

# Associazione al Servizio degli Anziani -ONLUS-



*Villa Serena*

---

*RESIDENZA*

---

## *Carta dei servizi*

## **INDICE**

1. Premessa
2. Presentazione della struttura
  - a) L'associazione
  - b) Lo stato giuridico
  - c) La struttura e gli utenti
3. La domanda di ammissione e le procedure
  - a) Richiesta, presentazione della domanda, ammissione, dimissione
  - b) Fase che precede l'ingresso
  - c) Fase di ingresso
  - d) Fase successiva all' ingresso
  - e) Dimissione dell'ospite
4. Erogazione delle prestazioni
5. Orari
6. Come raggiungere la struttura
  - a) In auto
  - b) In autobus
7. Retta giornaliera
  - a) Retta giornaliera 2023
8. Opinione e riservatezza
9. Valutazione del grado di soddisfazione
10. Tutela della privacy
11. Dichiarazione prevista ai fini fiscali
12. Rilascio della documentazione socio sanitaria
13. Allegati
  - a) Scheda segnalazione di gradimento
  - b) Questionario per la rilevazione della soddisfazione
  - c) Carta dei diritti della persona anziana
  - d) Menù invernale e estivo

## **1. PREMESSA**

Con questo documento denominato "Carta dei Servizi", intendiamo illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della Residenza Sanitaria Assistenziale, Villa Serena, nata di principi e dall'attività dell'Associazione al Servizio degli Anziani ONLUS. La trasparenza affida alla ragione del cittadino un aiuto prezioso, che gli permetterà di esercitare concretamente il suo diritto di libera scelta.

Presentare il servizio offerto significa mettere a disposizione di tutti uno strumento di verifica e di controllo, significa accettare il confronto, valutare la corrispondenza tra ciò che si vorrebbe e ciò che effettivamente si è o si ha, tra ciò che si dovrebbe fare e ciò che obiettivamente si può fare.

E' necessario garantire all'anziano il diritto di conservare la libertà di scegliere il luogo in cui vivere.

## **2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

### 2.a L'ASSOCIAZIONE

L'A.S.A. si propone di svolgere concretamente e con gli esiti migliori la propria missione di accoglienza, rispetto, sostegno e servizio a favore delle persone anziane.

La convinzione più radicale è che i diritti e le libertà della persona debbano essere riconosciuti e tutelati nell'ambito di qualunque istituzione chiamata ad essere il cittadino, indipendentemente dalle sue condizioni di salute fisica, dalla sua situazione economico-sociale, dal suo credo politico e religioso.

L'impegno principale è riposto nel tentativo di migliorare o salvaguardare la qualità di vita degli anziani accolti nella Residenza: persone e non un numero, individui cui spettano gli strumenti necessari per esprimere e vivere soggettivamente le proprie scelte, mantenendo i legami con la famiglia, gli amici, il mondo cui ancora appartengono.

Queste linee guida diventano i *cardini dell'azione quotidiana*: attraverso risposte adeguate ai bisogni dell'ospite, si sceglie di favorire la sua autonomia, puntando al recupero o al mantenimento del più alto livello raggiungibile di autosufficienza. E' così che la Residenza diventa Casa, grande famiglia e universo minuscolo nel già piccolo paese e nella grande città: perfettamente integrata nella comunità locale, ne valorizza le risorse, supporta gli enti operanti nella zona circostante, partecipa allo studio e alla realizzazione dei programmi d'intervento destinati alla popolazione anziana.

A voler guardare oltre le cose e al di là dell'agire, si scoprono alcuni *principi cristiani* a rafforzare i vincoli e i doveri sociali degli associati:

- LA FRATERNITA' che asseconda la grazia ottenuta dal battesimo, segno della compartecipazione alla sofferenza di Cristo.
- IL SERVIZIO instancabile in virtù della carità impressa nei credenti con il dono dello Spirito Santo.
- L'ATTENZIONE di chi, con assoluta dedizione e perizia, opera nel solco dell'esempio di Cristo che dona la Sua vita.
- L'IMPEGNO di una comunità protesa ad alleviare le sofferenze di quanti la costituiscono come unità propositiva e responsabile.

### 2.b LO STATO GIURIDICO

L'A.S.A. è definita "Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale" (ONLUS), Riconosciuta dalla Regione Lombardia con delibera nr. 489792 dal 1° marzo 1994 come associazione senza fini di lucro, che opera in osservanza delle leggi regionali con l'intento di costituire una Comunità fra i cristiani che scelgano di porre la loro attività al servizio delle persone anziane nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria.

L'associazione è autorizzata a prendere qualsiasi iniziativa atta al raggiungimento del suo scopo a vantaggio della comunità: gestire "servizi domiciliari, case di soggiorno, centri diurni per anziani, strutture protette, comunità alloggio, comunità famiglia...prestare agli anziani servizi idonei ad assicurare loro le migliori condizioni di vivibilità...mettere al loro servizio le energie fisiche, morali e intellettuali, collaborando con tutte le persone di buona volontà, al di là dei limiti confessionali (art. 3 dello statuto).

## 2c. LA STRUTTURA E GLI UTENTI

La Residenza è situata in provincia di Lecco, nel Comune di Introbio in via don Arturo Fumagalli n. 5, è in possesso della D.I.A. del 16 maggio 2007, ed è accreditata a contratto con la Regione Lombardia per tutti i 63 posti letto.

Accoglie di norma a regime residenziale anziani di età uguale o superiore a 65 anni in condizioni critiche a livello fisico, psichico e sociale, che non possono essere assistiti a domicilio. Viene valutata con attenzione particolare la richiesta di chi è considerato più fragile, esposto a rischio maggiore, in quanto:

- è in condizione di non autosufficienza per malattia o deficit psico-fisico;
- è parzialmente autosufficiente e gravato da situazioni problematiche persistenti, dovute a motivi diversi;
- si trova in difficoltà, anche se solo temporanee, particolarmente gravi;
- è costretto a ricorrere quotidianamente a cure specifiche (infermieristiche e/o fisioterapiche).

Non sono conciliabili con i modelli assistenziali accolti e proposti dalla Residenza soggetti affetti da patologie acute o che necessitano di cure riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale.

## **3. LA DOMANDA DI AMMISSIONE E LE PROCEDURE**

### **3a. Richiesta, presentazione della domanda, ammissione, dimissione**

#### *Richiesta d'ingresso:*

Il primo passo esige chiarezza e disponibilità. Per fare domanda d'ingresso alla Residenza occorre:

- ritirare gli appositi moduli presso l'ufficio amministrativo aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.00 alle ore 17.00, oppure collegandosi al sito internet [www.asa-villaserena.it](http://www.asa-villaserena.it).

I Parenti interessati all'inserimento di un loro congiunto nella nostra R.S.A. devono presentare la seguente documentazione:

- Modulo unico di ingresso con Certificazione Medica non superiore a 3 mesi;
- Il certificato di residenza o autocertificazione;
- Lo stato di famiglia o autocertificazione;
- La fotocopia della carta di identità, del codice fiscale, della tessera sanitaria, eventuali esenzioni e copia del verbale di invalidità.

Al momento della presentazione della domanda, il personale amministrativo, consegna ai Parenti interessati la Carta dei Servizi della RSA, illustra i servizi erogati, nonché le tariffe non comprese nella retta e lo stato attuale della lista d'attesa. Su richiesta degli interessati durante l'orario d'ufficio: dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 17.00, sarà possibile effettuare una visita guidata alla struttura con il supporto dei sigg. Fabio Vismara, Paolo Canzi (al momento sospesa per emergenza pandemica).

La domanda viene protocollata e consegnata al Medico (Direttore Sanitario) e all'Assistente Sociale per la valutazione e l'inserimento definitivo nella lista d'attesa.

#### Aggiornamento della lista d'attesa

La lista d'attesa viene controllata e aggiornata trimestralmente dalla Assistente Sociale e dall' Amministrativo di competenza con verifica sul portale ATS della Brianza se l'ospite è già stato inserito in altre strutture, se deceduto o non più interessato; si valuta l'eventuale richiesta ai parenti di aggiornamento della certificazione medica (se la documentazione fosse superiore ai 3 mesi).

### **3b. Fase che precede l'ingresso**

#### L'Assistente Sociale:

1. Provvede a contattare l'Ospite e/o i parenti di riferimento per comunicare la disponibilità del posto in RSA, tenendo presente:
  - ❖ Condizioni sanitarie/socio-sanitarie
  - ❖ Residenza – con attenzione ai residenti in Valsassina e in Provincia di Lecco;
  - ❖ A parità di valutazione data di presentazione della domanda;
  - ❖ Al secondo rifiuto la domanda viene eliminata.
2. Nel caso di accettazione comunica all'Ospite e/o i parenti telefonicamente o dopo colloquio, di concordare con l'amministrazione e la coordinatrice infermieristica la possibile data di ingresso.

3. A seguito della conferma dell'Ospite e/o dei parenti, l'assistente sociale comunica al personale d'amministrazione e/o coordinatrice infermieristica l'accettazione del posto letto.

In caso di non idoneità della domanda sarà il Responsabile Sanitario a comunicarlo, tenendone traccia nella domanda stessa.

#### Personale Amministrativo:

1. Concorda con i parenti il giorno e l'ora di ingresso, comunicando il nucleo e la camera di destinazione e l'assegnazione del numero di biancheria.
2. Comunica ai parenti la documentazione da portare in struttura ( TS, CF, C.I esenzioni e verbali invalidità in ORIGINALE) e documentazione sanitaria.
3. Predisporre Il FASAS dell'ospite e provvede a consegnare la comunicazione di ingresso a tutte le figure professionali (Medico, IP, TDR, Educatore, ASA/OSS, Personale Cucina).

### **3.c Fase di ingresso in RSA**

#### Personale di Amministrativo e/o Consulente infermieristica:

1. accoglie l'Ospite ed i parenti e li accompagna nel nucleo;
2. mostra tutti i dispositivi presenti in camera (campanello di chiamata, luci, ecc..);
3. fornisce tutte le informazioni in merito ai servizi offerti;
4. presenta l'Ospite al compagno di camera, agli altri Ospiti nonché agli Operatori.

L'accoglienza e la raccolta dati viene effettuata alla presenza di tutta l'equipe di nucleo

(Medico, IP, TDR, Educatore, ASA / OSS, Consulente infermieristica).

Il colloquio con l'ospite e/o parente di riferimento è guidato dal Medico.

Ogni figura professionale redige le scale di valutazione di propria competenza.

Al termine della fase di accoglienza l'equipe procede alla stesura del PAI provvisorio.

#### Il medico:

1. Dati anamnestici remoti e prossimi;
2. Terapia in atto e eventuali allergie;
3. Fornisce indicazioni al personale Infermieristico e ASA/OSS su:

❖ Necessità di protezione fisica (come da protocollo)

- ❖ Utilizzo di attrezzature (es. sollevatore) per le manovre di mobilizzazione, numero di operatori impiegati nelle ADL a seconda del grado di dipendenza dell'ospite (in collaborazione con TDR).
- ❖ Eventuali indicazioni su dieta o particolari restrizioni alimentari e/o allergie;

4. Valutazione clinica di ingresso come da protocollo Assesment d'ingresso;
5. Procede all'illustrazione ai parenti o all'ospite dei consensi informati.
6. Esegue visita medica completa;
7. Compila CIRS .
8. Imposta la scheda di emergenza.

#### L'Infermiere:

1. Prende visione dell'eventuale dimissione infermieristica;
2. Compila la scheda infermieristica d'ingresso;
3. Somministra scheda VAS o PAINAD – Norton;
4. In collaborazione con TDR, dopo somministrazione Norton, valuta la necessità di posizionamento presidi AD;
5. Fornisce indicazione al personale ASA /OSS;
6. Collabora con il medico durante la visita medica, controllando particolarmente lo stato della cute e delle mucose;
7. Esegue ECG e rilevazione PV come da indicazione medica( PA, FC, SpO2).

#### L'ASA/OSS

Raccoglie le informazioni relative:

1. alle abitudini alimentari;
2. alla continenza degli sfinteri;
3. alle abitudini nel vestiario e all'aspetto;
4. stesura elenco della biancheria personale.

Contribuisce a fornire informazioni e dati all'infermiere:

1. imposta il giorno prestabilito per la doccia settimanale;
2. compila la scheda Barthel;
3. compila la scheda personale dell'ospite;
4. identifica (con consulente inf.ca o IP) il presidio assorbente da posizionare; adatto secondo le indicazioni TENA.

#### TDR

1. Prende visione dell'eventuale dimissione fisioterapica;
2. Valuta l'attività motoria dell'Ospite e predispone gli eventuali interventi;
3. In collaborazione con IP valuta necessità di posizionamento presidi AD;
4. Prende visione degli eventuali ausili / attrezzature personali dell'ospite;



5. Somministra Tinetti e a seconda del risultato imposta programma di prevenzione cadute;
6. Valuta con il personale ASA/OSS l'ausilio idoneo per esecuzione bagno settimanale, nell'eventualità di utilizzo di sollevatore, la giusta taglia di imbragatura da utilizzare;
7. Inserisce il nominativo dell'ospite nella programmazione visite fisiatriche.

### Educatore Professionale

1. Valuta le attitudini dell'Ospite per inserire lo stesso nelle attività ricreative a lui più consone.
2. Effettua un colloquio con l'ospite e/o parenti al fine di acquisire maggiori informazioni sull'ambiente di provenienza, le relazioni sociali, la storia personale (scolarità, lavoro, matrimonio, figli, parenti) sulla vita quotidiana e sulle abitudini ed interesse personali. Accoglie le aspettative, le richieste, le opinioni che la persona ritiene di voler render note all'équipe.
3. Somministra MMSE.

### Personale Amministrativo

1. Il personale amministrativo provvede a far firmare al parente e/o garante il contratto.
2. Inserisce nella cartella informatizzata i dati anagrafici / esenzioni / parenti di riferimento dell'ospite.
3. Fornisce al Nucleo le copie di tessera sanitaria, codice fiscale, esenzioni ,
4. scheda con i dati anagrafici dell'ospite, recapiti telefonici dei parenti di riferimento da utilizzare in caso di necessità.
5. Conserva i documenti degli ospiti in originale.

### **3.d Fase successiva all'ingresso in RSA**

All'inserimento della persona nel Nucleo fa seguito un periodo di osservazione e valutazione, che si conclude con l'elaborazione del Progetto Individuale (PAI). La stesura del PAI definitivo avviene entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite in RSA.

La rivalutazione del PAI è effettuata ogni sei mesi e ad ogni variazione significativa delle condizioni dell'ospite.

Alla redazione dei Progetti individuali e alla successiva realizzazione concorre l'équipe

multi-professionale e tutto il personale presente nelle diverse Unità.

Il Progetto Individuale viene discusso e concordato con la persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.

L'Ospite ed il/i Garante/i accettano che la Direzione si riserva il diritto insindacabile di trasferire, sentito il parere del medico, l'ospite da una camera all'altra dello stesso reparto o di un altro reparto, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria.

### **3e. Dimissioni dell'ospite**

La dimissione avviene solitamente:

1. in base alla volontà del soggetto interessato e/o dei suoi rappresentanti/familiari, qualora decidano per un trasferimento in una struttura diversa o per il rientro a domicilio;
2. in caso di mancato pagamento della retta (articolo 6 del contratto d'ingresso);
3. in caso di decesso dell'ospite.

Nel primo caso le dimissioni devono essere comunicate in forma scritta, con lettera a firma dell'utente o dei suoi familiari, amministratore di sostegno o tutore, che deve essere consegnata presso la Direzione con 15 giorni di preavviso ( articolo 2 del contratto d'ingresso).

Al momento della dimissione viene consegnata una relazione conclusiva in cui vengono riportate le considerazioni diagnostiche e funzionali, le prestazioni erogate, i risultati conseguiti e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi.

#### **Personale coinvolto:**

##### Assistente Sociale

1. Concorda con l'ospite o i parenti la data della dimissione e attiva le formalità relative alla stessa:
  - ❖ eventuale firma dell'ospite o parente, per richiesta di dimissioni anticipate;
  - ❖ restituzione documenti o effetti a lui affidati;
  - ❖ eventuale pagamenti o rimborso retta agli uffici amministrativi;
2. Informa la direzione e il medico di nucleo;
3. Informa la Consulente infermieristica o l'infermiere del reparto per la preparazione della documentazione medico-sanitaria.

##### Medico e IP

1. Redazione della lettera di dimissioni (medica e infermieristica);
2. Restituisce la documentazione sanitaria personale dell'ospite;
3. è possibile su richiesta scritta alla direzione, avere copia degli esiti di accertamenti eseguiti o la cartella entro 30 giorni dalla data di richiesta.

##### Il Direttore:

Nell'eventualità di dimissioni anticipate prende visione della richiesta formulata dai parenti o dall'ospite.

##### Personale Amministrativo:

Provvede alla chiusura amministrativa della pratica entro 30 giorni dalla dimissione dell'ospite.

#### **4. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

*L'anziano accolto in una struttura adeguatamente attrezzata ha il diritto di:*

- *conoscere preventivamente norme, regolamenti e tariffe;*
- *vedere rispettate le sue modalità di condotta, quando siano compatibili con le regole della convivenza sociale;*
- *ottenere informazioni dettagliate e comprensibili sul proprio stato di salute, sull'esito degli accertamenti diagnostici effettuati, sulla terapia da praticarsi e sulla prognosi del caso;*
- *mantenere opportuni collegamenti con il medico di base che precedentemente lo aveva in cura.*

Perché una corretta informazione agevoli l'integrazione tra singolo e struttura, tra uno e molti, nella RSA Villa Serena sono esposti con la massima chiarezza, e in luoghi facilmente accessibili: orari stabiliti, comunicazioni e regole vigenti; tutto il personale è riconoscibile tramite il cartellino apposto su ogni divisa.

In coincidenza del loro ingresso, a tutti gli ospiti (eventualmente ad un familiare o all'amministratore di sostegno/tutore) viene consegnato un opuscolo in cui sono descritti i servizi proposti all'interno della nuova Casa.

La qualità di tali servizi è garantita dal costante confronto con una sorta di "modelli" (standards di funzionamento e accreditamento) cui la Residenza è chiamata ad attenersi: una serie di caratteristiche valutabili obiettivamente e periodicamente, considerate indispensabili.

#### *Servizio sanitario*

*L'anziano ricoverato ha il diritto di:*

- *ricevere un trattamento medico-infermieristico-assistenziale che non discrimini sulla base del reddito, delle convinzioni religiose e politiche professate;*
- *essere curato con la dovuta continuità terapeutica, senza indebite o improvvisate interruzioni;*
- *esprimere il proprio consenso o dissenso relativamente al piano assistenziale formulato dall'équipe proposta a tale funzione;*
- *essere messo in condizione di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche nel caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.*

Gli anziani della Residenza riceveranno:

- assistenza medica di base e infermieristica, secondo le necessità definite da un Piano di Assistenza Individuale (PAI) condiviso con l'ospite e con i familiari, amministratori di sostegno o tutori (devono ritenersi esclusi gli accertamenti che implicano il ricorso alla diagnostica strumentale, le prestazioni mediche specialistiche e le medicazioni avanzate);
- i farmaci nonché gli ausili per incontinenti, materassini antidecubito e quant'altro prescritto dallo stesso Piano di Assistenza;
- aiuto nello svolgimento delle attività basilari della vita quotidiana (igiene personale, deambulazione, alimentazione), qualora l'interessato non fosse in grado di provvedervi autonomamente:
- prestazione di base da parte di manicure, pedicure, barbirere/parrucchiere (il servizio è disponibile un giorno alla settimana e il costo è escluso dalla retta giornaliera);
- lavanderia e stireria (servizio facoltativo): si garantisce efficienza e celerità nel cambio degli indumenti ( il costo è escluso dalla retta giornaliera).

### Servizio di riabilitazione

*L'anziano ha il diritto di ricorrere alle prestazioni e alle strutture che meglio garantiscono il suo recupero, la sua riabilitazione e risocializzazione.*

Il servizio di fisioterapia consiste nell'approntare interventi finalizzati alla prevenzione, alla cura, alla riabilitazione e al mantenimento delle capacità motorie e funzionali degli anziani ospiti della Residenza. Gli addetti a questo settore operativo sono anche preposti a suggerire l'adozione di ausili, dando spiegazioni riguardo al loro utilizzo, verificandone l'efficacia e il corretto funzionamento. La stretta collaborazione con il personale che gestisce il servizio Animazione consente l'ideazione e la realizzazione di attività affini o complementari agli interventi fisioterapici.

### Servizio di animazione

*L'anziano ha il diritto di:*

- *avere una vita di relazione;*
- *essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.*

L'animazione in genere e le singole attività di ricreazione hanno lo scopo di favorire la diffusione di un clima amichevole e sereno all'interno della RSA. Nella "faticosa lotta" quotidiana contro la perdita della propria autonomia, l'anziano deve essere sostenuto dall'intreccio di relazioni costruttive con altre persone, capaci di dimostrare l'opportunità di un simile sforzo in quanto fonte sicura di beneficio. La presenza degli operatori e di chi sperimenta la gioia di donare a qualcuno parte del suo tempo libero (volontari) contribuisce a

stabilire legami improntati alla cortesia e all'affidabilità, significativi pur sempre restando espressione di una "relazione professionale".

Le principali attività proposte dalla Residenza sono:

- lettura di giornali e riviste;
- ascolto e visione di programmi radio-tv;
- canto e musicoterapia;
- gioco delle carte;
- realizzazione di lavori grafici e piccolo oggetti;
- ginnastica collettiva;
- partecipazione a gite, brevi passeggiate e incontri.

Da tempo nella Casa viene sperimentata la Pet (=animale preferito) therapy": si presume infatti che la compagnia di piccoli animali favorisca la relazione e la socializzazione tra gli ospiti.

Con il consenso della Direzione è data la possibilità di usufruire, nelle camere, di apparecchi radio-tv portatili personali, purché siano rispettate le leggi della convivenza a salvaguardia della tranquillità altrui.

Un telefono è abilitato alla chiamata. Gli ospiti possono liberamente ricevere telefonate da parenti ed amici.

### Servizio religioso

*L'anziano ha il diritto:*

- *di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire anacronistiche o in contrasto con i comportamenti dominanti;*
- *di vivere serenamente ogni istante, circondato dagli affetti di sempre, dalla tenerezza di chi lo ha accudito e confortato, in un'atmosfera capace di trasmettere quiete e fiducia.*

"Ogni volta che avete fatto queste cose ad uno solo di questi miei fratelli più piccoli, l'avete fatto a me" (Matteo 25,40).

Seguendo il cammino tracciato dalla Pastorale della salute, che può essere descritta come "la presenza e l'azione della Chiesa per recare la luce e la grazia del Signore a coloro che soffrono ed a quanti se ne prendono cura", la Pastorale rivolta agli anziani si fonda sull'ascolto, sul dialogo, sull'attenzione alle loro problematiche e ai loro bisogni, nella consapevolezza che c'è un momento in cui la salvaguardia della salute fisica deve saper cedere il passo ad "altre" esigenze, a quello che siamo al di là di un organismo. E' come un passaggio di consegne: dal corpo allo spirito, dal medico a chi sa curare con una parola, una preghiera, talvolta una benedizione.

Nella Residenza il servizio religioso si attua attraverso l'esercizio della carità, la celebrazione eucaristica e dei sacramenti. Nei tempi forti dell'Anno Liturgico sono previste funzioni particolari. Se l'anziano fosse di religione diversa da quella cattolica, e qualora lo desiderasse, la Direzione provvederebbe a

contattare un ministro del culto professato. Nella speranza che gli ospiti possano trascorrere le ultime ore di vita accompagnati dal conforto dei famigliari e degli amici, la Residenza mette a disposizione ambienti dignitosi e assicura un'adeguata assistenza.

E' garantito il massimo rispetto alla salma, che non sarà lasciata in luoghi impropri. I parenti hanno il diritto di riavere le spoglie del proprio caro per la sepoltura non appena scadano i tempi prescritti per l'osservazione medico-legale.

### Servizio alberghiero

*L'anziano ha il diritto di vedere realizzate le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.*

La Residenza è in grado di offrire:

- ospitalità in camere a due letti dotate di servizi igienici;
- prima colazione, pranzo, spuntino pomeridiano, cena.

Uno dei medici della Casa, incaricato di segnalare eventuali prescrizioni dietetiche, collabora con il responsabile del servizio di ristorazione per definire il menù settimanale sulla base delle caratteristiche stagionali ( menù invernale ed estivo), delle necessità caloriche degli ospiti e in modo tale da garantire una corretta rotazione delle portate (ogni 4 settimane).

in caso di indisposizione temporanee, periodi di convalescenza da malattie acute o particolari patologie dei commensali, vengono predisposte diete personalizzate che prevedono l'esclusione o la limitazione di alcune categorie alimentari.

Il settore-cucina (controllato attraverso il sistema H.A.C.C.P.) garantisce la preparazione quotidiana dei piatti distribuiti durante i pasti. Appositi carrelli termici permettono di mantenere le vivande alle giuste temperature.

Il personale provvede a mantenere un grado d'idratazione adeguato agli anziani servendo più volte al giorno bevande, spremute di agrumi, integratori ecc. Sono inoltre installati distributori automatici (funzionanti a moneta) di acqua minerale, bibite e bevande calde.

Per ragioni organizzative, i pasti sono serviti ad orari fissi. Il menù viene esposto giornalmente per consentire la richiesta di eventuali variazioni.

### **La "giornata tipo"**

<b>Fascia oraria</b>	<b>Attività</b>
<i>Mattina</i>	<i>Risveglio, alzata, igiene personale, controllo della situazione sanitaria, somministrazione della terapia farmacologica.</i>

	<b>Colazione.</b> <i>Assistenza di basa, attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione.</i>
<i>Ore 12,00 – 13,00</i>	<b>Pranzo</b>
<i>Pomeriggio</i>	<i>Riposo pomeridiano, assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione.</i> <b>Merenda.</b> <i>Attività libere.</i>
<i>Ore 18,30 – 19,30</i>	<b>Cena</b>
<i>Sera</i>	<i>Somministrazione della terapia farmacologica, messa a riposo notturno.</i>
<i>Notte</i>	<i>Assistenza notturna.</i>

## **5. ORARI**

Nella convinzione che l'incontro con i famigliari, parenti ed amici sia fonte per l'ospite di arricchimento psico-emotivo fondamentale e di valore innegabile, la Direzione ha indicato un'ampia fascia oraria per regolamentare le visite: dalle ore 08.00 alle ore 20.00 per tutti i giorni dell'anno. È comunque consigliabile non accedere alla struttura in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali. In situazioni di necessità, è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione dei responsabili.

E' possibile concordare una visita guidata all'interno della Residenza per verificare la qualità dei servizi offerti.

Il Direttore Medico e lo staff medico, regolarmente presenti nella struttura, sono tenuti a fornire delucidazioni ai famigliari circa lo stato di salute dell'ospite, ricevono su appuntamento e inoltre sono favorevoli a incontrare il medico di famiglia al fine di ricevere utili informazioni.

## **6. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA**

### **6a In auto:**

Da Bellano:

Imboccare strada provinciale SP/62 percorrendola per circa Km 17,5, svoltare a destra in località Sceregalli e proseguire diritto fino a Via Don Arturo Fumagalli n. 5.

Durata del viaggio circa 25 minuti.

Da Lecco Stazione FS:

Tramite SP62: Prendere Corso Giacomo Matteotti in direzione di Via Giovanni Pozzi e percorrere fino a Corso Monte Santo. Seguire le indicazioni della strada provinciale SP/62. Svoltare a sinistra in Località Sceregalli e proseguire dritto fino a Via Don Arturo Fumagalli n.5.

Durata del viaggio: circa 25 minuti

Tramite SS36 DIR: Prendere Corso Giacomo Matteotti alla rotonda prendere la prima uscita a destra via XI Febbraio, alla rotonda prendere la seconda uscita Via Guglielmo Marconi, proseguire dritto in Via Fiandra e Via della Perdola imboccare la SS36 DIR. Usciti dalla galleria Passo del Lupo alla rotatoria prendere la prima uscita SP62 e proseguire fino ad Introbio. Svoltare a sinistra in Località Sceregalli e proseguire dritto fino a Via Don Arturo Fumagalli n. 5.

Durata del viaggio: circa 25 minuti

### **Attenzione!**

Queste indicazioni stradali servono solo per pianificare il viaggio. Le condizioni stradali e di esercizio potrebbero differire dai dati sulla tempistica a causa di lavori in corso, traffico, meteo o altri eventi. Pianifica il tuo percorso considerando questi fattori. Rispetta la segnaletica stradale.

### **6b In autobus:**

Da Lecco: Linea Lecco Premana (D35)

Da Bellano: Linea Bellano Premana (D27) effettuando il cambio a Taceno con la linea Premana Lecco (D35)

## **7. RETTA GIORNALIERA**

### **7a. Retta\* giornaliera per l'anno 2023**

#### **La retta giornaliera per gli ospiti è pari a:**

**€.=63,00**= camera a due letti con servizi;

**€.=68,00**= camera singola con servizi.

\*La retta applicata verrà adeguata all'inizio di ogni anno in base all'incremento dell'indice di variazione dei prezzi al consumo Istat.

Non è da considerarsi incluso il costo dei seguenti Servizi:

Lavanderia e Stireria per un importo complessivo pari a **€.=53,00 IVA esclusa**; Trasporto in ambulanza per visite, esami, dimissioni o trasferimenti.

Manicure **€. 10,00** - Pedicure **€. 20,00** - Parrucchiere uomo **€. 10,00** - Baffi **€. 3,00** - Taglio e Piega Donna **€. 20,00** - Tinta e Frizione Donna **€. 25,00** - Permanente Donna **€. 40,00**.



L'Ospite e/o il/i Garante/i versano a titolo di cauzione e garanzia del regolare pagamento dei corrispettivi a qualsiasi titolo dovuti l'importo di €. 1.830,00.=. La restituzione della cauzione avverrà entro 30 giorni dalla data di dimissione a mezzo assegno bancario o bonifico bancario con accredito sul conto corrente comunicato dall'Ospite o dal/i Garante/i, dedotti i corrispettivi e le somme ancora dovute al Gestore. Il deposito è infruttifero di interessi.

## **8. OPINIONE E RISERVATEZZA**

### *Reclami e suggerimenti*

*L'anziano ha il diritto di conservare e vedere rispettate, secondo i principi costituzionali, le proprie opzioni.*

La RSA Villa Serena garantisce all'ospite e ai suoi famigliari, così come alle associazioni di volontariato e agli organismi riconosciuti che la rappresentano, la possibilità di esprimere il proprio disappunto a seguito di disservizi, atti o comportamenti considerati negativi e lesivi della dignità della persona che usufruisce dei servizi erogati.

I reclami devono essere presentati compilando l'apposito modulo, disponibile presso l'ufficio amministrativo; il rilascio della copia protocollata comproverà l'avvenuta ricezione del reclamo.

La Direzione si fa carico di procedere alle verifiche necessarie e di risolvere nel più breve tempo possibile il problema segnalato, dandone comunicazione agli interessati non oltre 30 giorni dalla data di presentazione della rimostranza.

## **9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

Una volta all'anno si somministra, agli Ospiti e al Personale della Residenza "Villa Serena" un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione.

Lo scopo è quello di recepire il grado di soddisfazione, sia da parte degli Ospiti che da parte del Personale con l'obiettivo di sviluppare e migliorare le capacità di relazione tra chi eroga un servizio e chi lo riceve.

Il modello adottato è il questionario Unico predisposto dalla ATS della Brianza.

E' consegnato a mano a ciascun Ospite/Operatore una volta all'anno nel rispetto della privacy generalmente nel mese di giugno di ogni anno.

Il questionario deve essere auto-compilato (non sono previste né ammesse interviste ai fini della compilazione). Per gli ospiti può essere eventualmente previsto l'aiuto di un Familiare o di un Operatore. In tal caso si deve indicare nella apposita domanda sul questionario la persona che lo compila.

La raccolta avviene entro tre mesi dalla data di consegna, presso il bancone della Segreteria, in due apposite urne di legno chiuse a chiave. Non è prevista alcuna altra forma di ritiro al fine di garantire l'anonimità delle risposte date.

I risultati dei questionari si inseriscono in un apposito database in formato Excel che viene stampato e tenuto agli atti presso la Sala Consiglio della Residenza "Villa Serena".

La socializzazione dei risultati viene effettuata attraverso l'informazione scritta presso il bancone della hall di ingresso nei pressi della Segreteria e nei momenti assembleari.

## **10. TUTELA DELLA PRIVACY**

*L'anziano deve poter contare sulla segretezza delle informazioni relative alla propria persona e a quella dei propri familiari.*

La legge nr. 196/03 prevede la tutela degli individui riguardo al trattamento dei dati personali. La riservatezza e i diritti dell'ospite vanno difesi in prima istanza applicando i principi di correttezza, liceità e trasparenza.

I dati personali saranno trattati esclusivamente nell'ambito degli adempimenti relativi all'attività di assistenza sanitaria e a scopo di legge, conformemente alle norme civilistiche, fiscali e contabili.

## **11. DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI**

Il Gestore si impegna a consegnare all'Ospite, al parente, amministratore di sostegno o tutore entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, la certificazione delle rette ai fini fiscali per i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell'Ospite o del/i parente/i. Le certificazioni verranno consegnate direttamente presso l'ufficio amministrativo o su richiesta degli interessati inviato tramite mail e riconsegnato con firma di ricevuta.

## **12. RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA**

Tramite richiesta scritta alla Direzione, è possibile avere copia degli esiti di accertamenti eseguiti o la cartella clinica entro 30 giorni dalla data di richiesta. Per il rilascio della documentazione, non verrà chiesto alcun costo aggiuntivo.

### **13. ALLEGATI**

- a) Modulo segnalazione disservizi
- b) Questionario per la rilevazione della soddisfazione
- c) Carta dei diritti della persona anziana
- d) Menù invernale e estivo