

Residenza del Parco

Carta dei servizi



(Edizione luglio 2024)

Residenza del Parco
Società di gestione
Residenza del parco S.r.l
Via XIV Strada, 11 - Cesate (MI)
Tel. e Fax 029942171
e-mail: residenzadelparco@yahoo.it
P. iva 11497560158
Sito internet: <http://residenzadelparco.it>

Residenza del Parco è una struttura residenziale destinata ad accogliere anziani non autosufficienti che necessitano di una assistenza sanitaria e sociale continuativa da parte di personale particolarmente qualificato.

Il nostro modello assistenziale si ispira ai seguenti principi: tutelare e favorire l'autonomia, personalizzare l'assistenza, curare la comunicazione, coinvolgere i familiari, sviluppare la professionalità dei nostri operatori favorendo il lavoro di gruppo.

La nostra RSA , in ottemperanza a quanto prescritto dalla DGR n. XI/3226 del 09/06/2020 e s.m.i., tenuto conto delle indicazioni rilasciate dal Ministero della Salute, dall'Istituto Superiore della Sanità, dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, ATS Milano ha adottato un Progetto di struttura ed un Piano Organizzativo Gestionale finalizzato a mitigare il rischio contagio derivante dalla Pandemia SARS-CoV-2 le cui disposizioni possono modificare momentaneamente alcune informazioni e modalità operative indicate nella presente Carta.



I responsabili

- ✚ Legale Rappresentante: Alessio Mussano
- ✚ Direttore: Anna Scattarella
- ✚ ARP: Addetto relazioni al pubblico: Margherita Scanavino
- ✚ Responsabile Sanitario e Referente Covid : Dott.ssa Evelina Bedon
- ✚ Responsabile della Qualità: Michelangelo Foncellino

I responsabili dei servizi in appalto

- ✚ Assistenza agli anziani : Ascoser s.c.s.a.r.l. – Ref. Mimoza Drogu
- ✚ Preparazione pasti: Ristorazione Oggi – Ref. – Maggioni Veronique



La struttura

La Residenza del Parco è autorizzata al funzionamento ai sensi della L.R. 1/86 dalla Amministrazione Provinciale di Milano (con Disposizione Dirigenziale n. 88/2005 del 16/03/2005) come residenza sanitaria assistenziale per n. 103 anziani non autosufficienti.

Dal 1997 è accreditata con la Regione Lombardia.

Posti abilitati: n. 103

Posti accreditati: n. 103

Posti a contratto: n.103

Dal 25/10/2011 si è adottato il “codice etico” con l’adozione del modello organizzativo ex D.l.g.231/2011.

La residenza, situata in una recente costruzione di tre piani nel Parco delle Groane, è composta da 66 camere di cui 30 a 1 posto letto, 35 a due posti letto, 1 a 3 posti letto, tutte dotate di presa centralizzata per TV. Ad ogni camera è annesso un ampio bagno idoneo per essere utilizzato anche da persone in carrozzina.

Sono a disposizione degli ospiti una sala soggiorno/pranzo in ogni reparto.

La struttura è inoltre dotata di n. 5 locali attrezzati per il bagno assistito.

Al piano terreno si trova la palestra per la fisioterapia.

Tutti i piani sono collegati mediante ascensore.

All'esterno è presente un giardino, arredato con tavoli e panchine, completamente fruibile da parte di tutti i nostri ospiti.

GESTIONE EMERGENZA SANITARIA COVID-19

La nostra RSA ha redatto un proprio Piano Operativo Pandemico corredato di tutte le procedure relative alla gestione in caso di emergenza in modo da assicurare che le attività socio-sanitarie si svolgono nella massima sicurezza di utenti e operatori.

IL PROGETTO DI STRUTTURA E IL PROGETTO ORGANIZZATIVO GESTIONALE



Condizioni di diritto d'accesso

Le richieste di ricovero, complete della documentazione richiesta possono essere consegnate alla reception tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle 14,30 alle 18,30. Le domande saranno valutate dal direttore e dal responsabile sanitario della struttura che verificheranno il possesso dei requisiti previsti: età uguale o superiore a 65 anni, condizione di non autosufficienza, assenza di patologie che controindichino la vita in comunità, presenza di bisogni assistenziali compatibili con la nostra disponibilità di tecnologie e di personale specialistico.



La lista d'attesa

Quando la richiesta di posti letto è superiore alle nostre disponibilità viene creata una lista d'attesa e con il parere positivo del medico, la domanda verrà inserita in tale graduatoria in base ad una valutazione dell'aspetto clinico, familiare e sociale.

In caso di rinuncia anche temporanea da parte del paziente, si terrà in sospeso la domanda si terrà in sospeso per un tempo massimo di sei mesi.

La direzione provvederà ad informare tempestivamente l'interessato o il familiare di riferimento sulla data in cui sarà possibile effettuare l'inserimento.

Documenti da allegare alla domanda

- ❖ tessera sanitaria (in originale)
- ❖ tessera esenzione ticket (in originale)
- ❖ carta d'identità (fotocopia)
- ❖ codice fiscale (fotocopia)
- ❖ certificato di invalidità civile (fotocopia)

Criteri di accoglienza

L'anziano sarà accolto dal medico e/o dall'infermiere del reparto e dalla coordinatrice del personale ASA che lo accompagnerà nella sua stanza e lo presenterà agli altri ospiti illustrandogli l'organizzazione della vita all'interno della struttura.

Visite guidate

E' possibile visitare la struttura tutti i giorni dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,30. I visitatori saranno accompagnati nella visita dal Direttore o dalla segretaria. Al termine della visita sarà consegnata la modulistica necessaria per la presentazione della domanda: modulo di domanda e scheda sanitaria che deve essere compilata dal medico curante.

Presa in carico

Giorno di arrivo - All'arrivo in residenza l'anziano e i suoi familiari sono accolti dalla direzione e dalla educatrice. L'anziano è accompagnato nel nucleo di appartenenza e aiutato a familiarizzare con gli spazi e con le persone, mentre i familiari provvedono ai necessari adempimenti amministrativi, nel corso del quale vengono loro illustrate l'organizzazione dell'RSA, con informazioni dettagliate sugli orari dei servizi principali e sull'importanza del rispetto di alcune regole interne. L'ospite viene poi sottoposto a visita medica e valutato dal fisioterapista. Il medico imposta la terapia e prescrive gli esami di routine e, se necessario, specialistici. All'ospite vengono somministrate le schede di valutazione dei rischi e attivate, se necessario, tutte le misure di prevenzione. È previsto un colloquio con l'assistente sociale per acquisire informazioni finalizzate a rendere il più agevole possibile l'inserimento. Il colloquio mira anche a raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale dell'anziano.

Prima settimana - Poiché il processo di inserimento rappresenta una fase delicata e poco prevedibile, l'équipe multidisciplinare effettua un monitoraggio continuo dell'anziano e lo registra nella sua Consegna Personale Integrata. Gli animatori si presentano all'ospite, gli descrivono le attività in atto e si informano sui suoi interessi, preferenze, desideri. Al termine del periodo di monitoraggio l'équipe valuta l'andamento del processo di inserimento e provvede alla stesura del PAI, stabilendo un risultato di salute atteso per l'ospite. I familiari sono puntualmente informati e, ove possibile e necessario, direttamente coinvolti. Ogni sei mesi, o più spesso nel caso di importanti variazioni delle condizioni complessive dell'anziano, l'équipe effettua la valutazione dei risultati di salute raggiunti, confermando o riformulando i piani individualizzati.

Dimissioni

In caso di dimissioni dell'ospite, concordare con i famigliari il giorno e l'ora delle dimissioni, le modalità di trasferimento al domicilio (ambulanza, auto privata, ecc).

il medico provvederà visitare l'ospite per verificarne le condizioni di dimissibilità ed a redigere una relazione per il medico curante (dimissioni accompagnate) sul periodo in cui l'ospite è stato ospite della struttura con l'indicazione della terapia in atto. È anche opportuno che ai famigliari vengano consegnati i farmaci necessari a coprire il fabbisogno delle prime 24/48 ore.

Nel caso che l'anziano venga assistito in ADI l'équipe della RSA deve preparare una relazione per l'équipe territoriale che descriva la situazione dell'ospite rispetto all'autonomia, ai bisogni assistenziali e alle condizioni psicosociali.

Il giorno prima della dimissione all'ospite sarà fatto il bagno.

L'ASA di riferimento aiuterà l'anziano a raccogliere i propri effetti personali controllando che non dimentichi nulla.

Qualora l'Ospite / Terzo / Tutore / Curatore / Amministratore di sostegno intendano recedere dal contratto, dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato preavviso comporterà il pagamento della retta dei 15 giorni.

Decesso

In caso di decesso, la retta sarà restituita calcolando l'importo a partire dal giorno dell'avvenuto decesso.

L'Ente ha la facoltà di recedere o di dimettere l'Ospite, qualora la struttura non risulti compatibile con le esigenze di assistenza dell'Ospite, previa comunicazione scritta. La retta non fruita sarà totalmente restituita a partire dall'ultimo giorno di presenza dell'Ospite.

All'atto del decesso, sarà compito dei famigliari nominare l'impresa che si occuperà del servizio funebre.

Modalità di erogazione

- ❖ **L'assistenza medica** è garantita dal personale medico presente presso la struttura sia di giorno che di notte.
- ❖ Nelle fasce orarie in cui il medico non è presente in struttura è assicurata la reperibilità.



- ❖ **L'assistenza da parte del personale infermieristico:** comprende la somministrazione dei farmaci, l'esecuzione di eventuali medicazioni, il controllo dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, frequenza respiro, temperatura, peso, ecc.), l'esecuzione di prelievi ematici, l'alimentazione parenterale ed enterale per sondino nasogastrico o mediante P.E.G., l'assistenza alle neostomie (tracheotomia, urostomia, colostomia, ecc.).
- ❖ **Il terapeuta della riabilitazione** fornisce prestazioni indirizzate al recupero dell'autonomia fisica e psichica o, in caso di esiti stabilizzati, al mantenimento delle funzioni residue mediante la rieducazione motoria, la terapia fisica e la chinesiterapia.



- ❖ **Le attività di animazione quotidiana** comprendono sia momenti collettivi come quelli destinati all'ascolto della musica, all'effettuazione di giochi o al festeggiamento delle diverse ricorrenze, che momenti riservati allo svolgimento di programmi individuali di recupero delle funzioni compromesse o di mantenimento delle capacità residue.
- ❖ **Gite** sono previste nell'arco dell'anno tre gite della durata di un giorno a libera partecipazione degli ospiti e dei parenti.



- ❖ **E' compito degli operatori socio assistenziali** assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, per il bagno o per la doccia settimanale, per gli spostamenti all'interno della struttura, in presenza di problemi di mobilità, e, se necessario, per l'alimentazione.
- ❖ **L'assistenza agli ospiti** viene erogata secondo protocolli redatti sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale da parte della letteratura internazionale specializzata.

E' possibile prendere visione di tutti i suddetti protocolli presso gli uffici della Direzione.



La giornata tipo

L' inizio della giornata è dedicato alla igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.



Alle ore 7.00 risveglio, alzata e igiene personale.

Alle ore 8.30 è servita in sala da pranzo la prima colazione. Agli ospiti allettati il servizio viene fornito in camera.

L'infermiera di turno provvederà alla somministrazione della terapia orale ed iniettiva e le varie medicazioni.

Alle 9.00 circa il personale addetto all'animazione farà il giro dei piani per un primo saluto, per raccogliere informazioni e suggerimenti e per proporre le attività della giornata.

Durante la mattina si svolgono nei soggiorni diverse attività che vanno dalla lettura e commento delle notizie pubblicate dai quotidiani, all'ascolto di musica o a diverse attività manuali gradite agli ospiti utilizzando materiali vari come lana cotone, carta, ecc.

Il medico ed il personale infermieristico effettueranno sia durante la mattinata che nel pomeriggio le visite mediche e gli accertamenti sanitari necessari agli ospiti.

Nel frattempo chi ha particolari problemi di salute potrà usufruire dei nostri servizi sanitari. Personale medico, infermieristico e fisioterapico è a disposizione degli ospiti per vigilare sul loro stato di salute.



Alle 11.45 viene servito il pranzo, che potrà essere consumato sia nelle sale da pranzo che in camera, a seconda delle esigenze dell'ospite. Il menù prevede la possibilità di scegliere tra quattro primi e quattro secondi. Il nostro personale è a disposizione degli anziani meno autonomi per fornire loro l'aiuto necessario.

Al bisogno vengono preparate diete speciali su indicazione del medico o del dietologo.

Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta dal medico, dal dietologo e dal cuoco provvede a definire il menù, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile ed adatta anche a persone con problemi di masticazione.

Terminato il pranzo, gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere.

☛ **Alle 15.30**, per gli ospiti che lo gradiscono, viene servito il tè con i biscotti.

Alle 16.00 hanno inizio le attività di gruppo organizzate dai nostri animatori (giochi vari, tombolate, canti, ecc.).

☛ **Alle 17.45** viene servita la cena con le stesse modalità del pranzo.

A disposizione degli ospiti vi sono inoltre spazi per la lettura, per guardare la televisione, sia in compagnia che da soli (ogni stanza è infatti dotata di presa per l'antenna), o semplicemente per far niente!

Durante la bella stagione è inoltre a disposizione dei nostri anziani un giardino attrezzato dove è possibile passeggiare, chiacchierare o sostare a prendere il fresco.



Orari visite

I parenti e gli amici degli ospiti sono sempre benvenuti, durante le ore diurne.

Solo dalle ore 20 alle ore 8, per salvaguardare la tranquillità dei nostri ospiti, l'accesso alla residenza è permesso solo ai parenti di ospiti con particolari esigenze assistenziali e deve essere autorizzato dalla Direzione.

La struttura è aperta dodici mesi l'anno.



Raggiungibilità

Residenza del Parco è raggiungibile con i mezzi privati. La stazione della ferrovia è a 2000 metri.



noi siamo qui.

Tipologie delle rette applicate

La retta giornaliera è di € 74,00 per la camera a due letti e di € 84,00 per la camera singola.

Per i ricoverati residenti del Comune di Cesate: € 69,00 per due o più letti, € 79,00 per singola.

La retta comprende :

- Costi sanitari: farmaci, parafarmaci e presidi per l'incontinenza.
- Costi alberghieri : comprensivi di bevande ,vino, tisane e sciroppi.
- Lavaggio dell'intimo

Costi aggiuntivi:

- servizio di lavanderia della biancheria personale dell'ospite; è possibile richiedere il lavaggio da parte di una lavanderia convenzionata al prezzo di € 70,00 al mese.
- servizio di parrucchiere (taglio € 9,00; piega € 9,00; taglio e piega € 12,50; permanente € 30,00; tinta € 30,00)
- pedicure (pedicure curativa € 30,00) da parte di professionisti convenzionati
- il trasporto in ambulanza o in auto medica.

Non è previsto nessun deposito cauzionale a carico dell'utente.

Tutela dei diritti delle persone assistite

In tutti i casi in cui ritengano negato o limitato l'accesso alle prestazioni dovute e per ogni altra eventuale necessità di tutela dei propri diritti contrattuali l'anziano, i suoi familiari o chi ne ha la rappresentanza o tutela potranno richiedere l'intervento del difensore civico del Comune di Milano, oppure rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Azienda Sanitaria Locale di Milano.

Coperture assicurative

La Residenza del Parco assicura la copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi, anche per fatti accidentali e amputabili a negligenza, imprudenza o imperizia, come richiesto dalla normativa regionale sull'accreditamento.

Amministratore di sostegno

L'amministratore di sostegno è una figura istituita con la Legge n. 6 del 9 gennaio 2004. Lo scopo è quello di affiancare persone la cui capacità di agire risulti limitata o del tutto compromessa – con difficoltà anche parziale e temporanea a curare i propri interessi (per effetto di un'infermità o di una menomazione fisica o psichica) – e che non necessitano di misure come l'interdizione o l'inabilitazione.

Gestione dei reclami

L'utente potrà richiedere alla reception della residenza il modulo di segnalazione dei reclami, compilarlo e consegnarlo in direzione.

La direzione avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di tre giorni.

Indicazioni in caso di dimissione

In caso di dimissioni dell'ospite, concordare con i famigliari il giorno e l'ora delle dimissioni, le modalità di trasferimento al domicilio (ambulanza, auto privata, ecc.).

il medico provvederà visitare l'ospite per verificarne le condizioni di dimissibilità ed a redigere una relazione per il medico curante (dimissioni accompagnate) sul periodo in cui l'ospite è stato ospite della struttura con l'indicazione della terapia in atto. È anche opportuno che ai famigliari vengano consegnati i farmaci necessari a coprire il fabbisogno delle prime 24/48 ore.

Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite diventino incompatibili con le caratteristiche assistenziali dell'Istituto, la Direzione concorderà con i parenti il trasferimento in un centro idoneo.

Nel caso che l'anziano venga assistito in ADI l'equipe della RSA deve preparare una relazione per l'equipe territoriale che descriva la situazione dell'ospite rispetto all'autonomia, ai bisogni assistenziali e alle condizioni psicosociali.

Il giorno prima della dimissione all'ospite sarà fatto il bagno.

L'ASA di riferimento aiuterà l'anziano a raccogliere i propri effetti personali controllando che non dimentichi nulla.

Qualora l'Ospite / Terzo / Tutore / Curatore / Amministratore di sostegno intendano recedere dal contratto, dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato preavviso comporterà il pagamento della retta dei 15 giorni.

Trasferimento ad altra struttura

In caso di dimissioni e trasferimento presso un'altra RSA, l'ospite dovrà essere accompagnato da una relazione (comprensiva del PAI) che indichi il grado di autonomia dell'anziano, gli eventuali accertamenti a cui è stato sottoposto con il loro esito e la terapia in atto, la presenza di piaghe da decubito con il tipo di trattamento in corso, l'eventuale uso di catetere vescicale indicando tipo e data di posizionamento, le modalità di alimentazione. Inoltre deve contenere tutte le informazioni fornite dal fisioterapista per la prosecuzione di eventuali esercizi riabilitativi, le indicazioni dell'infermiere professionale sui bisogni assistenziali e dell'animatore sulla valutazione dello stato cognitivo e sulle attività a cui l'anziano partecipava.

L'ASA di riferimento aiuterà l'anziano a raccogliere i propri effetti personali controllando che non dimentichi nulla.

È anche opportuno che, ai famigliari, vengano consegnati i farmaci necessari a coprire il fabbisogno delle prime 24/48 ore.

Modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione

Utenti e caregiver

Nell'ottica di un miglioramento continuo, la Direzione provvede entro novembre di ogni anno, alla somministrazione di un questionario della Regione Lombardia, per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti/familiari nelle residenze sanitarie.

I risultati del questionario e le azioni di miglioramento previste, sono pubblicate entro il primo trimestre di ogni anno.

Rilascio dichiarazione prevista ai fini fiscali

A tutti gli ospiti sarà rilasciata annualmente la dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997, n. 26316. attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie; inoltre si informa che le documentazioni sanitarie e amministrative sono disponibili alla consultazione o al ritiro, dietro richiesta alla Segreteria. La richiesta potrà essere avanzata dalle figure autorizzate (amministratore di sostegno, o in mancanza dal delegato dei famigliari).

Rilascio della documentazione Sanitaria

In caso di richiesta della documentazione socio sanitaria o di parti di essa, è previsto il rilascio per i soli fini consentiti dalla legge, previa richiesta scritta, da ritirare presso la direzione (vedi allegato).

La documentazione sarà fornita, senza alcun onere, entro il termine massimo di un mese dalla presentazione della richiesta.

Il personale operante nella struttura



- ❖ Medici
- ❖ Infermieri professionali
- ❖ Terapisti della riabilitazione
- ❖ Animatori
- ❖ Ausiliarie socio assistenziali
- ❖ Cuochi
- ❖ Tecnici della manutenzione

Tutto il personale partecipa ai corsi di aggiornamento previsti dalle normative vigenti.

Modalità di riconoscimento del personale

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica agevolmente percepibili.

R.S.A Villa Del Parco Cesate

(Esempio di menù tipo)

Giorno	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto allo zafferano Cotoletta di pollo Trippa con fagioli Tris di verdure Frutta fresca di stagione	Pasta e patate Hamburger in umido Piselli alla francese Purè Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)
Martedì	Mezze penne al ragù Polenta pasticciata Bresaola Broccoletti Frutta fresca di stagione	Minestrone di verdure Cotoletta di mare Erbette all'olio Purè Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)
Mercoledì	Gnocchi al pomodoro Fegato alla veneta Polpette in umido Fagioli alla provenzale Frutta fresca di stagione	Minestra d'orzo Bollito Cavolfiori gratinati Purè Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)
Giovedì	Risotto con la salsiccia Spezzatino di tacchino con piselli Gorgonzola Polenta Frutta fresca di stagione	Passato di verdure Bastoncini di pesce Spinaci al burro Purè Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)
Venerdì	Pasta al pesto Merluzzo Tonno Patate prezzemolate Frutta fresca di stagione	Riso e piselli Sformato di verdure Finocchi all'olio Purè Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)
Sabato	Pennette alla norma Cotoletta alla milanese Salsiccia Broccoli Frutta fresca di stagione	Minestrone con pasta Crespelle Fagiolini all'agro Purè Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)
Domenica	Ravioli al ragù Rotolo di tacchino al forno Patate al forno Budino / Frutta fresca di stagione)	Filini in brodo Formaggi misti Carote al burro Purè Frutta fresca di stagione o frutta cotta (mela o pera)

Note:

Alternative al primo piatto - Pastina - Semolino – Brodo

Alternative al secondo piatto - Prosciutto cotto – Formaggio – Formaggino

Alternative al contorno - Insalata – Purè

Alternative alla frutta – Frutta cotta – Frutta frullata

Alternative – Piatto unico frullato

Forniti sia a pranzo che a cena: Pane

Colazione: Latte PS – Thè – Caffè – Orzo – Camomilla – Fette biscottate – Biscotti

Merenda: Thè al limone – Fette biscottate – Biscotti

Gli approvvigionamenti

Il servizio di ristorazione è fornito da una ditta esterna che applica la normativa di autocontrollo HACCP prevista dal D.Lgs. 155/97 e che garantisce che tutti i prodotti alimentari utilizzati sono di prima qualità.

I prodotti per incontinenza vengono acquistati da ditte specializzate nella produzione di prodotti per l'incontinenza degli anziani e certificate UNI EN ISO 9000.

I farmaci sono acquistati presso primarie ditte farmaceutiche e sono forniti gratuitamente agli ospiti.

Il materiale di consumo per le medicazioni (garze, bende, disinfettanti, ecc.) è quello previsto dalla farmacopea italiana e risponde alle indicazioni dei protocolli riconosciuti a livello internazionale.



L'assistenza spirituale

A piano terra si trova il locale per il culto dove è possibile avere un momento di raccoglimento ed assistere ogni quindici giorni alla S. Messa.

Le Uscite

Gli ospiti con elevato grado di autonomia, possono uscire liberamente previa firma di uscita/rientro da apporsi alla reception ; gli ospiti non autosufficienti possono uscire dalla Residenza solo con accompagnatore (parente o delegato dell'amministratore di sostegno) dopo aver firmato il registro di uscita/rientro alla reception.



Ricoveri Ospedalieri

In caso di ricovero ospedaliero il medico provvederà ad avvisare la famiglia; la direzione dell'Istituto organizza il trasferimento in ambulanza con l'accompagnamento di un operatore socio sanitario che rimarrà accanto all'ospite fino all'arrivo dei famigliari.



Ufficio Relazioni con il Pubblico

E' a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per accogliere reclami, osservazioni e suggerimenti. Il responsabile dell'Ufficio avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di tre giorni.

L'ufficio è aperto tutti i giorni dalle 9 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,30.

E' inoltre possibile comunicare con questo ufficio utilizzando il questionario che viene consegnato a tutti gli ospiti al momento dell'ingresso e che può essere depositato nella apposita cassetta presente presso il bancone della reception ; oppure inviando un e-mail all'indirizzo di posta elettronica: **residenzadelparco@yahoo.it**

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

(DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

<i>La persona ha diritto</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti dette persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
<i>La persona ha diritto</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i>
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire

	liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
<i>La persona ha diritto</i>	<i>La società e le istituzioni hanno il dovere</i>
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità 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 garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI / FAMILIARI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI

ETA' DELL'OSPITE	anni			
SESSO	☐ maschio	☐ femmina		
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	☐ meno di 6 mesi	☐ da 6 mesi a 2 anni	☐ più di 2 anni	☐ più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	☐ ospite	☐ familiare	Specificare: ☐ coniuge ☐ figlio/figlia ☐ nipote ☐ altro	
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
◊ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				

◊ cura dedicata all'igiene personale	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
◊ qualità dei pasti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ quantità dei pasti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ varietà nel menu	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
◊ orari apertura alle visite	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ orari pasti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ orari sonno/veglia	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
7. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
◊ personale ausiliario	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ infermieri	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ personale medico	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ fisioterapisti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ animatori	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

10. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	☐ serena	☐ malinconica		
◊ è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◊ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	☐ sì	☐ no		

NOTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio “troppo lungo”, “superficiale”, “non è stato indagato questo aspetto”, ecc.).

SCHEDA APPREZZAMENTI

(consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FACSIMILE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SCHEDA RECLAMO

RECLAMO N.

Modalità di segnalazione

Verbale ☐ telefonica ☐ lettera ☐ via fax. ☐ modulo ☐

Dal degente

Effettuata dal/dalla sig./sig.ra

Ricoverato presso il reparto stanza n.

Da un parente

Effettuata dal/dalla sig./sig.ra

Grado di parentela

Del/della sig./sig.ra

Ricoverato presso il reparto	stanza n.
------------------------------	-----------

Indirizzo del parente

Residente in _____ via _____ n° _____

Tel _____ fax. _____

Oggetto della segnalazione

[illegible]

Data dell'evento segnalato _____ ora _____

Data di registrazione	firma
-----------------------	-------

Presenza visione della direzione