



RIFERIMENTI

I riferimenti interni alla Residenza sono i seguenti:

- PRESIDENTE: **Pozzoli dott.ssa Annabella Alice**
presidenza@rsa-sanfrancesco.it
- DIRETTORE AMMINISTRATIVO: **La Greca ins. Giovanni**
direzioneamm@rsa-sanfrancesco.it
- DIRETTORE SANITARIO: **Bozzi dott. Gionata**
direzionesanitaria.nova@rsa-sanfrancesco.it
- RESPONSABILE DI STRUTTURA: **Barzagli Isabella**
responsabile.nova@rsa-sanfrancesco.it
- RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE: **Scebba rag. Mariangela**
amministratore@rsa-sanfrancesco.it
- RESPONSABILE UFFICIO PERSONALE: **La Greca dott. Davide**
uffpersonale@rsa-sanfrancesco.it
- UFFICIO OSPITI e URP: **Agostinese Deborah e Scorrano Veronica**
(Ufficio relazioni con il pubblico) dal lunedì al venerdì
ospiti.nova@rsa-sanfrancesco.it
- UFFICIO CONTABILITA': **Orsini Mariella**
contabilita@rsa-sanfrancesco.it
- UFFICIO ANIMAZIONE: **Palumbo Arcangela**
animazione@rsa-sanfrancesco.it
- CENTRALINO E ACCETTAZIONE: **De Rosa Antonella e Iacuzzo Nunzia**
info@rsa-sanfrancesco.it

Telefono centralino: **0362 364.380**

Fax : **0362 364.364**

Sito internet: www.rsa-sanfrancesco.it



MODALITA' di RICONOSCIMENTO del PERSONALE

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

- Nome
- Cognome
- Mansione
- Fotografia

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



SINTESI DEL REGOLAMENTO PER L'AMMISSIONE ED OSPITALITÀ'

1. AMMISSIONI

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

- ✓ Esame, da parte del medico interno, della documentazione clinica richiesta, espressione di un parere medico, visita medica interna successiva all'ingresso
- ✓ Sottoscrizione dell'impegnativa di pagamento da parte dell'Ospite o del legale rappresentante (tutore, curatore o amministratore di sostegno) o della persona che si fa garante del ricovero o di un terzo co-obbligato;
- ✓ Presentazione della documentazione richiesta;
- ✓ Consenso dell'Ospite ad essere accolto nell'unità di offerta socio-sanitaria;
- ✓ Versamento fruttifero della cauzione pari a Euro 1860,00;
- ✓ Accettazione delle norme contenute nel presente regolamento
- ✓ Presa visione, da parte dell'Ospite e del parente, della Carta dei Servizi.

2. RETTE

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

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

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

La retta è fissata in

- Euro 69,50¹ giornaliera per Ospiti non autosufficienti totali
- Euro 81,05² giornaliera per Ospiti soggetti a patologie di Alzheimer

La retta è specificata nella presente Carta Servizi.

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

¹ Servizio di lavanderia personale obbligatorio per motivi igienico-sanitari: maggiorazione € 3,10/die
Supplemento camera singola € 20,00/die

² Servizio di lavanderia personale per motivi igienico-sanitari: maggiorazione € 3,10/die



- ✓ la retta comprende alcuni servizi aggiuntivi forfetari quali: condizionamento dell'aria, bevande ai pasti, gite e vacanze, feste, televisore in camera oltre che in ogni salone, trasporti in ambulanza se effettuati con urgenza verso l'ospedale o strutture convenzionate;
- ✓ Sono a carico dell'ospite l'acquisto degli indumenti intimi e del vestiario, l'assistenza e l'accompagnamento all'esterno dell'unità di offerta da parte degli operatori, le prestazioni sanitarie, assistenziali ed alberghiere non previste dalle normative vigenti;
- ✓ In caso di dimissioni, la retta comprende anche l'ultimo giorno di permanenza dell'ospite nella struttura.

3. ASSENZE, DIMISSIONI E DECESSI

La retta è dovuta per intero per assenze fino a dieci (10) giorni consecutivi. Per assenze superiori, con conservazione del posto, a partire dall'undicesimo giorno consecutivo sarà applicata una riduzione pari al 30%. Le assenze superiori a trenta (30) giorni, comportano di norma la perdita del posto. In caso di dimissioni volontarie, l'Ospite (o il suo rappresentante legale) è tenuto a dare un preavviso di trenta (30) giorni: in difetto sarà tenuto al pagamento di otto (8) giorni di degenza dal giorno successivo a quello di dimissione dalla struttura.

Nel caso di decesso entro i primi 15 giorni del mese si è tenuti al pagamento fino al giorno 15; se il decesso avviene dopo il giorno 15 del mese si è tenuti al pagamento dell'intera mensilità.

La restituzione della cauzione, maggiorata degli interessi legali maturati, è effettuata i primi giorni del mese successivo all'avvenuto decesso/dimissione.

4. VARIAZIONI DELLE CONDIZIONI PSICO-FISICHE

Qualora le condizioni psicofisiche dell'Ospite, su parere del Direttore Sanitario, appaiano mutate rispetto all'epoca dell'ingresso nella Residenza e si presenta il passaggio dallo stato di non autosufficienza ad altro grado o tipo di patologia (Alzheimer.), l'Amministrazione applicherà la modifica della retta pattuita nonché lo spostamento dell'ospite nel relativo nucleo: in questo caso è interpellata la famiglia, che ha tempo un mese per accettare o meno le nuove determinazioni.

5. SERVIZI FORNITI DALLA RSA

La Residenza San Francesco fornisce tutte le prestazioni indicate in questa Carta dei Servizi al paragrafo "Servizi e Tariffe".

6. SERVIZI EXTRA A TITOLO ONEROSO

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

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

7. SERVIZIO DI CONSULENZA A TITOLO NON ONEROSO

La Residenza San Francesco fornisce un servizio gratuito di consulenza legale in materia di amministrazione di sostegno, di curatela e tutela affinché gli Ospiti, i parenti e/o coloro che, con gli Ospiti medesimi, si trovano in relazione diretta, siano messi al corrente dei diritti sanciti

SEDE LEGALE : Via Prealpi 1/A – 200834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax
0362364364 P.IVA: 03343390963

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



dalla legge in materia di protezione delle persone prive, in tutto o in parte, di autonomia. Per maggiori dettagli, si rimanda all'informativa specifica allegata al regolamento.

8. PROTOCOLLI e LINEE GUIDA

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

9. RISERVE

L'Amministrazione si riserva il diritto insindacabile di:

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

10. CONTENZIOSO

In caso di controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, efficacia, risoluzione del presente contratto e/o relativa ai servizi offerti dall'unità di offerta socio-sanitaria, le Parti hanno la facoltà di promuovere la procedura di mediazione, così come regolamentata dal D. Lgs. 28/2010, rivolgendosi ad un organismo di mediazione, di cui all'art. 16 del predetto decreto delegato. Alternativamente, in caso di controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, efficacia, risoluzione del presente contratto e/o relativa ai servizi offerti dalla RSA o nel caso in cui la procedura della mediazione esperita dovesse concludersi con esito negativo, le Parti hanno la facoltà di adire il Giudice competente che, nello specifico ed in via esclusiva, è il foro di Monza, sezione distaccata del Tribunale di Desio.

11. VARIE

- ✓ Non è consentito all'Ospite tenere presso di sé effetti personali di notevole valore, oggetti preziosi o somme di denaro. La Residenza declina ogni responsabilità per eventuali mancanze di tali oggetti.
- ✓ E' possibile lasciare piccole somme di denaro in Amministrazione per le piccole spese.



√ Non è permesso tenere in camera bevande e cibi, in particolare se dannosi per la salute dello stesso Ospite (bevande alcoliche, cibi nocivi per la dieta in atto).

√ E' assolutamente vietato conservare in camera farmaci o medicazioni che non siano state prescritte e consegnate dalla nostra Equipe sanitaria; questo per non compromettere il programma terapeutico stabilito.

√ L'Ospite potrà sempre uscire dalla Residenza accompagnato dai familiari o da persone conosciute, previo autorizzazione della Direzione e compilazione del modulo previsto.

√ Per quanto concerne la disciplina relativa al trattamento dei dati (identificativi, personali, sensibili e giudiziari), si rimanda espressamente all'informativa di cui all'art. 13 del D. Lgs 196/2003 che costituisce parte integrante e sostanziale del contratto d'inserimento.

PROCEDURA DI ACCESSO ALLA RESIDENZA

La struttura si raggiunge facilmente attraverso una fitta rete di mezzi di trasporto o per mezzi propri percorrendo la superstrada Milano-Meda (uscita Varedo direzione Nova), la statale Monza-Saronno. Una volta raggiunta la Residenza è definita una precisa procedura.

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

Consegna la modulistica ed in particolare:

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

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

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

All'uscita viene lasciata la Carta servizi nella quale sono segnati tutti i recapiti necessari per contattare la Residenza.

Quando ritorna tutta la documentazione, debitamente compilata, s'inserisce la domanda in Lista di attesa e si dispone il futuro ingresso come da specifici protocolli interni.

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

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

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



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

- la programmazione dell'ingresso all'interno di orari definiti in base alle esigenze dell'Ospite ed all'organizzazione interna. In linea di massima, gli ingressi devono essere programmati al mattino tra le ore 10 e le ore 11,30 ed il pomeriggio tra le ore 14,30 e le ore 16,30. Questo per permettere agli operatori predisposti all'accoglienza di essere liberi da altre occupazioni e potersi disporre, in maniera adeguata, all'Ospite ed alla famiglia.
- All'ingresso viene consegnato ed illustrato il foglio dei riferimenti di Nucleo che vengono presentati al nuovo Ospite. Compatibilmente con la situazione in Nucleo, viene identificato un "tutor" che almeno per le prime ore di permanenza in RSA possa identificarsi come primo riferimento per accompagnare lo stesso Ospite nel difficile e decisivo momento dell'ingresso.
- La priorità in tutte le operazioni è data alla raccolta di tutte le informazioni relative alla situazione Sanitaria e sociale dell'Ospite e a metterlo a proprio agio nella maggiore possibile serenità.
- Rimane fondamentale la collaborazione tra RSA e famiglia per identificare necessità e bisogni dell'Ospite.

Orario visite parenti:

Tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 19.00.

Nelle rimanenti ore (comprese le ore notturne), l'accesso è consentito su richiesta degli operatori per particolari ed urgenti necessità.

PROCEDURA per DIMISSIONI e DECESSI

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

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

Per dimissioni protette:

- Come da regolamento è necessario informare l'Ufficio Ospiti, per iscritto, delle dimissioni protette dell'Ospite (trenta giorni di preavviso) specificando:
 - data di uscita effettiva
 - luogo di destinazione
- Prima dell'uscita, dopo la visita del medico, viene curata l'igiene personale dell'Ospite.
- Vengono redatte le dimissioni mediche e fisioterapiche che sono consegnate al momento delle effettive dimissioni al familiare di riferimento.
- Eventuali necessità di trasporto devono essere concordate preventivamente.

Per decessi:

- Sarà premura della Residenza avvisare preventivamente i parenti quando la situazione dell'Ospite diventa critica, con lo scopo di permettere loro di essere presenti nel momento del trapasso.
- Altrimenti, tempestivamente e con delicatezza, vengono informati i familiari di riferimento dell'avvenuto decesso.

SEDE LEGALE : Via Prealpi 1/A – 200834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax
0362364364 P.IVA: 03343390963

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



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

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

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

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



MENU' SETTIMANALE
1^ settimana

| | | |
|------------|---|--|
| LUN | Pasta ai 4 formaggi Arrosto di maiale Fagiolini | Minestrone di pasta Formaggi misti Piselli |
| MAR | Risotto con salsiccia Scaloppine al limone Cavolfiore | Minestrone di riso Prosciutto cotto e mortadella Fagiolini |
| MER | Gnocchi al pomodoro Arrosto di tacchino Zucchine | Pastina Pizza Spinaci |
| GIO | Polenta e spezzatino Gorgonzola Budino al cioccolato | Pasta e fagioli Hamburger Erbette |
| VEN | Risotto con zucchine Platessa in umido Carote | Minestrone Frittata semplice Fagiolini |
| SAB | Pasta al ragù Pollo arrosto Spinaci | Tortellini in brodo Formaggi misti Catalogna |
| DOM | Lasagne alla bolognese Arrosto di vitello Patate al forno | Pasta e ceci Prosciutto cotto e crudo Erbette |

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



MENU' SETTIMANALE
2^ settimana

| | | |
|------------|---|--|
| LUN | Spaghetti al pomodoro Arrosto di tacchino Peperonata | Zuppa di legumi Hamburger Carote |
| MAR | Trippa Formaggi misti Purea di patate Dolce | Riso e verze Prosciutto cotto e coppa Fagiolini |
| MER | Ravioli burro e salvia Pollo arrosto Patate al forno | Minestrone di pasta Frittata Spinaci |
| GIO | Pizzoccheri Arrosto di vitello Zucchine | Pasta e lenticchie Prosciutto cotto e salame Catalogna |
| VEN | Pasta con il tonno Merluzzo in umido Erbette e insalata | Pastina Pizza Coste |
| SAB | Risotto al pomodoro Arrosto di tacchino Cavolfiore | Tortellini in brodo Formaggi misti Fagiolini |
| DOM | Pasta pasticciata Roast beef Patate lesse | Minestrone Prosciutto cotto e crudo Finocchi |

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



MENU' SETTIMANALE
3^ settimana

| | | |
|------------|---|---|
| LUN | Pasta al radicchio e salsiccia Polpette Carote | Minestrone d'orzo Formaggi misti Zucchine |
| MAR | Risotto alla parmigiana Scaloppine al marsala Piselli | Pasta e ceci Hamburger Erbette |
| MER | Pasta alla boscaiola Pollo arrosto Patate al forno | Minestrone Pizza Coste |
| GIO | Polenta e brasato Gorgonzola Crema Caramel | Riso e piselli Prosciutto cotto e mortadella Catalogna |
| VEN | Pasta con le vongole Platessa impanata Carote | Pasta e lenticchie Formaggi misti Fagiolini |
| SAB | Risotto alla milanese Arrosto di tacchino Cavolfiore | Tortellini in brodo Bresaola con rucola e grana Spinaci |
| DOM | Crespelle Roast Beef Finocchi | Minestrone Involtini di cotto e formaggio Zucchine |

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



MENU' SETTIMANALE
4^ settimana

| | | |
|------------|--|--|
| LUN | Pasta alla puttanesca Arrosto di maiale Carote | Minestrone di riso Prosciutto cotto e pancetta Fagiolini |
| MAR | Risotto allo spumante Scaloppine ai funghi Zucchine | Minestrone d'orzo Frittata di cipolle Piselli |
| MER | Cappelletti con il pomodoro Salsiccia Patate | Zuppa di legumi Formaggi misti Carote |
| GIO | Polenta e Gulash Gorgonzola Mousse al limone | Pastina Pizza Erbette |
| VEN | Pasta al pomodoro Platessa in umido Spinaci | Zuppa di farro Formaggi misti Fagiolini |
| SAB | Risotto alla milanese Pollo arrosto con funghi Patate al forno | Minestrone Hamburger Carote |
| DOM | Tagliatelle alla bolognese Arrosto di vitello Cavolfiore | Tortellini in brodo Prosciutto cotto e coppa Coste |

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



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI

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

Una volta compilato può essere riconsegnato in Accettazione.

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

I tempi di risposta possono essere immediati e comunque non oltre i 3 giorni.

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

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

Note:

Data:



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE ANNUALE

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

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

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

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

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



SERVIZI E TARIFFE

Nella tariffa ordinaria giornaliera da € 69,50 sono inclusi i seguenti servizi:

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

Sono da definirsi aggiuntivi altri servizi, quali:

| | |
|---|---|
| Servizio lavanderia del vestiario personale obbligatorio ⁴ | € 3,10 giornaliera |
| Parrucchiera | € 7,00 Piega donna € 8,00 Taglio donna € 15,00 Taglio donna + piega € 14,00 Permanente € 8,00 Taglio uomo € 14,00 Tinta € 2,00 Frizione |
| Dentista | Con preventivo secondo il lavoro da effettuare |
| Trasporti da e per la RSA | Secondo tariffa applicata dai trasportatori |
| Podologo | € 10,00 Manicure € 15,00 Pedicure |

La retta giornaliera per Ospiti con patologia di Alzheimer è fissata in € 81,05.
Il supplemento per la camera singola è di € 20,00.

Come da regolamento, all'ingresso, è necessario il versamento fruttifero di una cauzione di € 1860,00 che è resa i primi giorni del mese successivo a quello di uscita.

Alla fine di ciascun anno solare agli ospiti viene rilasciata la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie (d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316).

⁴ Il servizio di lavanderia è obbligatorio per motivi di carattere igienico-sanitario.



MODIFICHE ALLA CARTA DEI SERVIZI

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

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

CONTENZIOSO

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

TRATTAMENTO DEI DATI – D. LGS 196/2003

Per quanto concerne la disciplina relativa al trattamento dei dati (identificativi, personali, sensibili e giudiziari), si rimanda espressamente all'informativa di cui all'art. 13 del D. Lgs 196/2003 che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto d'inserimento.

Carta servizi aggiornata al 1/1/2008
Rev. 01/07/2008
Rev. 01/01/2009
Rev. 01/01/2010
Rev. 28/07/2010
Rev. 20/09/2010
Rev. 01/01/2011

SEDE LEGALE : Via Prealpi 1/A – 200834 Nova Milanese – tel.: 0362364380 – fax
0362364364 P.IVA: 03343390963

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



LAMEN TELE - APPREZZAMENTI

Gent.ma/o Signora/e,

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

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

Per facilitarLa abbiamo predisposto il presente modulo.

N.B. Saranno presi in considerazione soltanto i moduli se completi dei dati personali. I dati saranno trattati nel rispetto del Decreto 196/2003. Grazie.

Spett.le R.S.A. "San Francesco" – Ufficio Direzione della R.S.A.

Il/la sottoscritto/a.....

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

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

parente dell'Ospite.....

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

Livello di parentela dell'ospite:

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

Fa presente a codesta Direzione quanto segue:

lamentela apprezzamento

Nova M.se, lì.....

(firma dell'interessato)



CARTA DEI DIRITTI

Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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



| La persona ha il diritto | La società e le istituzioni hanno il dovere |
|---|--|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone il bisogno e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in finzione esclusivamente della sua età anagrafica. |
| Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti | Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziani, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione. |
| Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza | Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità. |
| Di conservare la libertà di scegliere dove vivere | Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato. |
| Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa | Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. |
| Di vivere con chi desidera | Di favorire per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità, di integrazione |
| Di avere una vita di relazione | Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione. |
| Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività | Di fornire ad ogni persona in età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. |
| Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale. | Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. |
| Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. | Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantiscano il pieno rispetto della dignità umana. |



La tutela dei diritti riconosciuti

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