicura il rispetto della normativa regionale lombarda in materia di autorizzazione e di accreditamento così come definita dal legislatore regionale.

Nella tariffa ordinaria giornaliera da € 79,00 sono inclusi i seguenti servizi:

- Alloggio in camera doppia con bagno
- Colazione, pranzo, merenda, cena (bevande incluse)
- Terapia farmacologica
- Assistenza alla persona giornaliera
- Assistenza medico infermieristica
- Attività riabilitativa di fisioterapia
- Attività riabilitative di carattere ricreativo
- Redazione della documentazione socio-sanitaria: fascicolo socio-sanitario e Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)
- Servizio amministrativo
- Servizio religioso
- Copertura assicurativa

Sono da definirsi aggiuntivi altri servizi, quali:

Servizio lavanderia del vestiario personale	€ 3,50 giornaliera
Parrucchiera	€ 8,00 Piegia donna € 9,00 Taglio donna € 17,00 Taglio donna + piega € 15,00 Permanente € 9,00 Taglio uomo € 15,00 Tinta € 2,00 Frizione
Dentista	Con preventivo secondo il lavoro da effettuare
Trasporti da e per la RSA	Secondo tariffa applicata dai trasportatori
Podologo	€ 20,00

La retta giornaliera per Ospiti con patologia di Alzheimer è fissata in € 84,00.
Il supplemento per la camera singola è di € 20,00.

Come da regolamento, all'ingresso, è necessario il versamento fruttifero di una cauzione di € 2.000,00 che è resa i primi giorni del mese successivo a quello di uscita.

Alla fine di ciascun anno solare, l'Ufficio, che si occupa della gestione degli ospiti, rilascia la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie, redatta secondo le indicazioni della vigente normativa fiscale in tema di detrazioni e deducibilità dei costi (par. 6.10.4 della DGR 17 dicembre 2018 nr. 1046).

SEDE LEGALE: Via Prealpi 1/A – 20834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax 0362364364
P.IVA: 03343390963

SEDE OPERATIVA: Via Prealpi, 1/a – Nova Milanese (MB)

REGOLAMENTO PER LA RICHIESTA DI COPIA DELLA CARTELLA CLINICA/FASAS

Nel caso di necessità ad acquisire copia della documentazione attestante il ricovero in RSA o di documentazione sanitaria è sufficiente farne richiesta scritta – specificandone le finalità d’uso – presso l’Ufficio Ospiti. Sarà nostra premura fornire:

- 1) “certificato solo amministrativo di degenza/ospitalità in RSA” in 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della richiesta (gratuitamente alla prima redazione, alle successive verrà applicato un onere di € 20);
- 2) “copia conforme della cartella clinica/FASAS” in non meno di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di richiesta al costo di € 0,30 per ogni singola pagina. Si segnala che la Direzione sanitaria si riserva di validare come documentazione clinica “copia conforme” solo la copia dell’intero fascicolo che, com’è noto, è composto da molte pagine di documentazione clinica con il relativo ovvio onere finanziario a carico del richiedente. L’eventuale procedura d’urgenza in 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di specifica richiesta è gravata da una sovrattassa del 20%. Si segnala che in entrambi i casi è richiesto un deposito precauzionale, equivalente al 50% del costo finale, che sarà decurtato al saldo al momento del ritiro della copia richiesta.

MODIFICHE ALLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta, insieme al Regolamento, parte integrante e sostanziale del Contratto d’inserimento. Essa è messa a disposizione degli Ospiti e degli *stakeholders* (portatori d’interesse) presso l’accettazione (reception).

La Direzione amministrativa darà comunicazione di qualunque modifica e/o variazione alla quale sia stata sottoposto il documento sia mediante affissione di apposita comunicazione sulla “Bacheca dei familiari” sia attraverso la consegna, ad opera dell’ufficio Ospiti, della parte modificata del documento.

CONTENZIOSO

In caso di controversia relativa all’interpretazione, esecuzione, efficacia, risoluzione del presente contratto e/o relativa ai servizi offerti dall’unità di offerta socio-sanitaria, le Parti hanno la facoltà di promuovere la procedura di mediazione, così come regolamentata dal D. Lgs. 28/210, rivolgendosi ad un organismo di mediazione, di cui all’art. 16 del predetto decreto delegato. Alternativamente, in caso di controversia relativa all’interpretazione, esecuzione, efficacia, risoluzione del presente contratto e/o relativa ai servizi offerti dalla RSA o nel caso in cui la procedura della mediazione esperita dovesse concludersi con esito negativo, le Parti hanno la facoltà di adire il Giudice competente che, nello specifico ed in via esclusiva, è il foro di Monza, sezione distaccata del Tribunale di Desio.

TRATTAMENTO DEI DATI – GDPR 679/2016

Per quanto concerne la disciplina relativa al trattamento dei dati (identificativi, personali, sensibili e giudiziari), si rimanda espressamente all’informativa di cui agli artt. 13 e 14 del GDPR 679/2016 che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto d’inserimento.

PARTE SPECIALE - EMERGENZA SANITARIA COVID-19

Premessa

La Residenza “San Francesco” dichiara di attenersi e scrupolosamente applicare le normative, linee guida ed atti di indirizzo emessi dalle Autorità competenti, sia a livello nazionale che locale, al fine di garantire la massima sicurezza di utenti, visitatori e operatori durante l’emergenza da COVID-19 e per tutta la durata dell’emergenza sanitaria da COVID-19, come stabilita dalla Delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020.

In applicazione delle numerose normative e con particolare riferimento alla circolare del Ministero della salute n. 0014915-29/04/2020-DGPRES-DGPRES-P, all’ordinanza del Ministero della Salute del 08/05/2021, alla DGR N°XI/3114 del 07/05/2020, alla DGR N° XI/3131 del 12/05/2020 COVI-19 ed alla DGR N°XI/3226 del 09/06/2020 e ss.mm.ii. è imprescindibile per la Residenza “San Francesco” adottare clausole contrattuali integrative a tutela di utenti e personale, di cui ai successivi paragrafi.

Considerato che le indicazioni ministeriali e regionali vengono costantemente aggiornate in base all’evoluzione della situazione epidemiologica, delle conoscenze scientifiche disponibili e di eventuali nuovi indirizzi dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, la Residenza “San Francesco” dichiara, e il Richiedente/Beneficiario accetta, che le clausole di cui alla presente sezione verranno automaticamente integrate/modificate, e quindi senza necessità di comunicazione al Richiedente/Beneficiario, da eventuali successive normative, linee guida ed atti di indirizzo emessi dalle Autorità competenti.

Regolamentazione dei nuovi ingressi di Utenti/Beneficiari

La RSA “San Francesco” ha adottato ed aggiorna le misure necessarie ad una corretta gestione dell’emergenza sanitaria da Sars-Cov-2/Covid-19 (e.g. effettuazione dello screening d’ingresso, uso di DPI, adozione ed aggiornamento del Piano Organizzativo e Gestionale e dei relativi protocolli e procedure di sicurezza). In particolare, la Residenza garantisce un’organizzazione improntata a minimizzare il rischio di contagio, non potendo tuttavia escludere del tutto il rischio di entrare in contatto con il virus.

Fermo restando che il Richiedente/Beneficiario, sottoscrivendo il presente contratto, dichiara di accettare e recepire tutta la normativa e le precauzioni Covid-correlate, con espresso riferimento e rinvio alla DGR N°XI/3226 del 09/06/2020 e ss.mm.ii. e all’ordinanza del Ministero della Salute del 08/05/2021, la regolamentazione dei nuovi accessi seguirà la seguente disciplina:

Step 1: la Residenza “San Francesco” effettuerà un'accurata inchiesta, anche per via remota (esempio: intervista telefonica), volta ad escludere la presenza di sintomi sospetti per COVID-19 e/o l'esposizione a casi COVID-19 nei precedenti 14 giorni.

Step 2: dopodiché, se la copertura vaccinale di ospiti ed operatori è uguale, superiore o inferiore al 95%, la Direzione sanitaria della RSA valuterà la casistica nella quale rientra il candidato all'ingresso (nuovo ospite)

- Ciclo vaccinale **completato** da almeno 14 giorni: no quarantena, nessuna indagine all'ingresso, screening periodico come gli altri ospiti.
- Ciclo vaccinale **iniziato** da più di 14 giorni: no quarantena, ricerca di RNA SARS CoV2 (tampone molecolare) all'ingresso, quindi screening periodico come per gli altri ospiti, completamento del ciclo vaccinale.
- COVID 19 superata da non più di 6 mesi: no quarantena, nessuna indagine all'ingresso, screening periodico come per gli altri ospiti, dose booster vaccinale tra il 4^a e il 6^a mese dalla guarigione

Nel caso in cui non vi sia nessuna protezione vaccinale o qualora sia stata somministrata solo la prima dose da meno di 14 giorni, verrà effettuato un periodo di quarantena di 10 giorni presso il domicilio, la ricerca di RNA SARS CoV2 al tempo zero ed al 10^a giorno, la programmazione tempestiva del ciclo vaccinale. Nel caso di quarantena al domicilio, si provvederà alla verifica del rispetto delle misure anti-contagio mediante contatti per via remota/telefonica.

Qualora non sussistessero le condizioni atte a garantire un'adequata quarantena presso il domicilio del Paziente/Beneficiario, quest'ultimo sarà posto in quarantena all'interno della residenza per tutto il tempo stabilito dalla normativa vigente per l'ingresso definitivo in comunità. Detta quarantena all'interno della struttura potrà avvenire solo a seguito di somministrazione di tampone nasofaringeo con esito negativo.

In ogni caso, qualora il test molecolare per la ricerca di Sars-Cov-2 dovesse risultare positivo, non sarà mai possibile l'ingresso nella RSA del Paziente/Beneficiario. In tal caso, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante), il MMG ed i familiari verranno avviati percorsi di presa in carico specifici verso strutture del servizio sanitario appositamente individuate.

Step 3: per l'Ospite che deve effettuare il periodo di quarantena, anche se effettuato all'interno della RSA, verrà somministrato un nuovo tampone nasofaringeo. Qualora l'esito del test molecolare risultasse negativo, sarà possibile la presa in carico all'interno della struttura (qualora la quarantena sia stata effettuata presso il domicilio del Paziente/Beneficiario) ovvero la sua immissione in comunità (qualora la quarantena sia stata effettuata dentro la struttura). Nel caso in cui il tampone nasofaringeo dovesse risultare positivo, il Paziente/Beneficiario potrà essere trasferito presso una delle strutture della rete extra-ospedaliera individuate dalle disposizioni normative come più appropriate per la sua presa in carico in ragione dei suoi bisogni clinici-assistenziali e riabilitativi (e.g. Cure sub-acute).

Cauzione

Alla sottoscrizione del presente contratto di ingresso, in ragione degli ulteriori adempimenti connessi all'emergenza sanitaria in essere, il Richiedente versa, a titolo di cauzione, la somma di € 2.000,00 (duemila\00).

Tale cauzione:

- verrà trattenuta nel caso in cui il Richiedente\Beneficiario decidesse di rinunciare – per causa diversa dal decesso - all'ingresso in RSA dopo essere stato sottoposto, laddove previsto, alle indagini diagnostiche prodromiche all'inserimento nella residenza di cui al precedente paragrafo "Regolamento dei nuovi ingressi Utenti/Beneficiari" o comunque previste e disciplinate dalla normativa applicabile.
- verrà restituita nel caso in cui, per ragioni cliniche e/o diverse disposizioni normative sopravvenute), l'accesso in RSA non fosse possibile, dedotti i costi correlati all'effettuazione delle eventuali prestazioni rese a domicilio prodromiche all'ingresso in struttura (vedi le casistiche declinate al paragrafo "Regolamentazione dei nuovi ingressi di Utenti/Beneficiari);
- verrà imputata a titolo di cauzione in relazione all'obbligo contrattuale di cui al capitolo 1 punto 5 (Ammissioni/cauzione), a fronte dell'ingresso nella RSA San Francesco.

Condizione risolutiva espressa del contratto

Le Parti dichiarano che il contratto di inserimento è sottoposto a condizione risolutiva espressa, costituita dall'impossibilità di ingresso per i motivi di cui al paragrafo "Regolamentazione dei nuovi ingressi Utenti/Beneficiari" e/o diverse disposizioni normative sopravvenute, con gestione della cauzione come precedente paragrafo ("Cauzione").

Disciplina degli accessi da parte di parenti/congiunti/affini/caregiver/legali rappresentanti

Il Richiedente o Utente/Beneficiario dichiara di conoscere, accettandole, le disposizioni normative in materia di accesso alla struttura. In particolare, per tutta la durata dell'emergenza sanitaria, l'accesso alla residenza da parte di familiari/parenti/congiunti/caregiver/legali rappresentanti degli utenti è permesso secondo quanto stabilito dalle leggi e/o dalle ordinanze ministeriali e/o dalle delibere regionali alle quali, quindi, si rinvia integralmente ed alle quali la RSA si conforma mediante l'adozione di protocolli e/o procedure specifici a cui il Richiedente o Utente/Beneficiario (e.g. familiare, parente, caregiver, legale rappresentante) accetta di adeguarsi in modo incondizionato. Si fanno salve, in ogni caso, tutte le misure anti-contagio necessarie a ridurre il rischio di diffusione dell'infezione previste dalle disposizioni di legge nazionale e/o regionale (i.e., utilizzo della mascherina chirurgica o del filtrante facciale; mantenimento del distanziamento fisico; lavaggio frequente delle mani; effettuazione del triage all'ingresso).

In ogni caso il familiare/parente/congiunto/caregiver/legale rappresentante, all'atto di accesso alla struttura per l'effettuazione della visita all'ospite, sottoscrive un "patto di condivisione del rischio" e ne accetta incondizionatamente, sottoscrivendole, tutte le clausole.

La Residenza "San Francesco" garantisce comunque sistemi di comunicazione alternativi tra utenti e familiari (es. telefonate, videochiamate) o, se non possibile, adeguate informazioni

sull'andamento clinico dell'Ospite. Per consentire il mantenimento delle relazioni tra l'Ospite ed il suo contesto familiare/amicale/parentale di riferimento, la RSA, tenuto conto delle caratteristiche logistiche e delle condizioni epidemiologiche del suo contesto di ubicazione, potrà organizzare modalità alternative alle visite in presenza (e.g. incontri dietro alle porte finestre), impegnandosi comunque a privilegiare quelle in presenza senza barriere.

Disciplina dei rientri in famiglia e delle uscite temporanee

I rientri temporanei in famiglia e le uscite temporanee dalla struttura per ragioni non cliniche (i.e. uscite diverse da quelle necessarie a sottoporre l'ospite ad esami diagnostici e/o visite specialistiche) sono sempre possibili. Considerata la particolare condizione emergenziale in essere e fino alla conclusione della medesima, nel formulare l'istanza di uscita dell'ospite dalla RSA, il familiare/parente/congiunto/caregiver/legale rappresentante è invitato a tenere debitamente conto delle condizioni di salute dell'ospite (con particolare riguardo alla fragilità clinica, allo stato immunitario) e dell'evoluzione dello scenario epidemiologico. In ogni caso, prima dell'uscita dalla RSA, egli dovrà sottoscrivere un “patto di condivisione del rischio” ed attenersi alle misure anti-contagio che in esso sono indicate e che egli accetta, sottoscrivendolo, in modo incondizionato.

Al rientro in RSA, laddove ne ricorrano le condizioni riportate nel “patto di condivisione del rischio”, il familiare/parente/congiunto/caregiver/legale rappresentante accetta che l'Ospite venga posto in quarantena.

Restrizioni all'accesso in struttura e/o alle uscite temporanee per rientri in famiglia

Resta inteso che gli accessi in struttura da parte dei familiari/parenti/congiunti/caregiver/legali rappresentanti e le uscite dalla struttura per rientri temporanei in famiglia o per altre motivazioni non di tipo sanitario (e.g., per effettuazione di visite mediche o esami strumentali diagnostici):

- a. potranno subire una rimodulazione, in senso più restrittivo, in caso di peggioramento dello scenario epidemiologico secondo la tassonomia definita dal legislatore (a titolo esemplificativo da zona bianca a zona gialla, da zona gialla ad arancione, ecc. ecc.);
- b. non saranno permessi qualora non ci si adegui in modo pieno oppure venga opposto un rifiuto ad adeguarsi ai protocolli e/o alle procedure sulle visite in struttura o sulle uscite temporanee adottati dalla RSA.

Informativa al Richiedente

A fronte dell'eccezionalità dell'attuale situazione emergenziale e per tutta la durata della stessa, fermo restando che la Residenza “San Francesco” si adopererà al fine di evitare che le limitazioni all'accesso fisico dei parenti / conoscenti producano l'isolamento affettivo/relazionale dell'Ospite, il Richiedente si impegna a collaborare con la Struttura al fine del rispetto delle normative, linee guida ed atti di indirizzo emessi dalle Autorità competenti e si dichiara edotto che propri comportamenti difforni potrebbero essere causa di nocumento per gli ospiti e per il personale della struttura.

Integrazioni privacy

Il Richiedente accetta le variazioni alle norme che regolamentano la privacy e, in particolare, che la struttura allo scopo di assicurare la più efficace gestione dei flussi e dell’interscambio dei dati personali, può effettuare trattamenti dei dati personali anche relativi agli artt. 9 e 10 del Regolamento europeo (UE) 2016/679 che risultino necessari*

*circolare regione DG Welfare Regione Lombardia “Disposizioni sul trattamento dei dati personali nel contesto emergenziale” prot. nr. 0041545/20 del 17/03/2020

Carta servizi aggiornata al 1/1/2008

Rev. 01/07/2008

Rev. 01/01/2009

Rev. 01/01/2010

Rev. 28/07/2010

Rev. 20/09/2010

Rev. 01/01/2011

Rev. 01/01/2012

Rev. 01/01/2013

Rev. 01/01/2014

Rev. 01/01/2015

Rev. 01/04/2015

Rev. 01/01/2016

Rev. 01/01/2017

Rev. 18/05/2017

Rev. 15/06/2017

Rev. 02/10/2017

Rev. 01/01/2018

Rev. 09/04/2018

Rev. 01/01/2019

Rev. 02/05/2019

Rev. 01/01/2020

Rev. 15/06/2020

Rev. 01/01/2021

Rev. 01/05/2021

Rev. 17/05/2021

LAMENTELE - APPREZZAMENTI

Gent.ma/o Signora/e,

condividiamo che il miglioramento dei “servizi” debba avvenire tenendo anche conto del parere degli utenti.

Le saremmo, perciò, grati se volesse farci conoscere Sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc...

La Direzione prenderà in carico la segnalazione immediatamente attivando tutte le risorse necessarie ad una rapida gestione della criticità rilevata e comunque entro e non oltre cinque giorni lavorativi.

Per facilitarLa abbiamo predisposto il presente modulo.

N.B. Saranno presi in considerazione soltanto i moduli se completi dei dati personali. I dati saranno trattati nel rispetto di cui agli artt. 13 e 14 del GDPR 679/2016. Grazie.

Spett.le
R.S.A. “San Francesco”
Ufficio Direzione

Il/la sottoscritto/a.....

Residente a.....via.....n.....

tel.....fax.....e- mail.....

parente dell’Ospite.....

piano.....camera.....

Livello di parentela dell’ospite:

coniuge	cognato/a
figlio/a	genero/nuora
fratello/sorella	nipote

Fa presente a codesta Direzione quanto segue:

lamentela apprezzamento

.....
.....
.....

Nova M.se, lì.....
(firma dell’interessato)

CARTA DEI DIRITTI

Introduzione

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

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

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

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

Il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, la dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando, di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- Il principio "di solidarietà" enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune a garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- Il principio "di salute", enunciate nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

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 il bisogno e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in finzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziani, 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 e 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 in 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 condizioni di godere e di conservare la propria dignità ed 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 garantiscano il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno anche sottolineare che, il passaggio dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio della vita nelle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono la locazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazioni con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane. E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.