

CARTA DEI SERVIZI 2025

Residenza
Sanitaria Assistenziale

Fondazione
Casa Famiglia
San Giuseppe
Onlus



Gennaio 2025

INDICE

Presentazione	Pag.	2
La Casa Famiglia San Giuseppe	Pag.	4
Come raggiungere la struttura.....	Pag.	5
Modalità di ammissione e inserimento	Pag.	6
La giornata tipo	Pag.	9
I servizi offerti.....	Pag.	10
La dimissione del residente.....	Pag.	10
I servizi alberghieri	Pag.	12
Altri servizi	Pag.	15
Notizie utili	Pag.	16
Le normative vigenti	Pag.	18
Relazioni con il pubblico	Pag.	19
Le rette	Pag.	20
Facsimile del questionario sulla qualità dei servizi	Pag.	21

Negli spazi azzurri si evidenziano i riferimenti normativi relativi all'attività, nello specifico:

Che cos'è la carta dei servizi.....	Pag.	2
Che cos'è una RSA	Pag.	4
Il Piano Assistenziale Individuale (PAI).....	Pag.	9
Gli impegni previsti dalla DGR	Pag.	18
Il consenso informato.....	Pag.	19
La Carta dei Diritti dell'Anziano	Pag.	29

Negli spazi rosa si riportano notizie ed avvisi importanti relativi alla Casa, nello specifico:

Una scelta consapevole	Pag.	6
I ricoveri solventi estivi.....	Pag.	7
Gestione della lista d'attesa	Pag.	8
Il nucleo Alzheimer.....	Pag.	10
L'equipe multidisciplinare	Pag.	11
I servizi offerti.....	Pag.	12
Il volontariato	Pag.	15
Il Codice Etico	Pag.	18
Il Difensore Civico Regionale.....	Pag.	19

Gentili signora e signore,

*l'opuscolo che le viene presentato costituisce
la **Carta dei Servizi** della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) gestita della
Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe - Onlus di Vimercate.*

*Si tratta di un documento che le permetterà di conoscere meglio la nostra Casa,
i servizi offerti e gli obiettivi della Fondazione per rispondere sempre più
efficacemente ai bisogni ed alle aspettative dei residenti e delle loro famiglie.*

*La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo,
ma anche uno strumento che le viene offerto perché lei possa **contribuire attivamente
allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale** che la riguarda.*

*A lei ed ai suoi famigliari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe
di assistenza e cura: la invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli ed a segnalare eventuali
disservizi. La Casa farà tutto il possibile per venire incontro alle sue esigenze
e per garantirle un soggiorno confortevole.*

*Confidiamo nella sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti i residenti
di questa Casa, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.*

*Gli operatori
della Casa Famiglia San Giuseppe*

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, che è divenuta obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di pubblici servizi in base alla legge 11 luglio 1995 n. 273, è uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti" (art. 13, comma 1 legge n. 328 dell'8 novembre 2000 - legge quadro sui servizi sociali).

La Carta è stata formulata al fine di consentire a tutti gli interessati una visione chiara e sintetica dei servizi che la Casa s'impegna ad erogare e delle relative modalità di erogazione. La Carta si rivolge a tutti i "clienti-utenti" ai quali la Casa riconosce un ruolo attivo in quanto soggetti titolari di diritti.



Presidente: Riva Carla

Vicepresidente: Baio Emanuela

Consiglieri: Balconi Attilio (designato dal Sindaco di Vimercate), mons. don Maurizio Rolla (Parroco della parrocchia Santo Stefano e responsabile della Comunità Pastorale Beata Vergine del Rosario Vimercate e Burago Molgora), Carzaniga Tiziana, Inzaghi Giuseppe (in qualità di discendente della Fondatrice), Mezzena Agnese, Parma Renato, Zanetto Federica.

Struttura operativa

Direttore: *Stefano Cipolla*
Medico responsabile: *Daniela Bertazzoni*
Urp e comunicazione: *Gabriella Schizzo*

I nominativi degli operatori sono disponibili nelle bacheche della turnistica. L'organigramma aggiornato è presente sul sito della Fondazione, nella sezione Amministrazione Trasparente.

Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe - Onlus

Sede: Via Generale Antonio Cantore 7
20871 Vimercate | MB

Contatti: ☎ 039/669122
☎ 039/6081586
✉ info@casa-famiglia-sangiuseppe.it
🌐 www.casa-famiglia-sangiuseppe.it



Codice Fiscale: 87000410156
Partita IVA: 00988290961
Iscr. Trib. Mi n. 1371 Vol. 55



La Casa ieri e oggi

La Casa si apre all'accoglienza nel 1946 per iniziativa di Bice Molina Cremagnani. Nel 1961 diventa ente morale (IPAB) e nel 1993 assume la veste giuridica di ente privato configurandosi come Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe. Nel 1998 diventa Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS). Nata per assistere gli orfani e i poveri, a seguito dei cambiamenti storico-sociali e delle necessità del territorio, si è sempre più qualificata per l'assistenza socio-sanitaria alle persone anziane non autosufficienti. Per il miglior raggiungimento dello scopo originario, la Fondazione si richiama esplicitamente al principio cristiano del valore e della dignità di ogni vita umana, riaffermando l'importanza di ogni età della vita.

La struttura

La Casa si compone di due corpi di fabbrica posizionati in un grande prato piantumato, inserito nel contesto del Parco del Molgora:

- L'edificio A (o Casa Storica) è costituito da due piani fuori terra. Al piano terra si trova il Nucleo Protetto (A1) di 8 camere che possono ospitare da due a quattro letti con bagno, il Centro Diurno Integrato, la sala del Servizio Socio-educativo con la stanza Snoezelen, la sala del Servizio Psicologico e Servizio Comunicazione, la biblioteca e l'angolo ristoro. Il primo piano è destinato a RSA con due nuclei abitativi (A2 e A3) dotati complessivamente di 17 camere, da due a quattro letti con bagno, la medicheria, la cucina/tisaneria, le sale da pranzo e soggiorni.
- L'edificio B (o Casa Nuova) destinato a RSA con tre piani fuori terra ed un piano seminterrato dove sono situati i servizi generali (cucina e lavanderia). Al piano terra si trovano un grande atrio d'ingresso, gli studi medici, la Direzione, la presidenza, gli uffici amministrativi, il locale per la cura della persona (parrucchiera/pedicure), sale per attività di socializzazione ed animazione, la palestra, la sala riunioni e l'angolo ristoro. Il primo e il secondo piano sono destinati ai nuclei abitativi (B1 e B2 al primo piano e B3 e B4 al secondo piano) ciascuno di 16 camere a due letti con bagno, gli ambulatori, la sala da pranzo e soggiorno per i residenti.

Un corridoio a vetrate collega l'edificio nuovo con quello storico e con la "Rotonda", ambiente per incontri e momenti di preghiera e di animazione collettiva.

La ricettività

La struttura dispone attualmente di 124 posti Letto autorizzati di cui:

- 120 accreditati e a contratto, 20 dei quali destinati al Nucleo Alzheimer per persone affette da demenza (Nucleo Protetto);
- 4 autorizzati (in solvenza).

L'amministrazione

La Casa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione che indirizza, programma e controlla l'andamento dell'istituzione. È composto da 9 membri, di cui 2 di diritto (il Parroco pro-tempore della Parrocchia S. Stefano di Vimercate e un discendente della fondatrice Bice Molina Cremagnani), 1 designato dal Sindaco di Vimercate,

Che cos'è una R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale)

Le residenze sanitarie assistenziali, che vengono identificate con l'acronimo RSA, introdotte in Lombardia a metà degli anni ottanta, sono strutture non ospedaliere, ma comunque a impronta sanitaria, che ospitano persone non autosufficienti, che non possono essere assistite a domicilio e che necessitano di specifiche cure mediche e di un'articolata assistenza sanitaria. Si distinguono dagli ospedali e dalle case di cura, rivolti ai pazienti sofferenti di una patologia "acuta", e dalle case di riposo, destinate agli anziani almeno parzialmente autosufficienti.

In Lombardia le R.S.A. devono rispondere ai requisiti minimi strutturali e organizzativi previsti dalla D.G.R. VII/7435 del 2001. Detti requisiti sono verificati almeno annualmente da una qualificata equipe di vigilanza dell'Agenzia di Tutela della Salute, a tutela dell'utenza. Qualora la struttura sia anche "accreditata" (ovvero fornisca ulteriori servizi socio-sanitari previsti dalla normativa vigente) riceve un contributo giornaliero - variabile in relazione al grado di fragilità del residente - a copertura delle prestazioni sanitarie erogate.

(da scegliersi fra gli Benefattori della Casa) e 6 eletti dall'Assemblea dei Benefattori, organismo composto da persone che condividono le finalità della Fondazione e contribuiscono al loro raggiungimento. Il CdA, che dura in carica tre anni, nomina al suo interno il Presidente ed il Vicepresidente.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

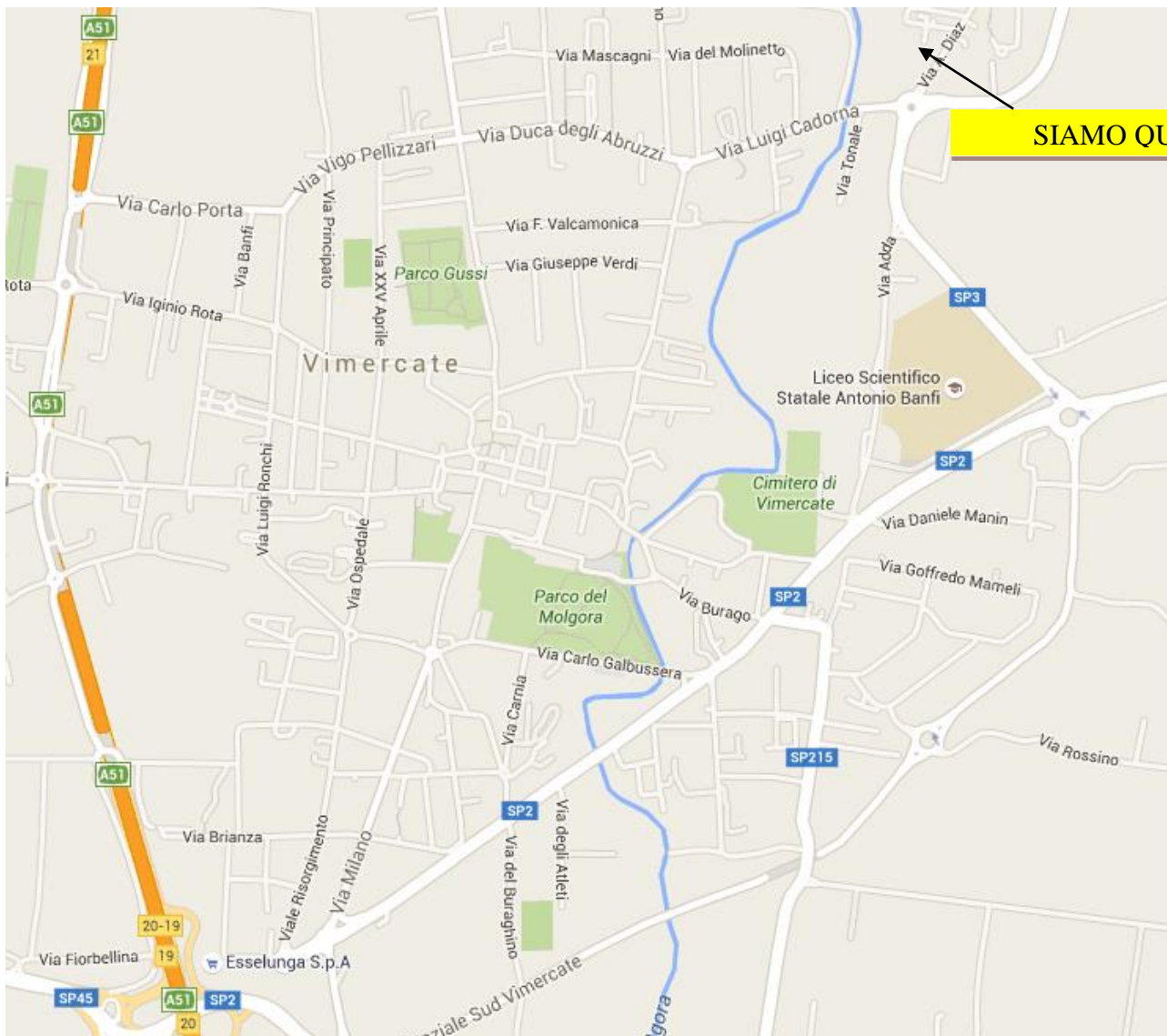
La Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe Onlus è situata in via Cantore n. 7 a Vimercate, frazione Ruginello.

Mezzi pubblici

- Linea Monza-Trezzo, fermata Centro Scolastico Omnicomprensivo.
- Autolinea Villa, linea Sulbiate-Monza, fermata Ruginello.
- Autolinea Cologno Nord (Stazione MM) – Vimercate Piazza Marconi. Da qui linea urbana per Ruginello.

Mezzi privati

- Provinciale Monza-Trezzo.
- Tangenziale Est, uscita Vimercate Sud.



LE MODALITÀ DI AMMISSIONE E DI INSERIMENTO

Per essere accolti nella struttura è necessario presentare una domanda.

Il modulo per la presentazione della domanda può essere ritirato presso la reception della Casa, ed è disponibile sui siti internet: www.ats-brianza.it o www.casa-famiglia-sangiuseppe.it.

La consegna della domanda deve avvenire presso la reception della Casa nei seguenti orari:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 17.00;
- il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.30.

All'atto della consegna della domanda viene rilasciata la ricevuta completa di numero di protocollo e la domanda verrà valutata dal medico responsabile. A seguito dell'accoglimento, la richiesta di ammissione viene inserita nella lista di attesa. Nel caso di disponibilità di posti, la Presidente si mette in comunicazione telefonica con il primo richiedente della lista urgenze, compatibile con il posto vacante (per dettagli si veda paragrafo *Gestione lista d'attesa* pag. 8). Successivamente l'ufficio amministrativo dedicato contatterà il familiare per la gestione delle pratiche amministrative.

Il giorno stabilito per l'inserimento, la persona interessata all'ingresso, accompagnata dai familiari, si presenterà presso la reception della Casa all'orario concordato. I documenti sanitari sono da consegnare all'ingresso al medico in turno. La Referente Assistenziale accompagnerà l'ospite nel proprio nucleo abitativo dove sarà accolto dalle diverse figure dell'equipe multidisciplinare che informeranno anche sull'organizzazione della vita nella Casa e lo presenteranno agli operatori ed agli altri ospiti del reparto.

Una scelta consapevole

Con la presente informativa vogliamo sensibilizzare ed informare circa la figura dell'**Amministratore di Sostegno**, forse ancora poco conosciuta, ma che sta sempre più diffondendosi a favore delle persone in difficoltà.

Si tratta di una persona nominata con decreto dal Giudice Tutelare introdotta con Legge n. 6 del 9 gennaio 2004 finalizzata a tutelare le persone che, per effetto di una menomazione fisica oppure psichica, si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche parzialmente o in via temporanea, ai propri interessi: anziani, disabili fisici o psichici, malati gravi, etc. La domanda per la nomina dell'Amministratore di Sostegno, da produrre su apposito modulo, va presentata, senza l'assistenza di un legale, direttamente al Giudice Tutelare, depositando l'istanza presso l'apposita cancelleria Volontaria Giurisdizione del Tribunale territorialmente competente allegando relativa marca da bollo il cui valore può essere richiesto alla sezione di cancelleria prima indicata. Possono presentare la domanda principalmente il coniuge o la persona stabilmente convivente, i parenti entro il 4° grado, il beneficiario personalmente. Vista l'importanza del tema della tutela delle persone in stato di difficoltà a provvedere ai propri interessi.

Per la modulistica necessaria consultare:

<https://www.tribunale.monza.giustizia.it/it/Content/Index/44692>.



I ricoveri solventi estivi

La Casa dispone di 4 posti letto in solvenza autorizzati in nuclei ordinari dell'rsa (non all'interno del nucleo Alzheimer). Di questi, dal mese di giugno al mese di settembre, 2 posti vengono destinati all'accoglienza di richieste per ricoveri estivi della durata massima di un mese.

Per accedere ai ricoveri solventi estivi è necessario presentare l'apposita domanda in reception entro il 28 febbraio di ogni anno.

Previo parere di idoneità sanitaria da parte del medico responsabile della struttura, i familiari del richiedente il ricovero solvente estivo saranno poi contattati al fine di perfezionare l'ingresso, così come già descritto per il ricovero in lungodegenza, e svolgeranno un colloquio conoscitivo con la Presidente.

Poiché i ricoveri solventi estivi vengono effettuati su posti in solvenza autorizzati, si ricorda che il medico di riferimento continua ad essere il Medico di Medicina Generale per le prescrizioni con il Sistema Sanitario Nazionale.

Per tutto quanto riguarda la parte amministrativa e i dettagli del ricovero, si rimanda a quanto definito nel contratto.

Per la retta giornaliera dei ricoveri solventi si veda a pagina 18 (in base all'organizzazione della Struttura il ricovero potrà avvenire in camera singola senza supplementi).

Gestione della lista d'attesa

La Casa Famiglia San Giuseppe adotta due distinte liste d'attesa, soggette a regole diverse per quanto attiene le modalità di accesso al ricovero in lungodegenza, e di seguito dettagliate.

Le due liste sono denominate:

- Lista urgenze
- Lista ordinaria o lista preventiva

Il criterio generale di ammissione alla RSA nel momento in cui si libera un posto è quello cronologico (domanda più vecchia).

Ciò premesso, la Fondazione si riserva comunque un'eventuale discrezionalità nella valutazione di situazioni particolarmente urgenti per ragioni di carattere sociale e/o sanitario. L'ammissione alla RSA è comunque sempre subordinata ad una valutazione di idoneità e di compatibilità tra le condizioni generali del richiedente e le caratteristiche del nucleo abitativo nel quale il posto è disponibile. In particolare, l'ammissione di persone con decadimento cognitivo e disturbi del comportamento è subordinata al parere medico ed alla eventuale disponibilità di posti all'interno del Nucleo Protetto, in caso di indicazione a tale reparto.

LISTA ORDINARIA/PREVENTIVA

Coloro che si iscrivono alla lista d'attesa preventiva **non** hanno la necessità immediata di un ricovero, ma desiderano assicurarsi una priorità nell'accesso in caso di bisogno. Le persone iscritte nella lista d'attesa preventiva **non verranno mai chiamate per il ricovero**, fino a quando non presenteranno richiesta di passare alla lista delle urgenze.

Quando una persona iscritta alla lista d'attesa ordinaria dovesse necessitare di un ricovero, deve rivolgersi alla reception della Casa Famiglia San Giuseppe e richiedere l'iscrizione alla lista d'attesa urgenze compilando la domanda con relativa relazione sanitaria redatta dal proprio medico di base.

La richiesta di passaggio dalla lista d'attesa preventiva alla lista d'attesa urgenze deve **sempre** essere accompagnata da una valutazione sanitaria. La lista d'attesa preventiva viene ordinata in ordine cronologico di presentazione della domanda, ed **il passaggio** tra la lista d'attesa preventiva e quella delle urgenze **avviene preservando la priorità acquisita** nella prima.

LISTA D'ATTESA URGENZA

La lista d'attesa urgenze viene ordinata in ordine cronologico di data di presentazione della domanda.

Quando si rende disponibile un posto di lungodegenza in RSA, viene contattata per l'ingresso la prima persona in lista d'attesa urgenze, ovvero colui/colei che ha una data di presentazione della prima domanda antecedente alle altre.

L'eventuale rifiuto del ricovero di una persona inserita nella lista d'attesa delle urgenze comporta la cancellazione da entrambe le liste d'attesa e, quindi, eventualmente la necessità di ripresentare nuova domanda perdendo ogni priorità acquisita.

LA GIORNATA TIPO

La giornata ha inizio con la sveglia, la verifica delle condizioni fisiche del residente e le prime azioni di cura e igiene della persona.

Dalle 8.00 si svolge la **colazione** nei soggiorni dei nuclei, dove verrà esposto il menù del giorno, o a letto se le condizioni del residente sono compromesse.

Alle 9.15 viene celebrata la **S. Messa** in Rotonda.

Dalle 10.00 in poi, mattina e pomeriggio si svolgono le diverse **attività** proposte e attuate in collaborazione con i volontari ed in base ad una programmazione settimanale del servizio animativo-educativo e del servizio fisioterapico.

Le **visite mediche e medico/specialistiche** e le **fisioterapie** individuali e di gruppo avvengono generalmente durante mattinata.

I residenti sono liberi di partecipare alle attività, dedicarsi alla lettura, guardare la televisione, creare gruppi di conversazione, stare con i propri parenti o dedicarsi a coltivare i propri interessi. In primavera e in estate vengono sollecitati a passeggiare nel parco della Casa. Gli operatori sono impegnati ad evitare situazioni di apatia e di isolamento, prestando attenzione alle condizioni fisiche, all'aspetto, alla cura ed all'igiene dei residenti durante la giornata. A metà mattina e durante tutto l'arco della giornata, vengono distribuite bevande.

Il **pranzo viene servito alle 12.00** secondo il menù previsto dal servizio cucina.

Nel **primo pomeriggio** gli ospiti possono **riposare nelle proprie camere**. A **metà pomeriggio** viene distribuita una **piccola merenda**.

La **cena viene servita dalle 18.00** secondo il menù previsto. Chi lo desidera può partecipare alle **19.00** alla recita del **S. Rosario**. La TV nei soggiorni resta a disposizione per chi gradisce assistere ai programmi in compagnia. Il calendario delle attività prevede anche dei momenti ricreativi serali all'interno della Casa.

Prima del riposo notturno, viene offerta al residente una bevanda calda.

Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Il PAI è il documento redatto per ogni ospite, all'ingresso e periodicamente, da parte dell'equipe multidisciplinare, con il quale vengono individuati per ogni area i bisogni di ciascun ospite, gli obiettivi e gli interventi da mettere in atto. Rappresenta un requisito di appropriatezza della struttura.

Ogni PAI viene poi condiviso con il singolo ospite o con il familiare o la figura giuridica se presente.

I SERVIZI OFFERTI

La Casa offre accoglienza a persone adulte, generalmente anziane, e si propone quale luogo di vita protetto per persone che per motivi di salute o familiari hanno difficoltà a restare al proprio domicilio. La Casa Famiglia San Giuseppe, richiamandosi alle sue origini, intende offrire ai suoi ospiti un clima di vita il più possibile “famigliare” in cui i residenti possano sentire la Casa come la propria abitazione. L'obiettivo è di offrire servizi di assistenza e di cura nei confronti dell'anziano in forma “personalizzata”, per garantire il rispetto di ciascuna individualità, dell'esperienza e dei particolari percorsi di vita di ognuno. Il servizio di cura e assistenza è fornito in modo da garantire il benessere globale, psichico-fisico, mentale e spirituale della persona. Sono, quindi, di pari rilevanza gli interventi per la salute fisica e quelli che mirano a rallentare il decadimento psicologico, affettivo, cognitivo dell'ospite nel rispetto dei suoi valori morali, culturali e religiosi.

Tutto il personale, a qualunque livello, è chiamato a conoscere e condividere le progettualità e le iniziative che la Casa programma per garantire il *ben-essere* dell'ospite, e collabora per un esito positivo delle stesse.

Nella RSA opera un'equipe multidisciplinare composta da: medici, referenti assistenziali, referenti infermieristici, infermieri professionali, fisioterapisti, referenti di nucleo, OSS, ASA, animatrici/educatrici e psicologhe. L'equipe può inoltre essere integrata in caso di necessità da medici specialisti (neurologo, fisiatra, psichiatra).

Tutti gli operatori sono individuabili tramite cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome e qualifica e foto.

LA DIMISSIONE DEL RESIDENTE

La dimissione di un residente dalla Casa, per rientro al domicilio o per trasferimento in altra struttura di ricovero o diurna, è concordata con i familiari che devono comunicarla all'ente in forma scritta almeno 10 giorni prima della data determinata (le indicazioni sulle modalità sono specificate nel contratto di ricovero). È prevista la consegna della relazione sanitaria di dimissione con l'elenco della terapia in corso ed eventuali allegati utili a garantire la continuità assistenziale.

In caso di decesso del residente, il medico ne constata la morte, avverte i familiari e prepara la documentazione da consegnare al servizio di pompe funebri scelto dai parenti per l'inumazione. Il personale socio-sanitario si occupa della composizione della salma da trasferire poi in camera mortuaria.

I familiari del residente deceduto si occupano direttamente delle esequie. Vengono, altresì, invitati dalla referente di nucleo a ritirare gli effetti personali del defunto e, in caso di lascito alla Struttura, a rilasciarne dichiarazione con modulistica ritirabile in reception. Infine, nei giorni successivi l'evento, vengono concluse le pratiche amministrative.

Il Nucleo Alzheimer (Nucleo Protetto)

La Casa dispone di un nucleo Alzheimer per accogliere persone anziane affette da demenza con gravi disturbi cognitivi e del comportamento. Il nucleo si caratterizza per la presenza di personale specificatamente formato ed in quantità idonea a garantire la maggiore assistenza necessaria. Anche l'ambiente è tale da ridurre al minimo le fonti di pericolo e favorire, per quanto possibile, l'orientamento spazio-temporale. Il nucleo è dotato di un giardino protetto fruibile dagli ospiti. Qualora un ospite del N. A. non avessero più i requisiti specifici per la permanenza nello stesso, a giudizio dell'equipe multidisciplinare, potranno essere trasferiti previa informazione alla famiglia, presso uno degli altri nuclei ordinari della Casa.

L'equipe multidisciplinare

La Casa si avvale di diverse figure professionali che tra loro si integrano, fornendo ciascuna la specificità della propria professione. Ecco le figure che compongono l'equipe multidisciplinare.

Il medico

La Casa assicura l'assistenza medica con un calendario giornaliero di presenza e con reperibilità nelle restanti ore. L'orario di presenza di tutti i medici, durante il quale sono disponibili al ricevimento dei parenti è esposto nelle bacheche informative. Il Medico Responsabile coordina l'equipe sanitaria e garantisce il confronto fra le diverse figure professionali, anche nella predisposizione dei piani assistenziali individuali per ogni ospite e nella condivisione degli stessi con i caregiver di riferimento. È possibile richiedere appuntamento per colloqui con i medici e con il responsabile sanitario attraverso l'Urp.

Le Referenti infermieristiche

Le Referenti Infermieristiche hanno il compito di sovrintendere all'attività del personale infermieristico assicurando la corretta attuazione dei piani assistenziali individuali e delle prescrizioni mediche.

Le Referenti Assistenziali

Nella Casa operano due referenti Assistenziali in stretta collaborazione con i referenti dei diversi nuclei. Supervisionano le attività assistenziali garantendo il miglior funzionamento possibile del servizio in un'ottica di omogeneità globale e rispetto delle procedure interne.

I Referenti di Nucleo

Ogni nucleo abitativo ha due referenti di nucleo di riferimento (che si sostituiscono vicendevolmente), i quali provvedono alla gestione quotidiana del personale di reparto, assistono i residenti nelle necessità quotidiane. Sono figure di riferimento per la vita quotidiana degli ospiti, famigliari ed operatori.

L'infermiere

L'infermiere è una figura professionale sanitaria tecnico-assistenziale, responsabile dell'assistenza infermieristica e riferimento per la cura e assistenza degli ospiti del reparto ed il riferimento dei famigliari in caso di necessità. Si occupa della somministrazione della terapia, dell'assistenza al medico durante le visite riferendo segni e sintomi, ed interviene per il primo soccorso in caso di emergenza sanitaria.

L'ausiliario socio assistenziale (ASA) e l'operatore socio-sanitario (OSS)

Il servizio assistenziale è svolto in orario continuato diurno e notturno da personale qualificato, ASA e OSS. A disposizione degli operatori sono stati approntati piani di lavoro, protocolli, linee guida.

I fisioterapisti

È presente nella Casa un'equipe di fisioterapisti che collabora stabilmente con gli operatori dei nuclei abitativi. L'attività fisioterapica si svolge in sale dedicate, al letto del residente e nei nuclei abitativi. La palestra, ampia ed appositamente attrezzata, si apre sul parco per permettere agli ospiti, in condizioni climatiche favorevoli, di camminare all'aria aperta.

L'equipe psicologica e l'equipe socio-educativa

La Casa si avvale della collaborazione di psicologhe e di educatrici ed animatrici. È così possibile svolgere una molteplicità di servizi volti a valorizzare la persona nella sua globalità ed a rafforzare e mantenere il più possibile le capacità cognitive, affettive, sociali dei residenti.

Le iniziative proposte si attengono ai criteri della personalizzazione, socializzazione e territorialità.

Durante la settimana, con variazioni stagionali o legate alle ricorrenze, si alternano le diverse attività (stimolazione cognitiva e sensoriale, momenti spirituali, attività musicali, attività ludiche).

Le attività si svolgono sia nei singoli reparti sia nelle sale comuni (durante i mesi estivi anche all'aperto).

La ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito da una cucina centrale interna che eroga i pasti in base ad un programma dietetico settimanale. Tale programma è formulato nel rispetto delle norme HACCP e dei regolamenti ATS, tenendo anche conto delle preferenze alimentari espresse dai residenti.

I servizi offerti

Nella retta sono compresi tutti i servizi erogati e 1 taglio/piega a rotazione.

Pertanto nessun ulteriore compenso può essere richiesto da parte degli operatori della Casa per i servizi resi.

Qualsiasi abuso in tal senso deve essere prontamente segnalato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico all'indirizzo urp@casa-famiglia-sangiuseppe.it.

Si invitano i residenti ed i loro famigliari AD ASTENERSI dall'offrire ai singoli operatori riconoscimenti quali mance, regali, etc. che il personale è tenuto a rifiutare per obbligo contrattuale.

È previsto un piano menù esposto in ogni nucleo dal responsabile della cucina secondo l'andamento stagionale, con possibilità di diete individualizzate per particolari patologie e, in caso di necessità, il medico può definire diete speciali. Durante l'arco della giornata ed in base ai mesi dell'anno, ed anche seguendo le tradizioni locali, vengono distribuite piccole merende agli ospiti nei reparti (tè, caffè, camomilla, yogurt, gelati, dolce).

La lavanderia

All'interno della Casa è presente una lavanderia interna che provvede al lavaggio, stiratura e distribuzione degli indumenti secondo le normative previste. La Casa si avvale anche di una lavanderia esterna per il servizio di lavaggio, sanificazione e stiratura della biancheria piana e delle divise degli operatori. Per gli indumenti più delicati, in lana o in seta o non trattabili ad acqua, si invitano i famigliari a provvedere in proprio.

Le pulizie e la manutenzione

La pulizia di tutti gli ambienti è affidata al personale interno. Secondo calendario annuale si procede alla sanificazione ambientale della Struttura. È presente un servizio di manutenzione che provvede alla conservazione e funzionalità delle attrezzature e alle piccole riparazioni. La segnalazione di eventuali guasti da parte dei residenti e dei loro famigliari deve essere fatta alla referente di nucleo. La manutenzione preventiva e le riparazioni dei grandi impianti sono affidate a ditte esterne con contratti annuali.

Il servizio di reception

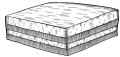









La Casa si avvale di un servizio di reception come riferimento per informazioni ed accoglienza che, in base alle necessità, indirizza le richieste ai diversi servizi.








L'orario di apertura è dalle ore 9.00 alle 17.00 dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 17.30 il venerdì.

Nelle ore serali, notturne, il sabato e nei giorni festivi, le linee telefoniche accedono direttamente nei nuclei abitativi.



ESEMPIO DI MENÙ INVERNO | ESTATE

	COLAZIONE 	PRANZO 	CENA 
LUNEDÌ			
INVERNO 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Gnocchi alla romana burro e salvia Pollo al forno Ratatouille - barbabietole Frutta	Pasta e fagioli Bocconcini spinaci e mozzarella Verdure tricolore Frutta fresca/cotta
ESTATE 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Gnocchi al pesto Pollo al forno Zucchine – Melanzane Grigliate Frutta e Caffè	Minestra con lenticchie Salame Carote Frutta Fresca/Cotta
MARTEDÌ			
INVERNO 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Ravioli in brodo Polpettine in umido Pure' – cavolfiori Frutta e caffè	Passato di verdura Filetto di merluzzo gratinato Carote Frutta fresca/cotta
ESTATE 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Ravioli in salsa aurora Tacchino pomodori e olive Erbette – patate Frutta e caffè	Passato di verdura Crocchette di pesce Purè di carciofi Frutta fresca/cotta
MERCOLEDÌ			
INVERNO 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Verzini e lenticchie Polenta e zola Frutta e caffè	Vellutata di asparagi Uova sode Fagiolini Frutta fresca/cotta
ESTATE 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Pasta tonno e broccoli Primo sale Finocchi – peperoni in insalata	Crema patate e porri Uova strapazzate Zucchine Frutta fresca/cotta
GIOVEDÌ			
INVERNO 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Risotto al radicchio Spiedini di carne Broccoli – pomodori e mais Frutta e caffè	Semolino Hamburger di verdura e scam. Carote Frutta fresca/cotta

	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Risotto ai funghi Polpette in umido Purea di zucca – spinaci Frutta e caffè	Pastina Caprese Cavolfiori Frutta fresca/cotta
VENERDÌ			
	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Pasta integrale tonno e capperi Filetto di platessa olio e limone Patate – fagiolini Frutta e caffè	Pastina Pizza margherita Spinaci Frutta fresca/cotta
	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Pasta integrale al salmone Filetto di tilapia Zucchine – barbabietole Frutta e caffè	Vellutata di cavolfiori e carote Pizza Piselli Frutta fresca/cotta
SABATO			
INVERNO 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Minestrone d’orzo Frittata Zucchine – insalata Frutta e caffè	Vellutata di patate e porri Porchetta Carote Frutta fresca/cotta
ESTATE 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Minestrone d’orzo Frittata Carote – erbe Frutta e caffè	Ravioli in brodo Insalata di pollo Fagiolini Frutta fresca/cotta
DOMENICA			
INVERNO 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Cannelloni di magro Lonza agli aromi Polenta – peperoni gratinati Frutta – dolce - caffè	Ravioli in brodo Prosc. Crudo o mortadella Finocchi Frutta fresca/cotta
ESTATE 	The Caffè Latte Marmellata Fette Biscottate Succhi frutta	Pasta cacio e pepe Lonza agli aromi Patate al forno – mix di verdure Frutta – dolce – caffè	Riso e prezzemolo Prosciutto crudo o mortadella Carote Frutta fresca/cotta

ALTERNATIVE FISSE AD OGNI GIORNO:

PRIMO Pastina Spghettini al pomodoro Riso o pasta in bianco	SECONDO Prosciutto cotto Formaggi misti Tonno in scatola Carne in scatola	SECONDO Purè Pane integrale
---	--	--

Il servizio religioso

Pur garantendo la libera espressione di ogni credo religioso, la Casa assicura l'assistenza spirituale con la celebrazione quotidiana della Santa Messa.

Il servizio di parrucchiere e il servizio manicure e pedicure

La Casa fornisce gratuitamente 1 trattamento di taglio/piega a rotazione per tutti gli ospiti. È possibile richiedere prestazioni aggiuntive, a pagamento, che verranno addebitate in fattura. In caso di bisogno, rilevato dall'equipe sanitaria o su richiesta dei famigliari, il residente può usufruire del servizio di manicure e del servizio di pedicure estetica e con finalità curative affidato, come il servizio parrucchiere, a professioniste esterne ed effettuato in locali interni della struttura.

Per prenotazioni è possibile scrivere via mail all'indirizzo servizi@casa-famiglia-sangiuseppe.it.

I costi verranno addebitati in fattura. Il listino dei prezzi è affisso in bacheca o richiedibile in reception.

La biblioteca – videoteca – emeroteca

La Casa è dotata di una biblioteca e di una videoteca a disposizione degli ospiti e gestita dal servizio socio-educativo.

Lo stesso servizio si occupa inoltre di mettere a disposizione giornali, quotidiani, riviste, settimanali e mensili presenti in struttura.

La televisione, il cinema e la musica

Le televisioni sono poste nei soggiorni di ogni nucleo abitativo e in alcuni salottini.

Qualora il residente lo desideri, i famigliari possono portare dall'esterno televisori personali che verranno posizionati nella camera desiderata, con il consenso del residente che condivide la camera. La sala cinema e la sala Rotonda sono attrezzate per la proiezione di film e documentari. La visione guidata di film, concerti, documentari è programmata periodicamente dal servizio di animazione. La sala può essere fruita dagli ospiti in altri momenti e per altre necessità o bisogni.

Aree ristoro

Negli atrii al piano terra della casa nuova e della casa storica sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde, gelati, snack.

Stanza multisensoriale Snoezelen

La struttura è dotata di una stanza multisensoriale Snoezelen: un ambiente ricco di stimoli visivi (cromoterapia), olfattivi (aromaterapia), uditivi (musicoterapia) e tattili, completato da un ampio letto ad acqua. La stanza è utile per il trattamento non farmacologico di stati di agitazione di persone con declino cognitivo, ma utile anche solo per assicurare momenti di benessere e relax.

La Casa dispone di un gruppo di operatori formati all'utilizzo della stanza che fungono da facilitatori.

Il volontariato

Nella Casa è presente l'Associazione Volontari Casa Famiglia San Giuseppe Onlus, attraverso la quale numerosi volontari sono presenti in modo continuativo nelle varie attività rivolte ai residenti. I rapporti tra la Fondazione e l'Associazione sono regolati da specifica convenzione. È possibile richiedere informazioni su come diventare volontario scrivendo a: info@casa-famiglia-sangiuseppe.it.



L'orario di visita e le uscite

Il servizio dell'unità di offerta è attivo 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

L'ingresso è libero dalle 8.00 alle 20.00. In casi eccezionali ed in base a disposizioni di legge, l'accesso può essere limitato per esigenze di salute pubblica. Dalle 20.00 alle 8.00 l'accesso è consentito solo al personale, munito di badge o codice di accesso, e ai famigliari previo accordo delle modalità e in situazioni valutate dal medico responsabile.

La Casa favorisce la presenza di famigliari e conoscenti dei residenti. Si richiede però – per il rispetto della routine quotidiana di tutti i residenti – di evitare la presenza durante gli orari dei pasti e delle attività di igiene personale. I famigliari sono in ogni caso tenuti al rispetto della tranquillità e della privacy degli ospiti e pertanto, qualora gli operatori fossero impegnati in particolari attività sanitarie ed assistenziali di residenti allettati, dovranno lasciare libera la camera.

Durante le visite, gli ospiti e i famigliari hanno a disposizione l'utilizzo degli ampi spazi al piano terra dei due edifici, e, nei mesi dell'anno che lo permettono, del portico e del parco della Casa.

La Casa permette, inoltre, le uscite dei residenti previa compilazione di apposito modulo. Se il residente desidera allontanarsi dal nucleo, solo o con altri, previo parere medico favorevole, deve avvisare l'infermiere e apporre la firma di uscita e di rientro sull'apposito modulo.



Gli orari di ricevimento del medico

I medici sono presenti presso la Casa dal lunedì al venerdì e sono disponibili anche su appuntamento per i colloqui con i famigliari. Gli orari di presenza e reperibilità sono affissi in ogni nucleo abitativo nelle bacheche informative. Durante la notte, il sabato, la domenica e i festivi, è attivo il servizio di reperibilità medica.

La corrispondenza

Viene assicurata la distribuzione di eventuale corrispondenza personale in arrivo ai residenti. La corrispondenza di tipo amministrativo viene protocollata e viene avvisato il parente, telefonicamente o via mail con presa visione, per il ritiro della stessa.

Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria

La Fondazione riconosce il diritto degli utenti e dei loro familiari, titolari di un legittimo interesse, a richiedere una copia del fascicolo sociosanitario (FASAS). Per ottenere il rilascio di copie della cartella clinica occorre inoltrare la richiesta all'Urp che fornirà le opportune indicazioni (verrà richiesta una quota di 35 euro che verrà addebitata in fattura).

I certificati sanitari

Il medico è responsabile della redazione dei certificati sanitari che dovranno essere richiesti. Per richiederne il rilascio è possibile inviare richiesta all'Urp.

I certificati amministrativi

Entro il 31 marzo di ciascun anno la Casa rilascia la dichiarazione della quota di spesa sanitaria, inclusa nella retta di ricovero secondo le disposizioni delle vigenti normative regionali e nazionali.

Per richiedere il rilascio di certificati è possibile inviare richiesta all'Urp e provvederà l'ufficio amministrativo.

Rinnovo della carta d'identità

La Casa, avvisando i famigliari, provvede, secondo le disposizioni date dal Comune di Vimercate, a rinnovare le carte d'identità in scadenza degli ospiti. Il servizio ha un costo relativo al rimborso spese che verrà addebitato in fattura.

Gli oggetti personali

È consigliabile non tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro e si precisa che la Fondazione, in caso, non risponde di eventuali smarrimenti. Nell'eventualità di oggetti smarriti, occorre rivolgersi alla referente di nucleo o alla referente assistenziale.

Trasporti sanitari non d'emergenza

Eventuali trasporti all'esterno della struttura sono a carico del residente. Presso la reception è disponibile un elenco di organizzazioni che prestano servizio, a cui il residente o il famigliare può rivolgersi direttamente.

LE NORMATIVE VIGENTI

La tutela della privacy (Regolamento U.E. 679/2016 679 e s.m.i. e D.Lgs. 101/2018 e s.m.i.)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti lo stato di salute psico-fisica degli ospiti, fornendole solo all'ospite stesso e, qualora sia consenziente, ai suoi famigliari o a persone da lui designate. Una rete di copertura dei dati sensibili assicura il rispetto della privacy di residenti, famigliari, operatori, volontari. A maggior garanzia di tutela della riservatezza dei dati la Casa ha nominato un Data Protection Officer (DPO). L'informativa sulle modalità e le finalità di trattamento dei dati è consegnata all'ingresso dell'ospite, ed è comunque sempre disponibile presso gli uffici amministrativi.

Le norme sul fumo

(L.3/2003 e DCPM 23/12/2003)

In tutti i locali ed ambienti chiusi della Casa vige il divieto di fumare.

Il piano di sicurezza (D.Lgs. 81/2008)

La Casa ha predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, per un intervento tempestivo e ordinato in collaborazione con il Servizio Comunale di Protezione Civile ed un gruppo interno di Pronto Intervento.

Il piano d'emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli a cui le persone possono andare incontro;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale operante nella Casa è in possesso di attestato di idoneità tecnica rilasciato dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco ed è adeguatamente addestrato, in caso di incendio, ad intervenire a tutela della sicurezza dei residenti.

Il trattamento degli alimenti (D.Lgs. 155/1997 e Regolamento CE 852/2004 ss.mm.ii.)

La Casa dispone di un proprio manuale di autocontrollo per l'igiene degli alimenti nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs 155/97, sia per il controllo del processo in cucina sia per quello delle fasi di distribuzione dei cibi. Il manuale rappresenta un mezzo per realizzare un continuo miglioramento qualitativo dei prodotti alimentari offerti ai residenti e una continua formazione degli operatori interessati alla gestione, stabilisce le linee guida per il controllo del sistema ristorativo (igiene alimentare), fa la prevenzione dalle contaminazioni alimentari ed indica i comportamenti da rispettare per il mantenimento costante dell'igiene del personale.

Quotidianamente si applicano procedure di controllo e verifica degli alimenti.

Gli impegni previsti dalla DGR

La Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe si impegna ad ottemperare quanto previsto dalla DGR 2569/2014 e s.m.i., ed in particolare dal contratto sottoscritto con l'ATS Brianza, e alla luce della Riforma sanitaria di cui alla Legge 23/15.

Il rispetto dell'ambiente

(DCPM 6/7/1995 D. Lgs. 022/1997 DPR del luglio 2003 n. 254)

Nella Casa è funzionante il servizio per il ritiro e lo smaltimento dei rifiuti speciali in base alle normative vigenti.

Il Decreto Legislativo 231/01 e la responsabilità penale d'impresa

In ottemperanza a quanto previsto dalle Regole di Gestione del Servizio Socio Sanitario Regionale 2012, la Casa si è dotata di un modello organizzativo ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/01, ed ha nominato l'apposito organo di controllo che vigila sull'attività della Fondazione.

Il Codice Etico

La Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe, nel 2010, si è dotata di un Codice Etico, ovvero di un documento che ribadisce e formalizza diritti e doveri morali dell'Istituzione e che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione. Il Codice Etico è un mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto della

Fondazione.

Il Codice Etico è disponibile presso la reception e sul sito della Fondazione.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Per informazioni di carattere generale ci si può rivolgere alla reception che fornirà tutte le risposte necessarie o visitare il sito internet della Fondazione o scrivere a info@casa-famiglia-sangiuseppe.it.

Gli apprezzamenti, le segnalazioni, i reclami

Al fine di perseguire il miglioramento dei servizi, la Fondazione ha attivato un servizio dedicato a cui i famigliari possono rivolgersi per segnalazioni, apprezzamenti, commenti o esporre quesiti. È possibile scrivere al seguente indirizzo mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

urp@casa-famiglia-sangiuseppe.it.

L'ufficio accoglie le segnalazioni e provvede a fornire risposta nei tempi necessari coinvolgendo, se necessario, gli altri servizi della struttura. Il famigliare riceverà risposta in tempi variabili in relazione alla complessità delle tematiche (indicativamente non oltre i 10 giorni lavorativi).

La soddisfazione degli utenti

La Casa si impegna a valutare la soddisfazione dei residenti, delle famiglie e degli operatori mediante l'utilizzo di un questionario (vedere facsimile in allegato al presente documento) e a rendere noti i risultati con cadenza annuale.

Difensore Civico Regionale

Il difensore civico regionale è una figura di garanzia a tutela del cittadino, che ha il compito di accogliere i reclami non accolti in prima istanza dal soggetto che eroga un servizio.

Per rivolgersi al difensore civico regionale, si possono chiedere informazioni contattando

Spazio Città

Via Papa Giovanni XXIII,
Vimercate 20871 (MB)

spaziocitta@comune.vimercate.mi.it

Tel. 0396659220 – 800012503

Fax 0396659308

Orari:

Lunedì, martedì, mercoledì, venerdì:

8.00-19.00

Giovedì: 8.00-21.00

Sabato: 8.30-12.30

Il consenso informato

Il medico della Casa informa il residente e/o parenti autorizzati sul percorso diagnostico e terapeutico e su tutti gli esami diagnostico/clinici eseguibili presso la Casa all'esterno, acquisendo il relativo consenso nei casi di legge. Il consenso deve sempre essere espresso direttamente dalla persona interessata e deve scaturire da completa consapevolezza. Qualora il residente non fosse nelle condizioni di esprimere chiaramente un consenso non viziato, la Casa si riferirà all'Amministratore di Sostegno (vedi box a pag. 6) o, in mancanza di questo, al famigliare di riferimento.

La politica della Casa in tema di comunicazione

La Casa valorizza la piena trasparenza dei processi interni e incoraggia la comunicazione aperta di tutti gli operatori verso l'esterno (ospiti, famigliari, volontari, etc.) nei soli limiti imposti dalla legge sulla privacy (vedi paragrafo precedente). Nei limiti suddetti ogni operatore è per tanto autorizzato a comunicare le informazioni riguardanti la propria sfera professionale, le proprie competenze ed attività.

Visite alla struttura

È possibile da parte di potenziali utenti richiedere una visita alla Casa scrivendo all'indirizzo mail:

[**urp@casa-famiglia-sangiuseppe.it**](mailto:urp@casa-famiglia-sangiuseppe.it).

Verrà fissato un appuntamento per visitare gli ambienti comuni della struttura.

LA RETTA

La retta deve essere versata anticipatamente, entro il giorno 5 del mese cui si riferisce.

La retta decorre dal giorno di inizio del ricovero ed è dovuta fino all'effettiva occupazione del posto, anche in caso di assenza del residente.

In particolare, la retta giornaliera è dovuta **sia per il giorno di ingresso sia per il giorno di dimissione**.

La Fondazione emette mensilmente fattura per la retta dovuta, secondo il seguente dettaglio.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre il 5° giorno del mese cui si riferisce tramite bonifico bancario, oppure tramite RID (solo per ricoveri definitivi) al costo di € 1,50 che verrà



inserito in fattura mensile, da effettuarsi sul seguente conto corrente intestato a Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe - Onlus:

BANCO BPM

IBAN: IT 18 R 05034 20408 0000 0001 0865

Indicare sempre nella causale del versamento il mese di riferimento ed il nome del residente
(non della persona che versa)

Quota giornaliera ospiti nuclei ordinari: € 90,06

Quota giornaliera ospiti nucleo protetto: € 93,23

*Quota giornaliera ospiti in ricovero solvente: € 110,00**

*In base all'organizzazione della Struttura il ricovero potrà avvenire in camera singola senza supplementi

Per i ricoveri, all'ingresso, deve essere versata una cauzione infruttifera pari a:

- 30 giorni di degenza, per i ricoveri di lungodegenza
- 10 giorni, per i ricoveri in solvenza

Qualora l'Ospite e il Terzo intendano recedere dal presente contratto, dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta via mail a amministrazione@casa-famiglia-sangiuseppe.it, almeno 10 (dieci) giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto di detto termine comporterà il pagamento dei dieci giorni di mancato preavviso.

L'Ente, a sua volta, ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Ospite in caso di:

- forme morbose e psichiche incompatibili con il tipo di assistenza offerta dalla Casa e pregiudizievoli per il buon andamento della comunità;
- mancato pagamento della retta di degenza con addebito delle eventuali spese sostenute dallo stesso per l'accompagnamento del residente al domicilio dell'Ospite;
- condotte, da parte dell'Ospite, di atteggiamenti e comportamenti incompatibili con l'Offerta dell'Ente e delle regole per il buon andamento della comunità;
- condotte, da parte dei famigliari dell'Ospite, di atteggiamenti e comportamenti incompatibili, nei confronti di operatori e personale tutto, con l'Offerta dell'Ente e delle regole per il buon andamento della comunità.

QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO - FACSIMILE

Gentilissima/o,

Le proponiamo la compilazione del questionario sulla qualità percepita relativamente ai diversi servizi disponibili per i Residenti della Casa.

Tale rilevazione - oltre ad essere un obbligo di legge previsto da Regione Lombardia - è uno strumento che aiuta la Fondazione a valutare il lavoro svolto e a programmare quello futuro.

Nel questionario sono presenti domande relative a tutti i servizi offerti, che operano in una prospettiva comune di garantire il maggior benessere possibile per gli Ospiti.

Per necessità analitica, vi chiediamo la Vostra opinione su ciascun servizio offerto, compilando **1 solo questionario per ciascun ospite**.

Si ricorda che il questionario rimane **ANONIMO**.

Vi chiediamo la compilazione del questionario **entro il *******.

RingraziandoLa per la disponibilità,

Cordiali saluti,

Fondazione Casa Famiglia San Giuseppe ONLUS

*Indica una domanda obbligatoria

INFORMAZIONI GENERALI

1. ***Il questionario è compilato: ****

- dal familiare
- dall'ospite
- dall'ospite con l'aiuto del familiare

2. ***Nucleo di appartenenza dell'ospite ****

- A1
- A2/A3
- B1/B2
- B3/B4

3. ***Anno di ingresso in RSA dell'ospite: ****

- 2025
- 2024
- 2023
- Prima del 2023
- Altro:

LA CASA

4. *Come valuta la qualità di vita nella Casa? **

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto negativa

Molto positiva

Commenti, suggerimenti, proposte

5. *Come valuta nel complesso gli ambienti della Casa? (allestimento arredi, parco, verande, manutenzione, etc.) **

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto negativo

Molto positivo

Commenti, suggerimenti, proposte

SERVIZIO RECEPTION

6. *Come valuta il servizio di reception nel complesso? (rispetto, cortesia, risposte valide ed esaurienti, etc.) **

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto Insoddisfatto

Molto Soddisfatto

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

7. *Come valuta il servizio di amministrazione nel complesso? (rispetto, cortesia, documenti validi ed esaurienti, tempi, etc.) **

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto Insoddisfatto

Molto Soddisfatto

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZIO ASSISTENZIALE

8. *Come ritiene il livello di cortesia e rispetto del personale addetto all'assistenza? **

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto Insoddisfatto Molto Soddisfatto

9. ***Come valuta complessivamente le attività del servizio assistenziale verso l'ospite?
(cura dell'igiene, vestizione, attività di vita quotidiana, etc.) ****

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto Insoddisfatto Molto Soddisfatto

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZIO SANITARIO

10. ***Come valuta complessivamente l'assistenza medica? ****

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto Insoddisfatto Molto Soddisfatto

11. ***Come valuta il livello di cortesia, rispetto e professionalità del personale medico? ****

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto Insoddisfatto Molto Soddisfatto

12. ***Come valuta complessivamente l'assistenza infermieristica? ****

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto Insoddisfatto Molto Soddisfatto

13. ***Come valuta il livello di cortesia, rispetto e professionalità del personale infermieristico? ****

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Molto Insoddisfatto Molto Soddisfatto

14. ***Ritiene di essere stato puntualmente informato/a rispetto alle condizioni di salute del suo congiunto da parte del personale sanitario? ****

- Sempre
- Spesso
- Qualche volta
- Raramente
- Mai
- Non so rispondere

15. ***Ritiene importante la presenza del servizio psicologico? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Per nulla importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto importante

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZIO ANIMAZIONE/EDUCATIVO

16. ***Come valuta nel complesso le attività del servizio animazione/educativo? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto Insoddisfatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto Soddisfatto

17. ***Come ritiene il livello di cortesia e rispetto del personale del servizio animazione/educativo? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto insoddisfatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto soddisfatto

18. ***Considera importante che la Casa abbia un'associazione di volontariato? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Per nulla importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto importante

19. ***Ritiene positiva per gli ospiti la presenza dei volontari durante la quotidianità e le attività all'interno della Casa? ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Per nulla importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto importante

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZIO FISIOTERAPICO

20. *Come valuta nel complesso le attività del servizio di fisioterapia? **

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto insoddisfatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto soddisfatto

21. *Come ritiene il livello di cortesia e rispetto del personale fisioterapico? **

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto insoddisfatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto soddisfatto

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZI ALBERGHIERI

22. *Come giudica nel complesso il livello di pulizia generale? (spazi comuni, reparti, servizi, etc.) **

- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Non so rispondere

Commenti, proposte e suggerimenti

23. *Come giudica complessivamente la qualità dei pasti? **

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto insoddisfatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto soddisfatto

Commenti, proposte e suggerimenti

24. *Come giudica complessivamente il servizio di lavanderia? **

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto insoddisfatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto soddisfatto

Commenti, proposte e suggerimenti

SERVIZIO COMUNICAZIONE OSPITI/FAMIGLIARI

25. *In caso di necessità è riuscito a mettersi in contatto con gli operatori dei diversi servizi? (personale sanitario, referenti assistenziali, referenti di nucleo, educatrici, fisioterapisti, etc.) **

- Sempre
- Spesso
- Qualche Volta
- Raramente
- Mai
- Non so rispondere

26. *L'interlocuzione con gli operatori dei diversi servizi è stata soddisfacente? **

- Sempre
- Spesso
- Qualche Volta
- Raramente
- Mai
- Non so rispondere

Commenti, suggerimenti, proposte

27. *In caso di disservizio, ha trovato qualcuno disponibile ad accogliere la sua segnalazione?*

- Sempre
- Spesso
- Qualche Volta
- Raramente
- Mai
- Non so rispondere

Commenti, suggerimenti, proposte

28. *Le comunicazioni inviate attraverso la posta elettronica dalla struttura ai famigliari:**

- Sono mezzo di comunicazione adeguato
- Sono adeguate solo per informazioni amministrative e non sanitarie
- Sono adeguate solo per informazioni sanitarie e non amministrative

29. ***Come valuta complessivamente il livello di trasparenza e qualità della comunicazione?***

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto insoddisfatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto soddisfatto

30. ***Come valuta il servizio dell'ufficio relazioni con il pubblico (urp) nel complesso? (rispetto, cortesia, risposte valide ed esaurienti, etc.) ****

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Molto insoddisfatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto soddisfatto

Commenti, suggerimenti, proposte

31. ***Come valuta le iniziative volte a mantenere vivi i rapporti tra la Casa ed il territorio? (es. progetti con le scuole, parrocchie, associazioni, feste, stampa locale, eventi sul territorio, etc.) ****

- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Non so rispondere, non conosco queste iniziative

32. ***Ritiene utile l'uso di canali di comunicazione web? (sito internet, Facebook/social network, newsletter) ****

- Li apprezzo molto e sono un bel modo per restare in contatto con la Casa
- Mi piacerebbe leggerli ma non sono iscritto
- Li ho letti ma non sono di mio interesse
- Non li ho letti e non sono interessato
- Non sapevo che ci fosse questo canale di comunicazione

Commenti, proposte e suggerimenti

CONCLUSIONI

33. *Durante la sua assenza dal centro/al termine delle visite in struttura, come si sente nel sapere di aver affidato ai professionisti della Casa Famiglia San Giuseppe la cura del proprio caro?*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Per nulla tranquillo

Molto tranquillo

Commenti, proposte e suggerimenti

34. *A suo parere quale ulteriore servizio potrebbe implementare la Casa per migliorare la qualità della vita dei propri ospiti?*

35. *Nello spazio sottostante può inserire i commenti che ritiene opportuno riguardo qualsiasi punto di questo questionario.*

MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI - LAMENSOLE

Il/la sottoscritto/a _____
desidera segnalare quanto segue.

Evento: _____

Firma _____

LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Tratta da "All. D Delibera Giunta Regionale 14.12.2001 n.7/7435"

LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO

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

LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

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

