



FONDAZIONE MONS. GEROLAMO COMI
ONLUS

Residenza Sanitaria Assistenziale

Via Forlanini n.6, 21016 Luino (VA)
Tel. 0332/542311 – Fax 0332/511226

**CARTA DEI
SERVIZI**

Gentile Cliente,

La Carta dei Servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani che il centro diurno Integrato garantisce nel servizio alle persone anziane.

Ciò che viene presentato non intende essere solo un'elencazione di prestazioni od interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior qualità di vita ai propri ospiti ponendo l'attenzione alla dignità e alla riservatezza del singolo.

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi in chiave dinamica, come parte di un processo che potrà avere ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti con il coinvolgimento degli utenti e di tutti coloro che, a vario titolo si relazionano ad essa.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Nel porgere il più cordiale benvenuto a tutti coloro che si rivolgono a noi, La invitiamo a fornirci la massima collaborazione per migliorare la qualità dell'accoglienza.

Il Presidente

Luino, 01 settembre 2021

SOMMARIO

1. La Carta dei Servizi

- 1.1. La legge
- 1.2. La sua funzione
- 1.3. I suoi destinatari
- 1.4. I suoi principi fondamentali

2. La presentazione dell'Ente

- 2.1. Cenni storici
- 2.2. La natura giuridica
- 2.3. La struttura
- 2.4. La ricettività
- 2.5. L'amministrazione
- 2.6. Il personale

3. Come raggiungere la Struttura

4. La modalità di ammissione, di inserimento e dimissione

- 4.1. Formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa
- 4.2. La documentazione richiesta per l'ammissione
- 4.3. La modalità di inserimento
- 4.4. L'accoglienza
- 4.5. Le dimissioni

5. I servizi offerti

- 5.1. Servizi residenziali
 - Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)
 - Nucleo Alzheimer
 - Reparto Solventi
- 5.2. Servizi specifici
- 5.3. Servizi generali

6. Le modalità di erogazione del servizio

- 6.1. Obiettivi e politica per la qualità
- 6.2. L'accoglienza
- 6.3. Le dimissioni
- 6.4. L'organizzazione in reparto e al Centro Diurno Integrato
- 6.5. Il Piano Assistenziale Individualizzato
- 6.6. Il consenso informato
- 6.7. I presidi sanitari e gli ausili

7. Le notizie utili

- 7.1. L'orario di visita
- 7.2. Gli orari di ricevimento
- 7.3. La corrispondenza
- 7.4. Gli oggetti personali
- 7.5. I certificati

8. Le normative vigenti

- 8.1. La tutela della privacy (Decreto n.101/18)
- 8.2. Il fumo (L. 584/1975)

8.3. Il piano di sicurezza (D.Lgs. 626/94)

8.4. L'HACCP (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici della produzione e distribuzione degli alimenti - D.Lgs. 155/97)

9. L'Ufficio Clienti e Qualità

- 9.1. Le lamentele e/o gli apprezzamenti
- 9.2. La soddisfazione degli utenti

10. I progetti di miglioramento dell'offerta

Gli allegati

- A. La carta dei diritti dell'anziano
- B. Le informazioni amministrative, rette e prestazioni in vigore
- C. Le lamentele e/o gli apprezzamenti
- D. Il questionario di soddisfazione clienti
- E. Il questionario di soddisfazione operatori
- F. Il menù tipo

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1. Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **Legge 7 agosto 1990, n. 241** – *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.*
- **Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95** - *Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale*
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** *Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*
- **Legge 8 novembre 2000, n. 328** *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.*
- **D.G.R. 14 dicembre 2001 n.7/7435.** *Attuazione dell'art. 12, commi 3 e 4 della l.r. 11 luglio 1997, n. 31 "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (R.S.A.)".*

La legge n. 328 del 08 novembre 2000, legge quadro sui Servizi Sociali, individua nella Carta dei Servizi uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti" (art.13, comma 1). La presente copia si ispira ai principi fondamentali richiamati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri.

1.2. La sua funzione

E' stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che l'Ente si impegna ad erogare e le modalità stesse di erogazione.

L'Ente si impegna altresì a comunicare ai propri clienti ogni eventuale variazione o modifica del documento.

1.3. I suoi destinatari

Si rivolge a tutti i "clienti-utenti" ai quali l'Ente riconosce un ruolo attivo, in quanto soggetti titolari di diritti.

1.4. I suoi principi fondamentali

L'Ente intende garantire all'ospite servizi di assoluto rilievo per quanto concerne il livello di qualità della vita, ben al di là del puro soddisfacimento dei bisogni primari, rivolgendosi prevalentemente a persone non

autosufficienti ed a persone con disturbi cognitivi e del comportamento.

Eguaglianza:

L'attività che l'Ente offre è ispirata a principi di eguaglianza dei diritti degli ospiti ed è perciò vietata ogni discriminazione. Ciò significa che l'Ente si impegna ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti, alle condizioni personali e sociali di ogni singolo ospite.

Imparzialità:

L'operato di tutto il personale attivo all'interno dell'Ente è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità e neutralità.

Continuità:

L'Ente garantisce che il servizio sia continuativo e regolare, assicurando assistenza nelle 24 ore senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare del servizio, per cause eccezionali, adotta misure atte a contenere il più possibile il disagio arrecato agli ospiti.

Diritto di scelta:

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L'Ente si impegna a rispettare le opinioni e a valorizzare i suggerimenti degli ospiti dei quali viene riconosciuta e promossa l'autonomia, favorendone le decisioni nelle scelte della vita quotidiana.

Partecipazione:

L'Ente con un'informazione chiara e completa vuole garantire la partecipazione degli ospiti alle prestazioni dei servizi erogati.

Il cliente può esprimere la propria valutazione sulla qualità del servizio inoltrando reclami o suggerimenti per il miglioramento dello stesso; per coloro che presentano inabilità o difficoltà di espressione, il personale si impegna ad agevolare una comunicazione non verbale per permettere comunque che la persona in stato di bisogno si relazioni con chi lo assiste.

Viene inoltre favorita non solo la collaborazione tra l'Ente e il cliente ma è prestata particolare attenzione al coinvolgimento dei suoi familiari e delle associazioni di volontariato operanti sul territorio.

Efficienza ed efficacia:

Le attività dell'Ente sono orientate a criteri di efficacia ed efficienza, che si concretizzano in una verifica continua degli obiettivi e nell'utilizzo adeguato delle risorse.

2. LA PRESENTAZIONE DELL'ENTE FONDAZIONE MONS. GEROLAMO COMI

2.1. Cenni storici

La Fondazione Mons. Gerolamo Comi – Onlus trae origine dalla depubblicizzazione dell'IPAB Il "Pio Ricovero Mons. Gerolamo COMI per i vecchi poveri abbandonati" in Luino venne fondato dal Reverendo Mons. Gerolamo Comi con atto di donazione 18 gennaio 1907, rogito Boscetti, con il quale il medesimo elargì per l'Istituzione del Pio Ente la somma di £. 50.000.

Il Ricovero ebbe sede in un fabbricato di sua proprietà appositamente costruito nel recinto dell'annesso Ospedale Luini-Confalonieri. Esso venne eretto in Ente Morale con Regio Decreto del 2 agosto 1914 ed acquisì, ai sensi della Legge 17 luglio 1890, n. 6972, la natura giuridica pubblica di IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza). Dal 1° gennaio 2004 l'Ente è stato depubblicizzato dalla Regione Lombardia con D.G.R. n° 7/15322 del 28.11.2003 ed ha assunto la nuova denominazione di Fondazione Mons. Gerolamo Comi – Onlus.

2.2. La natura giuridica

La Fondazione Mons. Gerolamo Comi – Onlus è una persona giuridica privata senza scopo di lucro. Ha sede legale in Luino (Va), Via Forlanini, al civico n° 6.

2.3. La struttura

Si tratta di un presidio polivalente che dispone di servizi residenziali (127 posti letto accreditati e a contratto nella Residenza Sanitaria Assistenziale R.S.A. e 44 posti letto accreditati e a contratto nel nucleo Alzheimer, distribuiti in due padiglioni denominati Casa Albergo e Struttura Protetta) e 13 posti autorizzati solventi, 12 posti letto presso il reparto casa albergo terzo piano e 1 posto solvente presso il primo piano della struttura protetta (camera singola).

Padiglione EX CASA ALBERGO:

Riconvertito nel 1998 in una moderna Residenza Sanitaria Assistenziale.

In questo edificio sono ubicati anche i servizi comuni per tutti gli ospiti:

- piano seminterrato:

palestra, locale per parrucchiere e pedicure, lavanderia;

- piano terreno:

portineria, Centro Diurno Integrato, salone polifunzionale, bar, direzione sanitaria, locale polifunzionale;

- piani superiori (dal 1° al 5°):

vi sono accolti 100 ospiti in camere a due letti, dotate di aria condizionata, servizi igienici e armadi personali per ogni ospite.

In ognuno dei piani sono inoltre situati i relativi servizi accessori di nucleo, medicheria ed infermeria, bagno assistito.

Padiglione STRUTTURA PROTETTA:

E' il padiglione storico, riconvertito in Struttura Protetta nel 1990. Il 13 luglio 2009 è stato altresì reso operativo il reparto ALA NORD.

Al piano terreno, con ampi spazi attrezzati per la deambulazione, sono accolti 44 ospiti affetti da morbo di Alzheimer. Le camere sono a quattro o due letti.

Al primo piano trovano accoglienza 39 ospiti in camere a quattro, due e un letto. Un ulteriore posto letto in camera singola è destinato ad utenza solvente.

Tutte le camere sono dotate di aria condizionata, servizi igienici e armadi personali per ogni ospite.

In ognuno dei piani sono inoltre situati i relativi servizi accessori di nucleo, medicheria ed infermeria, bagni assistiti.

Nella zona retrostante l'edificio, al piano terra, è situato il giardino per malati di Alzheimer, realizzato nel 2002.

Il complesso degli edifici, tutti climatizzati, si colloca nel centro cittadino ed è aperto alla comunità; è facilmente accessibile a parenti e a visitatori di ogni provenienza, è comodamente collegato con mezzi pubblici a Varese e Milano.

2.4. La ricettività

La Struttura dispone attualmente di 184 posti letto residenziali, di cui 44 per Alzheimer, 127 per ospiti non autosufficienti e 13 posti solventi.

2.5. L'amministrazione

L'Ente è attualmente amministrato da un CdA, cui competono le funzioni di indirizzo e controllo.

Responsabile della struttura e suo legale rappresentante è il Presidente del CdA.

La gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, l'organizzazione e gestione delle risorse umane, nell'ambito delle direttive impartite dal CdA, è affidata al Direttore Generale.

2.6. Il personale

Gli operatori della Fondazione sono così suddivisi per aree:

- area sanitario-assistenziale: n° 134 unità (un Responsabile sanitario, 8 medici, 1 medico fisiatra, 1 referente di area socio-assistenziale e formativa, 3 infermieri coordinatori, 26 infermieri e 1 infermiere generico, 1 terapeuta coordinatore, 3 terapisti della riabilitazione, 3 animatori/educatori, 1 musicoterapista, 106 ausiliari socio assistenziali (A.S.A.), 2 esecutori dei servizi;
- area tecnica e servizi generali: n° 5 operai manutentivi, 1 magazziniere, 1 portiere centralinista e 7 addetti ai servizi generali;
- area amministrativa: n° 10 unità (un assistente di direzione, 9 Impiegati amministrativi).

Alla bacheca dell'Ente è esposto l'organigramma del personale.

Ogni operatore è dotato di tessera di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

Allo scopo di migliorare le conoscenze e di adeguare i comportamenti degli operatori alle esigenze degli utenti, ogni anno viene predisposto un piano di formazione programmatico destinato al personale sanitario, tecnico ed amministrativo per l'aggiornamento permanente.

Tutto il personale operante nella Residenza Sanitaria Assistenziale è in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale.

Ogni attività svolta è regolamentata da protocolli gestionali e operativi, redatti per il miglioramento continuo dell'assistenza erogata, aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Tali strumenti, a disposizione del personale in appositi raccoglitori collocati nelle infermerie di nucleo, sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari interne.

In ogni nucleo sono a disposizione del personale, PC e tablet per la stesura e compilazione del FASAS.

3. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La Fondazione Mons. Gerolamo Comi ONLUS è situata in Via Forlanini 6, a Luino, in Provincia di Varese.

E' possibile raggiungere l'ente:

Con mezzi pubblici:

- Linea Autobus da Varese e da Milano.
- Ferrovia, linea Milano-Luino.

Con mezzi privati:

- Autostrada Milano Laghi, Uscita Sesto Calende, Superstrada di Besozzo, Cittiglio, Luino.
- Autostrada Milano Laghi, Uscita Varese, Valganna, Cunardo, Luino.

4. LA MODALITÀ DI AMMISSIONE, DI INSERIMENTO e DIMISSIONE

4.1.FORMAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

Le domande di ammissione vengono consegnate all'ufficio Clienti e Qualità dove vengono conservate, in ordine cronologico e di gravità, inserite nel programma gestionale, dal quale viene generato il file mensile da trasmettere all'ASST per assolvere il debito informativo obbligatorio.

I criteri per l'ammissione sono :

- a) data di presentazione della richiesta;
- b) urgenza del caso

in caso di posto letto disponibile vengono dapprima valutate le richieste secondo ordine cronologico. Nel caso ci sia una rinuncia all'ingresso, si scorrerà la graduatoria sino ad individuare il successivo ospite da ammettere.

Il criterio di urgenza riveste comunque carattere prevalente, soprattutto se l'anziano è in dimissione dall'ospedale di Luino oppure si tratti di un caso di rilevanza sociale.

Il criterio discrezionale è affidato al Responsabile sanitario e/o suo delegato.

4.2. La documentazione richiesta per l'ammissione

Per l'ammissione nella Residenza Sanitaria Assistenziale, nel nucleo Alzheimer o reparto solventi è necessario presentare richiesta all'Ufficio Clienti e Qualità, che è a disposizione per dare tutte le informazioni necessarie e per agevolare la compilazione della richiesta stessa, per presumere i tempi di attesa, nonché per illustrare le modalità relative alla successiva accettazione nella struttura; l'Ufficio Clienti e Qualità mantiene i contatti con l'interessato e con la famiglia durante tutte le varie fasi precedenti e seguenti l'ammissione. Si occupa inoltre delle visite guidate ai familiari all'interno della struttura.

La modulistica per la richiesta di ammissione è disponibile presso l'Ente, oppure è possibile reperirla nel sito internet all'indirizzo <http://www.fondazionecomi.it>

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali, compilata dall'ospite o da un familiare, e comunque sottoscritta da un familiare o tutore per l'assunzione dell'impegnativa al pagamento della retta, dovrà essere inoltrata all'Ufficio Clienti e Qualità nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.30.

Alla richiesta dovrà essere allegata apposita scheda composta da:

- 1) **certificazione medica**, da compilarsi a cura del medico di base del cliente e corredata da esami ematochimici;

2) **scheda di inserimento**, da compilarsi a cura del familiare/caregiver o assistente sociale del Comune di provenienza solo in caso di eventuali problematiche di tipo sociale che rendano particolarmente urgente l'inserimento.

Il modulo per la richiesta di ammissione è corredato dell'informativa sulle rette praticate al momento, e di un elenco di biancheria personale consigliata.

Al momento della presentazione della richiesta di ammissione, l'interessato ed i familiari, contattando l'Ufficio Clienti e Qualità, possono visitare la struttura, accompagnati dagli operatori dell'ufficio stesso.

Successivamente, la richiesta sarà accolta dall'Ente ed inserita in lista d'attesa.

4.3. La modalità di inserimento

L'idoneità di ammissione è valutata da apposita equipe di lavoro composto, allo scopo di meglio individuare il reparto di degenza adeguato, dal Responsabile Sanitario e/o dal medico di reparto, dall'infermiere coordinatore con il supporto di un responsabile amministrativo.

Al fine di una più attenta valutazione può essere necessaria una visita, presso l'Ente o presso il domicilio dell'interessato.

Per richieste di ammissione relative al nucleo Alzheimer, dopo la valutazione della equipe è sempre prevista una valutazione diretta dell'ospite da parte del medico responsabile del nucleo, da effettuarsi presso l'Ente o, qualora non sia possibile, presso il domicilio dell'interessato.

Nel momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'accoglimento, l'ospite o, in sua vece, un familiare, dovrà sottoscrivere la prevista documentazione amministrativa (contratto e regolamento ospiti) e consegnare all'Ufficio Clienti e Qualità i documenti necessari.

Nei casi di accoglimenti problematici, è previsto, dopo la visita domiciliare, un colloquio preventivo con la famiglia, nonché un'iniziale periodo di prova, di durata da valutare in base alle specificità dei problemi presentati.

4.4. L'accoglienza

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dall'equipe assistenziale (animatore/educatore, infermiere coordinatore, infermiere, Ausiliario Socio Assistenziale), che lo accompagna nel nucleo di appartenenza. Segue una visita del reparto grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. L'ospite viene poi sottoposto a visita medica. Per i familiari è previsto un colloquio con l'equipe curante allo scopo di acquisire informazioni per rendere l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile, per raccogliere notizie sullo stato cognitivo, di particolare importanza nei casi di persone con demenza o disturbi comportamentali, nonché per conoscere la famiglia stessa, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo. Durante il soggiorno

presso l'Ente, per ragioni di tipo medico o assistenziale, la collocazione dell'ospite potrà variare da nucleo a nucleo o da struttura a struttura, previa informazione e spiegazione delle motivazioni dello spostamento da parte del personale medico.

4.5. Le dimissioni

Le dimissioni dall'Ente, per il domicilio o per altra struttura di ricovero, sono concordate con i familiari, il medico di reparto ed il coordinatore infermieristico.

Al momento della dimissione verranno resi all'ospite da parte dell'Ufficio Clienti e Qualità i documenti personali (carta d'identità, tesserino sanitario, tesserino esenzione ticket, ecc.) e da parte del nucleo di appartenenza:

- scheda di dimissione/trasferimento contenente tutti i dati socio-sanitari;
- fotocopia della documentazione sanitaria acquisita durante il soggiorno nell'istituto (su richiesta scritta dei familiari, da produrre entro 7 gg. al costo di € 20,00)
- originale della documentazione sanitaria precedente al ricovero in istituto.

Il personale ASA preparerà tutti gli effetti personali dell'ospite e l'infermiere, nel caso di ospite non autosufficiente, consegnerà ai parenti (previa registrazione e firma sul quaderno apposito) gli eventuali oggetti di valore.

Per dare all'anziano la sicurezza che la casa di riposo non è un luogo di ricovero definitivo ma un servizio a "porte aperte" che può essere utilizzato temporaneamente ed in modo flessibile, è prevista la possibilità di rientri brevi presso parenti o luoghi di vacanza. In tal caso è necessario essere in possesso dell'autorizzazione medica ed è prevista la compilazione di un modulo di autorizzazione disponibile in reparto.

INDICAZIONI IN CASO DI DIMISSIONI/TRASFERIMENTO

Ospite trasferito da un reparto all'altro all'interno della stesso edificio (ex CA o St.Pr.) :

- 1) Verranno avvisati con anticipo l'ospite ed i parenti
- 2) Il giorno stabilito l'ospite verrà accompagnato nel nuovo reparto dal personale con la documentazione personale sanitaria, gli effetti personali ed gli eventuali ausili in dotazione.
- 3) Il personale Asa ed Infermieristico si scambierà le consegne.

Ospite trasferito da un reparto ad un altro in diverso edificio (da ex CA in St.Pr. e viceversa):

- 1) Verranno avvisati con anticipo l'ospite ed i parenti
- 2) Il giorno stabilito l'ospite verrà accompagnato nel nuovo reparto dal personale con la documentazione personale sanitaria, gli effetti personali ed gli eventuali ausili in dotazione utilizzando i mezzi dell'Ente.
- 3) Verrà compilata la scheda di trasferimento che il personale Asa e Infermieristico consegnerà e illustrerà al personale ricevente.

Ospite trasferito dalla Fondazione presso altre unità d'offerta (ospedale)

- 1) In caso di urgenza il trasporto verrà effettuato dal personale interno o da quello del 118 in base alla gravità della situazione.
- 2) La documentazione inviata sarà il foglio di accompagnamento compilato dal medico con allegati gli eventuali esami diagnostici richiesti + la scheda di trasferimento.
- 3) Verranno avvisati i parenti che dovranno provvedere all'assistenza ospedaliera.

Ospite trasferito in un'altra unità d'offerta sociosanitaria

Viene compilato il foglio di trasferimento ad altra RSA con tutte le informazioni utili per la nuova struttura.

5. I SERVIZI OFFERTI

5.1. Servizi residenziali

Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) – 127 posti accreditati e a contratto.

E' un servizio residenziale rivolto ad anziani non autosufficienti, che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

La Residenza Sanitaria Assistenziale fa parte della rete dei servizi territoriali di primo livello e garantisce l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e assistenziale secondo quanto stabilito dalla Regione Lombardia.

La retta è a carico della famiglia e/o del Comune di residenza (per l'attività sanitaria l'Ente riceve dal Servizio Sanitario Regionale un contributo giornaliero ad integrazione della retta).

Il cliente viene accolto in uno dei nuclei funzionali in base alle indicazioni dell'apposito gruppo di lavoro.

Successivamente, tali indicazioni vengono verificate mediante idonea valutazione multidimensionale.

Obiettivo prioritario è il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita dell'ospite, in un ambiente residenziale protetto.

Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai successivi paragrafi 5.2 e 5.3.

Nucleo Alzheimer – 44 posti accreditati e a contratto

All'interno della R.S.A., nel reparto piano terra della Struttura Protetta, è presente ed operante un nucleo per malati di morbo di Alzheimer, riconosciuto ed accreditato dalla Regione Lombardia a partire dall'agosto 1998.

Accoglie persone affette dal morbo di Alzheimer o da demenze similari che presentano disturbi cognitivi e del comportamento tali da non permettere la permanenza nel proprio domicilio o il loro inserimento in un reparto della Residenza Sanitaria Assistenziale.

L'équipe di reparto, di cui fanno parte anche educatori professionali ed un animatore musicoterapista, agisce con interventi atti a riequilibrare il comportamento e a mantenere, per quanto possibile, le attività della vita quotidiana; inoltre, supporta la famiglia nell'accettazione della malattia, fornendo informazioni e promuovendo iniziative di sostegno.

Reparto Solventi – 13 posti autorizzati non a contratto

Al terzo piano della Casa Albergo, sono stati realizzati n° 12 posti per solventi. Il restante posto è situato al primo piano della struttura protetta (camera singola).

I posti solventi sono stati regolarmente autorizzati dalla Regione Lombardia, ma non accreditati. Non essendoci quindi contributi regionali, le tariffe in vigore sono più elevate.

I posti solventi potranno essere utilizzati anche per le necessità di ricoveri urgenti e/o temporanei.

Rsa Aperta

Servizio realizzato secondo le indicazioni della DGR n.X/7769/2018 della Regione Lombardia per la cura delle persone affette da M.di Alzheimer o non autosufficienti che abbiano compiuto i 75 anni di età, invalidi civili al 100% con interventi altamente specializzati e per dare sollievo al pesante carico delle loro famiglie e formazione ai caregivers

5.2. Servizi specifici

Assistenza diretta alla persona

Gli ospiti vengono assistiti nel soddisfacimento dei bisogni primari e delle necessità della vita quotidiana da personale ausiliario socio-assistenziale (A.S.A.) in possesso di attestato di qualificazione professionale, come previsto dalla Regione Lombardia, ed operante nelle 24 ore.

Assistenza infermieristica

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.

Non è consentito interrompere continuamente gli infermieri durante lo svolgimento delle loro attività, ma riferirsi sempre ai responsabili.

Assistenza medica e specialistica

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica da parte dei professionisti che operano presso le strutture e garantiscono le prestazioni nelle 24 ore senza interruzioni (con servizio di reperibilità)

L'assistenza medica specialistica fisiatrica è garantita in sede. Le consulenze specialistiche vengono effettuate presso l'Ospedale di Luino, ubicato nelle strette vicinanze della struttura o presso l'ospedale di Circolo di Varese.

Assistenza farmaceutica

Tutti i farmaci terapeutici necessari sono inclusi nella retta di degenza, fatta eccezione per i posti solventi.

Attività educativo-animativa e occupazionale

Il Servizio di Animazione garantisce lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.

Le attività di animazione si articolano in:

- organizzazione di momenti ricreativi e socializzanti (feste, attività ricreative, proiezioni di film, ecc)
- promozione di attività all'esterno dell'Ente (gite, passeggiate in città e al mercato, teatro, cinema, concerti, ecc.) che fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali
- organizzazione di laboratori diversificati rispetto all'interesse degli ospiti
- collaborazione con associazioni, Enti e Scuole del territorio

In collaborazione con il servizio di animazione, numerosi volontari del territorio (ANCeSCAO, A.V.U.L.S.S., parrocchie, scuole ed altri), partecipano in modo continuativo alle varie attività svolte.

Servizio di riabilitazione

E' presente nelle strutture un'equipe di terapisti della riabilitazione che collaborano stabilmente con il personale socio-assistenziale, infermieristico e medico. Inoltre, l'equipe riabilitativa si avvale della consulenza fisiatrica.

La riabilitazione fisioterapica è un processo di metodiche, tecniche specifiche e mirate tendenti al massimo recupero fisico, psichico e sociale consentito dalla residue possibilità dell'individuo, o al mantenimento dello stato attuale, o al rallentamento della regressione delle possibilità residue.

Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tali risultati di salute.

Ciascuno dei due padiglioni è dotato di palestra per le attività riabilitative.

Il servizio opera sia nella palestra sia al letto dell'ospite, secondo le esigenze di ognuno e le prescrizioni del fisiatra.

Le palestre sono ampie ed attrezzate modernamente ed in condizioni climatiche favorevoli è possibile integrare le sedute nei giardini adiacenti, di cui uno specifico con un percorso mirato per i malati di Alzheimer annesso alla Struttura Protetta.

Il servizio organizza delle sedute riabilitative di chinesioterapia, sia individuali che di gruppo; in particolare queste ultime mirate al recupero delle capacità cognitive e sociali all'interno della vita quotidiana.

Si effettuano anche sedute di fisioterapia che utilizza le energie fisiche a scopo terapeutico, con apparecchiature elettromedicali quali le T.E.N.S., Diadinamiche, Correnti Galvaniche, Ionoforesi, Ultrasuoni e Radar.

Per ogni ospite viene compilata una cartella riabilitativa contenente gli interventi effettuati, i risultati ottenuti e gli obiettivi da perseguire; inoltre, integrante, viene redatta una scala di valutazione funzionale, la F.I.M. (Functional Independence Measure).

Parrucchiere

Esiste un servizio di parrucchiere interno, che opera in base ad un programma di interventi periodici.

Il parrucchiere è presente nelle seguenti giornate:

- martedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle ore 12.30 alle ore 17 nel reparto protetta
- mercoledì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle ore 12.30 alle ore 17 nel reparto casa albergo

Le prestazioni di barbiere sono assicurate in settimana dal personale ausiliario.

Pedicure

Gli ospiti usufruiscono di un servizio pedicure che si occupa dell'igiene e cura delle estremità degli arti inferiori, nella normalità in collaborazione con i servizi infermieristici e riabilitativi.

Servizio in occasione di ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero nel nosocomio cittadino, l'ospite sarà accompagnato, ove possibile, dal personale di assistenza nel reparto di degenza e affidato al personale ospedaliero. Il alternativa è previsto il ricorso al servizio di Ambulanza con costi a carico dell'utente.

In caso di ricovero presso altro ospedale, l'Ente organizzerà adeguato servizio di trasporto. Il costo dell'eventuale trasporto a mezzo ambulanza è a carico dell'ospite.

Assistenza religiosa

Pur garantendo la libera espressione di ogni credo religioso, per i cattolici il servizio di assistenza religiosa è garantito da sacerdoti del decanato di Luino.

Per il reparto Struttura Protetta l'attività religiosa si articola nei seguenti momenti:

ogni martedì

- ore 15,30 recita del S. Rosario;
- ore 16.00 Santa Messa.

Per il reparto Casa Albergo l'attività religiosa si articola nei seguenti momenti:

ogni giovedì

- ore 15,30 recita del S. Rosario
- ore 16,00 Santa Messa

Per coloro che non sono in grado di essere trasportati, e che lo desiderano, si favorisce la partecipazione con un servizio di radiodiffusione.

Servizio di ristorazione

L'Ente ha affidato il servizio ristorazione in appalto alla ditta S.I.R. (Sistemi Italiani Ristorazione), la quale, per la produzione dei pasti, utilizza la cucina centrale interna presente nella Ex Casa Albergo.

La distribuzione dei pasti viene effettuata nelle sale da pranzo presenti in tutte le sedi con il seguente orario:

- colazione dalle ore 08,00 alle ore 09,00 circa
- pranzo dalle ore 12,00 alle ore 13,00 circa
- cena dalle ore 17,30 alle ore 18,30 circa.

Il menù è articolato in quattro settimane e prevede variazioni stagionali (vedi allegato). E' prevista una grande varietà di piatti diversi nell'ambito di ciascuna settimana. Esistono, inoltre, alternative fisse quotidiane, sia nei primi piatti che nei secondi piatti e nella frutta.

Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietologa e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità e delle patologie.

Per gli ospiti che sono in grado di scegliere è prevista la possibilità di esprimere le proprie preferenze per il menù del giorno successivo.

È previsto un piano menù, esposto in ogni reparto, elaborato dal responsabile della cucina, a scadenza stagionale.

Il menù è sottoposto a revisioni e verifiche periodiche da parte del responsabile della ristorazione in collaborazione con il Responsabile Sanitario.

Per pazienti con gravi problemi nutrizionali è prevista la preparazione di frullati e macinati o la somministrazione di prodotti per alimentazione enterale.

E' possibile creare, in collaborazione con il personale della cucina, menù speciali per le varie festività annuali e per occasioni particolari quali compleanni, feste stagionali, festa della mamma, carnevale, ecc.

Guardaroba, lavanderia e stireria

L'ente offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Gli indumenti saranno contrassegnati con un apposita etichetta nominativa apposto a cura della Fondazione.

Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti in accoglimento definitivo.

Il lavaggio della biancheria piana viene eseguito internamente.

I familiari possono comunque provvedere direttamente al lavaggio dei capi personali. Per gli indumenti più delicati e/o di particolare valore affettivo si consiglia di provvedere in proprio.

5.3. Servizi generali

Sale da pranzo

Tutti i nuclei sono dotati di soggiorno/sala da pranzo.

Sala TV

In tutti i soggiorni di reparto vi sono apparecchi televisivi e qualora l'ospite ne abbia necessità, possono essere posizionati anche nelle camere di degenza.

Bar

Al piano terra del padiglione Casa Albergo è presente un locale bar dotato di giardino, aperto agli ospiti ed ai loro familiari per tutta la settimana e gestito da un'associazione di volontariato. Il servizio applica tariffe ridotte per gli ospiti e i visitatori; le consumazioni non sono incluse nella retta giornaliera.

Il bar dispone di pasticceria fresca, gelati e piccolo ristoro. Gli orari di apertura sono esposti all'ingresso.

Giardino interno protetto

Presso la Struttura Protetta è presente un accogliente giardino interno a disposizione degli ospiti che necessitano di spazi protetti per garantirne l'incolumità. Il giardino è stato allestito appositamente per gli ospiti del nucleo Alzheimer.

Esso offre stimoli sensoriali, risveglia capacità assopite e consente quel girovagare tipico della patologia noto come “wandering”. Al suo interno sono collocate varie piante dai colori e profumi marcati, per nulla tossiche, ed è possibile per l'ospite dedicarsi alla coltivazione, in appositi contenitori rialzati, di ortaggi e spezie profumate. Un gazebo in legno con tavolino e sedie, diverse comode panchine e un laghetto artificiale con cascatella completano lo scenario.

All'interno del giardino vivono alcuni animali utilizzati per la Pet Therapy.

Custodia valori

L'ente dispone di una cassaforte per la custodia di denaro e oggetti di valore. L'Ente declina ogni responsabilità per oggetti non preventivamente consegnati.

Servizio telefonico

Al piano terra dei padiglioni sono a disposizione telefoni pubblici. Ogni reparto è dotato di un servizio di telefonia mobile che permette agli ospiti di ricevere telefonate da parte dei familiari

6. LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. Obiettivi e politica per la qualità

L'Ente si prefigge lo scopo di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede l'Ente impegnato a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'ospite; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;

- garantire all'ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'ASL e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'ospite risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

6.2. Giornata tipo dell'ospite in RSA:

La giornata tipo dell'ospite inizia con la sveglia, l'igiene personale ed alzata dal letto, qualora le condizioni dell'ospite lo consentano.

Ore 7.30 prima colazione che può essere consumata a letto o in soggiorno sempre secondo le condizioni dell'ospite.

Dopo la colazione attività sanitarie, riabilitative e di animazione.

Ore 12.00 pranzo con vasta scelta dal menù. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti nell'alimentazione dal personale di reparto; per casi particolari, previo accordo con i coordinatori di reparto, è possibile l'assistenza al pasto da parte dei familiari o volontari (1 per ospite).
Dopo il pranzo eventuale riposo pomeridiano.

Ore 15.00 alzata, distribuzione di una bevanda calda o fredda a seconda della stagione e attività assistenziali, riabilitative e di animazione in rapporto alle condizioni dell'ospite.

Ore 17.30 cena per i nuclei con ospiti con particolari patologie

Ore 18.00 cena per i restanti nuclei

Dopo la cena ritorno a letto per il riposo notturno, a richiesta l'ospite può usufruire di una bevanda calda (camomilla).

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati dal personale di turno (Infermiere, Ausiliari Socio Assistenziali) che provvedono al controllo, al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza ed ad

eventuali somministrazioni di terapie notturne. In caso di necessità/urgenze cliniche interverrà il medico reperibile per gli accertamenti ed i trattamenti del caso.

Gli orari delle attività possono variare in relazione alle esigenze assistenziali e di reparto.

6.3. Il Piano Assistenziale Individualizzato

Per ogni ospite della R.S.A. viene attivato un Progetto Individuale (P.I.) ed un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata dall'equipe curante, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefiniscono nuovi obiettivi.

Tutte le figure professionali facenti parte della organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. Al termine del periodo di monitoraggio l'esame dell'ospite viene portato all'attenzione dell'equipe curante, che valuta l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il piano assistenziale e definisce un risultato di salute atteso per l'ospite, ed eventualmente un piano terapeutico-riabilitativo individualizzato. I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, talvolta, direttamente coinvolti.

Sulla base del programma individualizzato stabilito dall'equipe curante, il personale del nucleo realizza tale progetto rilevando quotidianamente eventuali scostamenti dagli standard, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione del programma. Se gli scostamenti e le difficoltà non rientrano nella norma può essere rivisto il programma o, se necessario, il risultato di salute atteso, mediante attivazione dell'equipe curante.

La valutazione dei risultati di salute raggiunti viene, comunque, effettuata almeno una volta all'anno da parte dell'equipe curante, che effettuerà l'analisi degli scostamenti considerando il processo di nucleo nel quale l'ospite è inserito e non solo il programma individualizzato, e quindi considerando anche, da un lato, la dimensione "comunitaria" dell'ospite e, dall'altro, le variabili gestionali ed organizzative.

6.4. Il consenso informato

Il medico di reparto informa il paziente sul percorso diagnostico e terapeutico e su tutti gli esami diagnostici

clinici eseguiti presso l'Ente, acquisendo formalmente e per iscritto il suo consenso informato.

6.5. I presidi sanitari e gli ausili

L'Ente provvede alla fornitura di tutti i farmaci, i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito, i presidi per la deambulazione e gli spostamenti, gli ausili per l'incontinenza, fatta eccezione per gli ospiti SOLVENTI.

I pazienti con riconoscimento di invalidità civile possono avere, rivolgendosi al servizio di riabilitazione, la prescrizione di ausili personali da parte dell'ASL di competenza.

Vengono adottate all'interno di ogni reparto linee guida specifiche e protocolli di intervento per la gestione di problematiche quali: igiene dell'ospite nel rispetto della privacy, somministrazione degli alimenti e delle bevande, prevenzione e trattamento delle lesioni da decubito, prevenzione delle cadute, trattamento dell'incontinenza e utilizzo dei mezzi di contenzione.

7. LE NOTIZIE UTILI

7.1. L'orario di visita

La Fondazione è aperta 24 h su 24.

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 20, per qualsiasi tipo di utenza.

E' consentita la permanenza di un familiare, in caso di necessità, anche durante le ore notturne, previo accordo con l'infermiere coordinatore di reparto. I familiari sono in ogni caso tenuti al rispetto della tranquillità e della privacy degli ospiti e, qualora gli operatori fossero impegnati nelle attività sanitarie, assistenziali dovranno lasciare i luoghi interessati da tali attività.

Durante la somministrazione dei pasti, non è consentita la permanenza nella sala da pranzo fatto salvo per le persone autorizzate dal coordinatore di reparto.

Le visite non devono essere d'ostacolo alle attività giornaliere e arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti.

7.2. Gli orari di ricevimento

Le figure professionali di riferimento per i reparti (medici, responsabile dei servizi assistenziali, infermieri coordinatori) sono a disposizione del pubblico secondo orari esposti in reception e nelle infermerie di reparto.

7.3. La corrispondenza

Il servizio di portineria distribuisce ogni giorno la corrispondenza personale (cartoline ecc.) per gli ospiti del loro reparto.

La corrispondenza di tipo amministrativo potrà essere ritirata dal familiare presso l'Ufficio Clienti e Qualità.

7.4. Custodia valori ed oggetti personali

L'Amministrazione non si assume alcun obbligo di custodia circa i beni introdotti nella struttura (oggetti preziosi, denaro, ecc.) trattenuti dall'ospite e non direttamente consegnati all'Ente e pertanto l'ospite e il garante la esimono da ogni responsabilità derivante da eventuali furti o smarrimenti. L'Amministrazione è custode solo dei beni od oggetti preziosi consegnati dall'ospite stesso e/o dal parente/familiare all'ufficio clienti e conservati all'interno della cassaforte, nel rispetto delle norme del codice civile art 1783-1786. L'Amministrazione dichiara comunque di aver stipulato polizza assicurativa di responsabilità civile per eventuali danni arrecati dalla struttura durante la permanenza.

7.5. I certificati

Il rilascio di certificati medici deve essere richiesto al medico di reparto. Il rilascio di certificazioni e/o dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni utili ai fini fiscali va richiesto all'Ufficio Accettazione.

7.6 Animali

In merito non è consentito l'ingresso di animali in Fondazione.

8. LE NORMATIVE VIGENTI

8.1. La tutela della privacy (Decreto n.101/18)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti lo stato di salute psico-fisica degli ospiti, fornendole solo all'ospite stesso e, qualora sia consenziente, ai suoi familiari o a persone da lui designate.

8.2. Il fumo (L. 584/1975)

Per rispetto della propria ed altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nei reparti e negli spazi aperti al pubblico.

8.3. Il piano di sicurezza (D.Lgs. 626/94)

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, con specifiche procedure operative, per un intervento tempestivo e ordinato.

Il piano d'emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui le persone possono andare incontro a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;

- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni. Tutto il personale operante nell'Ente è stato adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di incendio a tutela della sicurezza degli ospiti. Inoltre, a tutti gli operatori viene data la necessaria formazione ed informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

8.4. L'HACCP (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici della produzione e distribuzione degli alimenti - D.Lgs. 155/97)

L'Ente dispone del manuale di autocontrollo per l'igiene degli alimenti nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs.

n° 155/97, sia per il controllo del processo in cucina tramite la ditta appaltatrice del servizio che relativamente alle fasi di distribuzione dei cibi.

Il manuale rappresenta un mezzo per realizzare un continuo miglioramento qualitativo dei prodotti alimentari offerti agli ospiti e una continua formazione degli operatori interessati alla gestione, stabilisce le linee guida per il controllo del sistema di ristorazione (igiene alimentare), fa attuare la prevenzione dalle contaminazioni alimentari ed indica i comportamenti da rispettare per il mantenimento costante dell'igiene personale.

Quotidianamente si applicano procedure di controllo e verifica degli alimenti.

Tutto il personale ha seguito appositi corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

9. L'UFFICIO CLIENTI E QUALITÀ'

Presso l'Ente è presente un ufficio Clienti e Qualità, situato presso l'ex Casa albergo ed è aperto al pubblico tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.00 alle ore 16.30.

Al fine di rendere la permanenza del cliente presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile, funzioni fondamentali di tale ufficio sono:

- Ricevere segnalazioni generiche per consentire agli ospiti ed ai familiari di comunicare le loro esigenze, riportando quanto appreso al Presidente e/o alla direzione che attiva gli operatori e assume i relativi provvedimenti.
- Ricevere reclami per consentire agli utenti e loro familiari di segnalare disservizi e irregolarità che non siano stati risolti dall'intervento dei responsabili di reparto.
- Accogliere proposte per offrire a utenti e cittadini la possibilità di collaborare per un miglioramento della qualità dei servizi offerti e di segnalare esigenze di nuovi servizi.

È possibile effettuare, contattando l'Ufficio Clienti e Qualità, visite guidate alla struttura da parte di potenziali

ospiti e loro familiari. E' anche possibile usufruire, previo appuntamento, del servizio sportello parenti, realizzato per garantire un contatto diretto e un regolare confronto con i familiari nella risoluzione delle problematiche quotidiane.

9.1. Le lamentele e/o gli apprezzamenti

L'ospite o il familiare che lamenta situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione, o che vuole esprimere apprezzamento nell'erogazione del servizio, li comunica all'ufficio Clienti e Qualità, utilizzando l'apposito modulo, disponibile in ogni reparto ed allegato anche alla carta dei servizi (Allegato "D").

La direzione dell'Ente si impegna a condurre una approfondita indagine relativamente alle situazioni di disagio segnalate, al fine di individuarne le cause e di risolvere l'eventuale problematica evidenziata.

L'esito degli accertamenti compiuti e le iniziative intraprese per il soddisfacimento delle istanze degli ospiti o dei familiari verranno comunicate, nel rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza (L.675/1996), entro 15 giorni dal ricevimento della nota di reclamo.

L'ospite e/o il familiare interessato può chiedere di essere ascoltato per le situazioni di cui sopra direttamente dal direttore, dal responsabile sanitario o, se lo ritiene opportuno per la gravità dei fatti, dal Legale Rappresentante dell'Ente.

9.2. La soddisfazione degli utenti

L'Ente si impegna a valutare la soddisfazione degli ospiti, delle famiglie, mediante la distribuzione di questionari con

le rette di degenza e degli operatori, per mezzo di questionari distribuiti nei reparti con cadenza annuale e a socializzare i risultati mediante apposizione delle risultanze sulla bacheca dell'Ente e mediante pubblicazione sul sito internet della Fondazione. Le segnalazioni e i suggerimenti consentiranno all'Ente di adeguare sempre più i servizi alle aspettative del cliente.

10. I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO DELL'OFFERTA

Gli obiettivi che l'Ente si prefigge di realizzare ponendo come finalità il miglioramento continuo dell'assistenza erogata sono:

- a) aumentare l'integrazione tra Residenza Sanitaria e Assistenziale, ASL, Comune, Residenze Sanitarie Assistenziali limitrofe, al fine di creare una rete di servizi in grado di offrire risposte assistenziali differenziate e complementari;
- b) ampliare la gamma di servizi in offerta con la realizzazione di posti letto per ricoveri temporanei, di sollievo alla famiglia;
- c) individuare indicatori che consentano di rilevare l'efficienza del servizio;
- d) coinvolgere ed informare i familiari circa l'attività della Residenza Sanitaria Assistenziale e gli obiettivi da raggiungere attraverso l'organizzazione di incontri mirati;
- e) promuovere una maggiore partecipazione dei familiari ed utenti alla vita dell'Ente.

ALLEGATO "A"

ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE MONS. GEROLAMO COMI - ONLUS LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO

1. Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze e opinioni.
3. 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 proprio ambiente d'appartenenza.
4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere, di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce l'adeguatezza dei mezzi terapeutici, rispetto ai propri bisogni.
5. Di vivere con chi desidera, se ne sussistano le condizioni e di avere una vita di relazione soddisfacente.
6. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali e professionali e di poter conservare la propria originalità e creatività.
7. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compreso l'omissione d'interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di viverle.
8. Di usufruire, se necessario delle forme più aggiornate di trattamenti di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione, senza discriminazioni legate all'età.
9. Di essere messa in condizioni di godere e conservare la propria dignità personale anche nei casi di perdita parziale o totale della propria autonomia psico-fisica.

LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

1. Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi adeguati decisi, non in funzione della sua età anagrafica, ma in base ai parametri della sua qualità di vita.
2. Di rispettare e integrare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche se l'evoluzione storico-sociale ha reso gli stessi anacronistici.
3. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, riconoscendo il loro valore senza venir meno all'obbligo di aiuto, evitando di "deriderle" e "correggerle".
4. Di accudire e curare l'anziano nell'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento del proprio stato di salute, privilegiando ove possibile, il contesto domiciliare.
5. Di favorire per quanto possibile la convivenza con i familiari, sostenendo e stimolando ogni opportunità d'integrazione.
6. Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare e sviluppare le proprie attitudini personali e professionali. Di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività, riconoscendole il suo valore, anche se solo di carattere affettivo.
7. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di prevaricazione e di ghettizzazione, favorendo altresì ogni forma d'integrazione sociale che gli permetta d'interagire liberamente con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione.
8. Di attuare nei confronti degli anziani che presentano deficit o disabilità, ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione, coinvolgendo ove è possibile, i familiari e gli operatori socio-sanitari.
9. Di operare perché anche nelle situazioni più compromesse e/o terminali siano potenziate le capacità residue di ogni persona, garantendo un clima di accettazione, di condivisione e solidarietà, garantendo così il pieno rispetto della dignità dell'uomo.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE GENERALE

NOME E COGNOME	RUOLO	INDIRIZZO E-MAIL
Gianluca Vissi	Presidente	presidente@fondazionecomi.it
Alberto Frigerio	Vice Presidente	vicepresidente@fondazionecomi.it
Giovanni Lamantia	Consigliere	g.lamantia@fondazionecomi.it
Giorgio Ferri	Consigliere	g.ferri@fondazionecomi.it
Sara Piemonti	Consigliere	s.piemonti@fondazionecomi.it
Dott. Danilo Benecchi	Direttore Generale	direttoregenerale@fondazionecomi.it
O.D.V.	Organismo di Vigilanza	organismo.vigilanza@fondazionecomi.it

AREA AMMINISTRATIVA, FINANZIARIA E TECNICA (Commissario Straordinario)		
AMMINISTRAZIONE RISORSE UMANE		
Paola Gianoli	p.gianoli@fondazionecomi.it	0332/542335
Paola Brambilla	p.brambilla@fondazionecomi.it	0332/542325
UFFICIO TECNICO		
Claudio Boarolo	c.boarolo@fondazionecomi.it	0332/542307
UFFICIO ACQUISTI E AUDITING		
Mattia Marzaro	m.marzaro@fondazionecomi.it	0332/542302
Ilenia La Rocca	i.larocca@fondazionecomi.it	0332/542346
UFFICIO CONTABILITA' E FINANZE		
Paola Brambilla	p.brambilla@fondazionecomi.it	0332/542345
AMMINISTRAZIONE CLIENTI/SERVIZI INFORMATICI		
Angelo Ferrari	a.ferrari@fondazionecomi.it	0332/542342
Isabella Santulli	i.santulli@fondazionecomi.it	0332/542345
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO		
Dott. Giuliano Argia	g.argia@fondazionecomi.it	0332/542325-335

AREA SOCIO-SANITARIA, FORMATIVA ED EDUCATIVA Referente - Raffaella Vicentini		
Raffaella Vicentini	r.vicentini@fondazionecomi.it	0332/542343
Micaela Gattolin Coordinatrice	m.gattolin@fondazionecomi.it	0332/542320

Fondazione Mons. Gerolamo Comi - Onlus

Via Forlanini, n. 6 – 21016 Luino (VA)
Tel. 0332/542.311 – Fax 0332/511.226
C.F. 84002350126 P.IVA 02191770128

17- Carta dei servizi

Mariana Tusciuc Coordinatrice	m.tusciuc@fondazionecomi.it	0332/542313
Educatori Casa Albergo	educatoricasalbergo@fondazionecomi.it	0332/542334
Educatori Struttura Protetta	educatoristrutturaprotetta@fondazionecomi.it	0332/542319
AREA SANITARIA E RIABILITATIVA Responsabile Sanitario – Dott.ssa Marina Olivieri		
Dott.ssa Antonella Biason	a.biason@fondazionecomi.it	0332/542341
Dott. Uberto Silvestri		
Dott.ssa Irene Bertoni		
Dott.ssa Barbara Albertoli Medico		
Dott.ssa Claudia Castano		
Maria Carmela Giofrè Coordinatrice Terapisti della Riabilitazione	m.gioffre@fondazionecomi.it	0332/542312

ALLEGATO “B”

**ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE MONS. GEROLAMO COMI - ONLUS
INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE - RETTE E PRESTAZIONI PER L'ANNO 2021**

**RETTE DI DEGENZA IN VIGORE
ANNO 2021**

La retta di degenza viene rideterminata entro il 31 dicembre di ogni anno mediante adeguamento all'indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI)

OSPITI RESIDENZIALI SU POSTI LETTO ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI (171 RSA DI CUI 44 ALZ)

RETTA GIORNALIERA UNIFICATA OMNICOOMPRESIVA OSPITI ACCREDITATI	€ 66,00
SUPPLEMENTO NUCLEO ALZHEIMER	€ 2,50
SUPPLEMENTO CAMERA SINGOLA	€ 10,00

Una tantum da corrispondere al momento della sottoscrizione del regolamento e del contratto di ammissione

(ad esclusione di Enti e Comuni impegnati o paganti per ospiti) € 850,00

OSPITI RESIDENZIALI SU POSTI LETTO AUTORIZZATI (13 SOLVENTI)

RETTA GIORNALIERA UNIFICATA	€ 80,00
SUPPLEMENTO PERIODO ESTIVO (DAL 01.06 AL 30.09)	€ 10,00

Viene rilasciata agli ospiti o ai loro familiari la dichiarazione in conformità alla DGR 21 marzo 1997 n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie. La dichiarazione viene normalmente allegata alle fatture (per gli ospiti presenti) o inviata a mezzo posta per gli ospiti dimessi/deceduti

Elenco delle prestazioni erogate comprese nella retta integrata dal contributo regionale:

- a) farmaci, ausili, presidi, integratori; (esclusi ospiti solventi)
- b) assistenza infermieristica nelle 24 senza interruzione;
- c) assistenza medica nelle 24 senza interruzione;
- d) assistenza diretta, igiene e cura della persona;
- e) interventi educativo-animativi;
- f) momenti ricreativi e socializzanti (feste, attività ricreative, gite, proiezione di film, ecc.);
- g) riabilitazione e terapia fisica individuale e di gruppo, con palestra e apparecchiature elettromedicali;
- h) pedicure, parrucchiere;
- i) progetti assistenziali individuali definiti dopo la valutazione multidimensionale;
- j) lavanderia per indumenti;
- k) servizi ed assistenza religiosa;
- l) vitto e alloggi

Via Forlanini, n. 6 – 21016 Luino (VA)
Tel. 0332/542.311 – Fax 0332/511.226
C.F. 84002350126 P.IVA 02191770128

**ALLEGATO “C”
ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE MONS. GEROLAMO COMI - ONLUS
LE LAMENTELE E/O GLI APPREZZAMENTI**

Gent.ma/o Signora/e,
riteniamo 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...
Per facilitarla abbiamo predisposto il presente modulo.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

N.B. Saranno presi in considerazione soltanto i moduli completi in ogni loro parte. Verrà formulato riscontro scritto entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

Al Responsabile
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
Fondazione Mons. Gerolamo Comi – Onlus

Il/la sottoscritto/a.....
residente avian.....
tel..... fax..... e-mail.....
parente dell'Ospite.....
accolto presso Ex Casa Albergo piano
 Struttura protetta

Livello di parentela dell'ospite:

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

Fa presente a codesto Ufficio quanto segue:

(specificare) lamentela apprezzamento
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ai sensi del D.Lgs. n° 196/2003 autorizzo la Fondazione Mons. Gerolamo Comi - Onlus al trattamento dei dati personali.

(firma dell'interessato/a)

.....

Luino,