



Ispra Relais

RSA

# RESIDENZA ISPRA RELAIS

Ispra (Va)



## CARTA DEI SERVIZI

### Anno 2024



Le Residenze



Ispra Relais

Gentile Ospite,

desideriamo offrire la presentazione della **Residenza Ispra Relais** attraverso la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi, contiene tutte le informazioni per conoscere i servizi offerti dalla struttura e come fruirne al fine di migliorare la nostra offerta ed il benessere dei nostri ospiti.

Siamo a Vostra disposizione per ogni informazione ulteriore e chiarimento,  
La ringraziamo della Sua attenzione.

La Direzione della Struttura.



RSA Residenza Ispra Relais – Ispra

Tel.0332 98 78 91

Email: [ispra.relais@leresidenze.it](mailto:ispra.relais@leresidenze.it) – Pec: [marineruno@pec.leresidenze.it](mailto:marineruno@pec.leresidenze.it)

[www.leresidenze.it](http://www.leresidenze.it)



Le Residenze



Ispra Relais

## Indice

Presentazione della Struttura	4
L'Accoglienza	5
I valori	6
I principi generali:	7
Informazioni Utili – URP	8
Presa in Carico	9
Dimissioni	12
Lista di Attesa	13
Le Rette	13
Spese Extra	14
Le Attività proposte	15
La Giornata Tipo	17
Integrazione tra le diverse professionalità	18
Principi fondamentali dell'Attività	19
I Servizi	20
I menu	22
Rsa aperta	24
Carta dei Diritti dell'Anziano	26
Modalità di comportamento	28
Visite Parenti	29
Norme di Sicurezza	30
Standard di Qualità	31
Modulo di presentazione dei reclami	32
Questionari di Misurazione della soddisfazione	33
Privacy	35
Come Raggiungerci	38



Ispra Relais

## Presentazione della Struttura

La **Residenza Ispra Relais**, Residenza Sanitaria Assistenziale, il cui **Ente Gestore** è la **Mariner Uno Srl**, ha come obiettivo primario la garanzia, nel rispetto dei principi di dignità, unicità e libertà, della persona, della qualità di vita, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa in collaborazione con la famiglia e con i servizi del territorio.

Interesse primario è conservare l'individualità e i valori delle persone, anche in caso di perdita parziale o totale dell'autonomia ed autosufficienza.

La residenza, opera nel settore da molti anni, **dispone di 80 posti letto** tutti abilitati e **accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia**.

I posti letto si articolano su N 3 piani fuori terra e uno seminterrato:

1. Piano Seminterrato: Salone polifunzionale, Sala da pranzo, Palestra, spogliatoi, Locale attività Occupazionali, Locale del Culto, Camera mortuaria, locale Parrucchiere/Estetista, Ufficio Educatrici e Ufficio Coordinatrice Assistenziale, Cucina Polifunzionale, Cucina e pertinenze, servizi igienici.
2. Piano Terra: Reception/Ufficio Relazioni col Pubblico, 2 Nuclei di Degenza, Ambulatorio Medico, Locale Infermieristico, Salone polifunzionale/pranzo, bagni e locali a disposizione.
3. Piano Primo: Sala da Pranzo, Sala Polifunzionale, 2 Nuclei di Degenza, Ambulatorio, servizi igienici.
4. Piano Secondo: 1 Nucleo di Degenza, spazi di nucleo e pertinenze.

Tutte le camere sono attrezzate per accogliere 2 utenti, sono dotate di bagno proprio e, su richiesta, di TV.

**Destinatari:** la RSA accoglie persone anziane, con più di 65 anni, **anziani semi, autosufficienti e non autosufficienti**, con parziale perdita dell'autonomia, psicogeriatriche, in ad alta complessità clinico assistenziale **assimilabili all'età geriatrica**,

La **continuità assistenziale** è garantita da personale qualificato quali medici, infermieri, fisioterapisti, animatori, educatori, ausiliari socio-assistenziali, operatori socio-sanitari.



Ispra Relais

## L' accoglienza

**Condizione che da diritto all'accesso è l'acquisizione di parere favorevole**, previa valutazione da parte del Responsabile Sanitario e del Responsabile di Struttura.

**La richiesta d'ingresso** può essere presentata dall'interessato, dall'ADS (Amministratore di Sostegno), dal Tutore o da un funzionario dei servizi del territorio a cui la persona può essere in carico, da un parente o da chiunque ne ravveda la necessita.

Al momento della richiesta, va presentata copia di recente compilazione (non superiore a tre mesi) del **Modello unico di Certificazione**, (il presente modulo può essere inviato direttamente dalla Residenza oppure scaricabile dal sito [www.leresidenze.it](http://www.leresidenze.it)).

Per rispondere alle necessità dei nostri ospiti, da noi considerate primarie, La **Residenza Ispra Relais** offre un approccio multidimensionale ed una personalizzazione del percorso assistenziale. I dati di letteratura dimostrarono che l'approccio multidisciplinare è il metodo più efficace per rallentare la perdita delle riserve funzionali e, anche qualora ci si trovasse ormai di fronte ad un quadro di importante disabilità e pluripatologia, facendo della RSA una sede privilegia per il lavoro con l'anziano.

Nella valutazione multidimensionale le molteplici fragilità dei soggetti anziani sono messe in luce, descritte, ed affrontate attraverso un piano di assistenza personalizzato e coordinato.

Prima dell'ingresso è possibile **visitare la struttura**, previo appuntamento, accompagnati dal personale delle segreteria/URP, (**Sig.ra Luisella Longhi**) che provvederà anche a fornire copia della Carta dei Servizi, strumento informativo su organizzazione e costi delle prestazioni per il corretto esercizio dei diritti del cittadino, dare informazione in merito alla presenza o meno di lista d'attesa, illustrandone i criteri di formazione e gestione, contenuti nel regolamento "Criteri e modalità di accesso dell'utente (Programmazione liste attese)" di cui è possibile a richiesta avere copia.

Obiettivo delle visite è permettere all'ospite ed ai suoi familiari di prendere visione della struttura e ricevere un'esauriente illustrazione in merito ai servizi offerti e all'organizzazione della stessa.

L'incaricato della segreteria fornirà anche indicazioni dettagliate in merito alla modulistica e alla documentazione necessaria per il disbrigo delle pratiche burocratiche e amministrative e per la valutazione degli aspetti sanitari e socio-





Ispra Relais

assistenziali.

## I Valori

La Residenza Ispra Relais si distingue per i seguenti valori fondamentali:

Fiducia: Gli operatori lavorano con fiducia, rispettando gli impegni presi e agendo in trasparenza. Questo crea un ambiente di affidabilità per gli ospiti e le loro famiglie, consentendo loro di sentirsi sereni e sicuri.

Accoglienza- Empatia: L'attenzione massima all'accoglienza e l'atteggiamento empatico permettono agli ospiti di affidarsi con serenità a chi si prende cura di loro. Questo sostiene un ambiente caloroso e accogliente.

Iniziativa e Innovazione: Gli operatori operano in modo dinamico e propositivo, cercando percorsi innovativi per alimentare la vivacità mentale delle persone. Questo contribuisce a un soggiorno più stimolante e appagante.

Professionalità e Integrità: Prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità è fondamentale. Rispettando le norme stabilite e agendo in modo sostenibile, si offre un'assistenza di alta qualità in un contesto impegnativo.

Questi valori guidano il lavoro degli operatori presso la residenza ai Pini di Besano, creando un ambiente di cura e supporto per gli ospiti



Ispra Relais

## I Principi Generali

**La Residenza Ispra Relais** si basa su principi fondamentali che guidano il lavoro degli operatori:

Eguaglianza ed Imparzialità: L'organizzazione riconosce i diritti inviolabili dell'ospite. Il servizio viene erogato nel rispetto dei principi di obiettività, giustizia e imparzialità. La parità di trattamento è garantita a tutti gli ospiti, senza discriminazioni legate a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

Continuità: La residenza garantisce la continuità delle prestazioni, sia assistenziali sia sanitarie, 24 ore su 24.

Partecipazione e Feedback: Ogni osservazione critica viene valutata per contribuire al miglioramento del servizio. La residenza mette a disposizione dei familiari appositi moduli di accoglienza per raccogliere segnalazioni di eventuali disservizi o suggerimenti.

Efficacia ed Efficienza: Gli operatori lavorano con passione e responsabilità, rispettando le norme stabilite. L'obiettivo è offrire un'assistenza di qualità in modo sostenibile, sia dal punto di vista ambientale sia sociale.

Accessibilità: La Residenza assicura agli operatori ed ai loro familiari, un'accurata attenzione e miglioramenti ai servizi di qualità offerti dalla struttura.

Questi principi guidano l'operato della residenza Ispra Relais di Ispra, creando un ambiente di cura e supporto per gli ospiti



Ispra Relais

## Informazioni Utili

URP

1— Il Servizio Relazioni con il Pubblico

Fra gli obiettivi primari della RSA **RESIDENZA Ispra Relais** vi è il continuo miglioramento delle prestazioni offerte attraverso una particolare attenzione alle esigenze presenti e future degli ospiti e delle loro famiglie.

**Al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei suoi diritti** è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presso la reception, dove **l'operatore presente è a vostra completa disposizione tutti i giorni dalle ore 9:00 alle ore 17:00**

E' possibile inoltrare eventuali segnalazioni via fax, via mail, via posta, a mezzo telefono o di persona tramite MODULO DI APPREZZAMENTO O RECLAMO PER DISSERVIZI (pag. 32) da imbucare nell'apposito contenitore all'esterno dell'URP. Il nostro personale risponderà entro 10 giorni dal ricevimento della segnalazione. Presso l'URP è disponibile il QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI PARENTI (pag. 33) da compilare e restituire 1 volta all'anno.

La vostra collaborazione sarà estremamente gradita e le vostre osservazioni preziose.

Il Rappresentante Legale è la **Dr.ssa Fabrizia Taiana Boni.**

Il Direttore gestionale è il **Dott. Sergio Sgubin.**

Il Responsabile Sanitario è il **Dr. Khalife Ashraf.**

La struttura si avvale di diversi consulenti medici fra i quali lo psichiatra e il fisiatra, è presente inoltre la nutrizionista clinica.

L'assistenza medica è garantita quotidianamente o con la presenza del medico in struttura o con servizio di reperibilità diurno, notturno e festivo.





Ispra Relais

## **PRESA IN CARICO – DIMISSIONI PRESSO ALTRA U.O. (Unità di Offerta)-**

Modalità e criteri di accoglienza,  
Presa in carico  
Dimissione dell'ospite  
Accettazione

L'accoglienza dell'ospite e dei suoi familiari al momento dell'ingresso in R.S.A. avverrà dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle 11.30 eventuali variazioni potranno essere concordate con il Responsabile Sanitario, con comunicazione da parte del personale amministrativo della disponibilità del posto letto finalizzato al ricovero previa valutazione sanitaria attraverso Certificato Clinico Anamnestico

Al momento dell'ingresso è necessario che l'ospite abbia con sé:

- Documento di identità
- Copia del decreto di nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno (se presenti)
- Carta Regionale dei servizi con CF
- Esenzioni ticket (se presenti)
- Verbale d'invalidità civile (se presente)
- Copia di esami diagnostici o eventuali cartelle cliniche di ricoveri o accertamenti pregressi
- L'ospite, il familiare, l'ADS o Tutore se presenti con decreto di nomina sottoscrivono:
  - Domanda d'ingresso e relativo contratto con tutti gli allegati
  - Schede di consenso alla trasmissione dei dati sensibili
  - Fornisca/no i dati anagrafici e personali al fine di una corretta compilazione della scheda di valutazione multi-disciplinare e della scheda SOSIA
  - Ritirano copia del contratto sottoscritto con allegata Carta dei Servizi, informazioni consenso informato e ADS.



Ispra Relais

Il personale amministrativo in servizio provvederà ad illustrare:

- i servizi offerti, inclusi nella retta, a totale carico dell'ospite e i relativi costi;
- gli orari di visita: Libera (dalle 08.00 alle 20.00), Regolamentata (dalle 20.00 alle 08.00);
- gli orari delle funzioni religiose;
- il nominativo dei medici: orario di presenza, modalità di ricevimento parenti, disponibilità telefonica;
- a chi rivolgersi in caso di problematiche sanitarie e amministrative;
- orari di apertura della segreteria URP accettazione (dalle 9.00 alle 17.00);
- gli strumenti atti a tutelare i diritti delle persone assistite segnalazioni o reclami (U.R.P. c/o il ricevimento, orari, dislocazione, finalità);
- le buone norme di comportamento nel rispetto delle attività di assistenza;
- il divieto di fumare nella struttura.
  
- Il personale amministrativo provvederà a far accompagnare dal personale Asa di riferimento di nucleo, il nuovo ospite e/o i suoi familiari, presso il nucleo di accoglienza per prendere visione della camera e del relativo bagno, della sala soggiorno e pranzo e degli altri spazi del nucleo della struttura. Verrà poi introdotto nel locale ambulatorio dove medico e infermiere acquisiranno le prime informazioni necessarie alla presa in carico.
- Verranno Illustrare dal personale ASA
- Modalità di chiamata del personale di servizio.
- Modalità di identificazione del personale.
- Modalità di utilizzo della linea telefonica
- Indicata la posizione della segnaletica relativa ad eventuali emergenze
- Orari dei pasti
  
- Il personale infermieristico provvederà a:  
valutare ed annotare il grado di comprensione ed orientamento, le abitudini nell'ambiente domestico, le esigenze posturali e/o di mobilitazione, le abitudini all'alcol e/o al fumo;
- L'educatore provvederà a:  
presentare il programma delle attività previste per la settimana.
  
- La fisioterapista provvederà:



Ispra Relais

alla valutazione dell'ospite dal punto di vista motorio e riabilitativo

## Accoglienza e presa in carico

L'anziano che viene ricoverato in RSA è già di per sé un soggetto in una situazione di fragilità: su questo fragile equilibrio iniziale si va ad inserire un evento stressante perché richiede un nuovo adattamento a diverse condizioni abitative potenzialmente in grado di determinare, almeno inizialmente, una perdita delle residue riserve. La qualità dell'accoglienza determina l'aspettativa stessa di vita della persona nei primi mesi dall'ingresso in RSA. Per tali ragioni la presa in carico deve essere rapida e pienamente efficace. È il primo contatto dell'ospite con la nuova dimensione di vita: l'impressione iniziale, i primi rapporti umani, il calore dell'accoglienza possono favorire o ostacolare l'inserimento e l'adattamento.

Una buona organizzazione del momento dell'accoglienza e un atteggiamento ospitale da parte dell'equipe degli operatori, nei confronti dell'ospite e dei suoi familiari sono elementi capaci di incidere sulla qualità dell'ingresso e sulla qualità di vita dell'ospite nei primi giorni. L'approfondimento della conoscenza del nuovo ospite è indispensabile per personalizzare il trattamento

Compilazione delle scale di valutazione all'ingresso: infermieri professionali, ASA/OSS, Terapista della Riabilitazione, educatori professionali

Compilazione primo PI/PAI (Progetto e piano assistenziale individualizzato) a cura del medico che ha eseguito l'ingresso sulla base della VMD effettuata.

Importante è il continuo coinvolgimento della famiglia e delle persone di riferimento per dare continuità affettiva all'ospite che non si deve sentire abbandonato e per i familiari che devono ridefinire in questo nuovo contesto le loro modalità di "prendersi cura" del loro caro. Quali suggerimenti o critiche ritiene opportuno segnalarci.

Sotto le responsabilità del Responsabile Sanitario è garantita l'attività di coordinamento con l'assistenza infermieristica e riabilitativa. Lo stesso coordina il percorso di diagnosi e cura, verifica la qualità del servizio e ne promuove il miglioramento continuo mediante protocolli di procedura, riunioni e corsi di formazione del personale, sotto indicazioni e supervisione del Direttore gestionale.

L'assistenza medica è garantita dalla presenza quotidiana per cinque giorni alla settimana di almeno un medico.

L'assistenza infermieristica, che si avvale del **Coordinatore Infermieristico Grecu Marian**, che afferisce al Responsabile Sanitario per competenza, è garantita ogni giorno della settimana sulle 24 ore. Il servizio di fisioterapia dispone di una palestra attrezzata ed è attivo per cinque giorni alla settimana.



Ispra Relais

Il servizio di animazione è strutturato in attività di laboratorio ove gli ospiti, in rapporto alle proprie capacità, esprimono i propri interessi con attività manuali, sono inoltre previsti programmi culturali, sociali e di svago.

L'attività assistenziale, Coordinata dalla **Coordinatrice Socio Assistenziale Patricia Moscatiello** si avvale del contributo di ausiliarie socio sanitarie e di operatori socio-assistenziali che provvedono alla cura della persona durante l'intero arco della giornata, assicurandone: l'igiene personale, l'idratazione, l'assistenza durante il pasto, la risposta ai bisogni quotidiani, il tutto nel rispetto della dignità della persona e della privacy. La stessa coordina anche il servizio di pulizia e il personale afferente, risponde direttamente al Direttore gestionale e collabora con l'equipe educativa, per le interazioni tra i settori.

La Coordinatrice si interfaccia con la parte infermieristica, riabilitativa e medica, in occasione degli incontri di équipe per i debiti informativi ad ATS e Regione.

### **Dimissioni o trasferimento presso altre U.O.**

L'ospite e/o i suoi familiari o figure di protezione giuridica prima di lasciare la struttura dovranno:

recarsi presso la segretaria al piano terra al fine di effettuare il saldo delle spese ed eventuali ;

richiedere eventuale copia degli esami eseguiti, dei referti specialistici o dell'intero FASAS (Fascicolo Sanitario Assistenziale. È facoltà dell'ospite e/o del familiare richiedere tali documenti. Presso la segreteria è possibile compilare l'apposito modulo per la richiesta; la segreteria stessa provvederà a rilasciarne la copia conforme all'originale entro 30 giorni dalla richiesta, senza alcun onere per l'interessato.

Ritirare e compilare il questionario di soddisfazione dell'ospite e dei familiari e riporlo nel raccoglitore all'uopo predisposto.

Comunicare verbalmente al referente dell'URP eventuali giudizi sulla qualità del servizio ricevuto finalizzati al miglioramento dello stesso.

Recarsi presso l'ambulatorio del piano al fine di ritirare la relazione di dimissione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. Se richiesta terapia medica necessaria a coprire il fabbisogno di una settimana al fine di permettere all'ospite e/o ai suoi familiari l'approvvigionamento dei farmaci stessi una volta giunto a destinazione.



Ispra Relais

### **Lista di Attesa:**

Nel momento in cui tutti i posti di degenza sono occupati la struttura gestisce una Lista d'Attesa, illustrandone dei criteri di formazione e gestione, seguendo un criterio cronologico di compilazione della scheda di inserimento.

Per l'inserimento dell'Ospite nella Lista d'Attesa è necessaria la compilazione e la consegna della Scheda di Inserimento.

Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso in Struttura (salvo casi di ospiti temporanei con dimissioni programmate)

## Le Rette

### **RSA posti letto contrattualizzati**

Come da tariffario **2024** la tariffa giornaliera è la seguente

Lungodegenti	Camera doppia <b>€. 80,00</b>
--------------	----------------------------------

**La RSA è convenzionata con il Comune di Ispra per i propri residenti.**

Deposito cauzionale infruttifero	<b>€. 1.000,00</b>
----------------------------------	--------------------

Il deposito verrà restituito a fine soggiorno salvo la verifica del saldo di tutto il dovuto.

**L'Ente si impegna, in conformità alla Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n° 26316 del 12/03/1997 a rilasciare, per gli usi consentiti dalla legge, entro il 28 febbraio di ogni anno, il la certificazione della retta per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, che riporta la Composizione della Retta Giornaliera in conformità alle linee guida del Ministero della Sanita'n°1/94.**

- Le prestazioni comprese nella retta, relative al soddisfacimento dei bisogni sanitari e socio assistenziali, vengono garantite mediante l'erogazione delle seguenti prestazioni:
- sanitarie di base e riabilitative oltre che di prevenzione e eventuale cura di eventi morbosi.
- assistenza diretta alla persona, aiuto nell'igiene personale, nell'assunzione dei pasti, nella deambulazione e mobilitazione ed aiuto domestico alberghiero.
- attività di animazione, ricreazione e socializzazione al fine di mantenere interessi specifici e prevenire il decadimento psicofisico.



Ispra Relais

A disposizione degli ospiti, **esclusi dalla retta**, troverete i seguenti servizi:

Parrucchiere, barbiere, pedicure, servizio lavanderia, l'accompagnamento o prenotazione di visite, il disbrigo pratiche, piccole commissioni esterne alla struttura, qualora i familiari ne facessero richiesta. La prestazione del trasporto per visite specialistiche viene resa da SOS o CRI o altri interlocutori specializzati in tali servizi ed il costo sarà fatturato direttamente all'ospite.

L'accompagnamento o prenotazione di visite, il disbrigo pratiche o piccole commissioni esterne alla struttura, qualora i familiari ne facessero richiesta. La prestazione viene resa da SOS o CRI o altri interlocutori specializzati in tali servizi ed il costo sarà fatturato direttamente all'ospite.

<b>Parrucchiere per Signora</b>	
Taglio	€ 15,00
Piega	€ 12,00
Colore	€ 17,00

<b>Estetista</b>	
Manicure	€10,00
Pedicure	€15,00
<b>Parrucchiere uomo</b>	
Taglio	€11,00

<b>Distributori bevande calde, bibite e snack</b>
Prezzo indicato sul display del distributore premendo il tasto dell'articolo prescelto

### Lavanderia

L'ospite può scegliere se far lavare i capi personali per conto proprio o se usufruire del servizio di una lavanderia esterna. Qualora l'ospite decidesse di usufruire del servizio di lavanderia, per una buona conservazione dei capi, si consiglia di utilizzare abbigliamento in puro cotone e in misto lana (sconsigliati i capi in pura lana, cachemire, angora e tessuti pregiati) in considerazione dei frequenti lavaggi.

I capi di vestiario verranno contrassegnati con un numero direttamente dalla lavanderia, l'etichettatura avrà un costo di € 1,00 a capo. L'etichettatura dei capi avverrà all'attivazione del servizio e ad ogni integrazione del guardaroba. Il servizio di lavanderia è attivabile solo per soggiorni minimi di due mesi.

Per gli ospiti che desiderano usufruire del servizio di lavanderia sarà possibile stimare il consumo mensile ed applicare il sistema di pagamento forfettario che è differenziato nelle fasce sotto indicate: €70,00

Giornali

La struttura prevede, per gli ospiti che ne facciano richiesta, l'acquisto anche quotidiano di giornali

### Oggetti personali



Le Residenze





Ispra Relais

Si suggerisce di non tenere per sé oggetti personali di valore o denaro per i quali la Direzione non risponde in caso di eventuali smarrimenti o furti. Presso la Direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati.

## Le Attività Proposte

Quotidianamente si svolgono attività specifiche a cura delle educatrici professionali e della fisioterapista. Le attività proposte sono progettate e realizzate seguendo le indicazioni che emergono dalla valutazione multidimensionale, in armonia con le richieste normative. Le attività, individuali o per gruppi omogenei, sono personalizzate alle esigenze specifiche di ogni ospite.

<b>Attività ludiche:</b>	giochi di società, quiz musicale, tombola, carte, gioco della memoria, musicchiere, ecc...
Obiettivi:	creare occasioni di incontro per favorire la conoscenza e la collaborazione, la socializzazione; sviluppare l'interazione, la comunicazione e l'ascolto.
Periodicità:	La tombola una volta alla settimana, le altre attività secondo il calendario settimanale dell'animazione.
<b>Attività collettive:</b>	musica dal vivo, feste dei compleanni, feste per ricorrenze particolari (Natale, Carnevale, Pasqua...)
Obiettivi:	creare momenti di svago e allegria, proporre un ambiente di incontri e di socializzazione.
Periodicità:	una volta al mese la musica in coincidenza con la festa dei compleanni, il pomeriggio del mercoledì o del sabato
<b>Attività culturali:</b>	lettura di articoli di giornali e quotidiani, racconti, poesie, laboratorio fiabe, reminiscenza
Obiettivi:	valorizzazione del singolo all'interno del gruppo, limitazione della perdita del linguaggio come mezzo di espressione, mantenimento dell'interazione, ascolto e comunicazione.
Periodicità:	una volta a settimana sui piani
<b>Incontri intergenerazionali:</b>	Progetti con l'asilo <b>BRIVIO SACRAMOSO</b> (progettazione annuale specifica presente in struttura) <b>PROGETTO CON IL GRUPPO ALPINI DI ISPRA E DI VARESE</b>
Obiettivi:	creare momenti di incontro e di scambio tra generazioni diverse
Periodicità:	annualmente secondo il calendario delle feste e delle stagioni
<b>Gite:</b>	uscite sul territorio circostante, passeggiate al lago
Obiettivi:	creare un'occasione di svago e allegria in un contesto diverso da quello della struttura
Periodicità:	una uscite a settimana compatibilmente con il tempo meteorologico, sentito parere medico
<b>Laboratorio sensoriale:</b>	percorso riabilitativo di stimolazione sensoriale (grembiuli e pannelli), doll therapy (attività individuale)
Obiettivi:	stimolazione della percezione (tattile, uditiva, visiva e corporea), contenimento del wondering, diminuzione del quadro di ipertono, rilassamento muscolare stimolazione sensoriale utilizzando tipi di musiche differenti, materiali diversi



Ispra Relais

Periodicità:	una volta alla settimana per ospiti con deterioramento cognitivo (MMSE $\leq$ 19) attività individuale e/o in piccolo gruppo
<b>Attenzione alla singola persona:</b>	relazioni individuali, assegnazione piccoli compiti di responsabilità della vita domestica al proprio piano.
Obiettivi:	valorizzazione del singolo e della sua esperienza di vita, espressione dei suoi bisogni all'interno della struttura ed espressione del sentirsi utile agli altri.
Periodicità:	Una volta alla settimana
<b>Attività religiose:</b>	santa messa, confessioni, comunioni, unzione dei malati
Obiettivi:	sostegno religioso per gli ospiti interessati
Periodicità:	settimanale
<b>Attività Musicoterapia</b>	Musica dal vivo con gli strumenti
Obiettivi:	Stimolare l'interazione sociale, lo sviluppo emozionale e migliorare l'umore
<b>Attività di giardinaggio:</b>	semina stagionale e cura di piccole piante stagionali
Obiettivi:	Orientamento temporale, stimolazione motricità fine e mantenimento autonomie residue
Periodicità:	Primavera - estate
<b>Attività motoria:</b>	attività in grande gruppo di esecuzione di semplici movimenti con l'ausilio di strumenti vari (palline, foulard, paracadute)
Obiettivi:	stimolare l'attenzione, la percezione tattile e l'udito
Periodicità:	una volta alla settimana



Ispra Relais

## La Giornata Tipo

- Dalle **ore 7.00**, la giornata inizia con l'alzata, durante la quale il personale ausiliario provvede all'igiene personale dell'ospite e successivamente vengono servite le colazioni.
- Dalle **ore 9.30** iniziano le attività di fisioterapia e di animazione che si protraggono sino alle ore 12.00 alternando attività individuali o in piccoli gruppi illustrato nei dettagli con apposito materiale. Le attività si protraggono nelle ore pomeridiane e sono tutte illustrate nella programmazione periodica con evidenza ai piani negli appositi tabelloni.
- A partire dalle **ore 12.00** viene servito il pranzo.  
La Struttura è dotata di menù settimanali articolati secondo le stagioni elaborati dal consulente dietologo della ditta appaltatrice del servizio ristorazione. Presso la segreteria è possibile visionare il menù stagionale completo ed averne copia. Avere anche documentazione relativa agli allergeni presenti nei prodotti utilizzati per la ristorazione. Ogni giorno il menù viene esposto presso le zone pranzo dei singoli nuclei.  
Su indicazione dei medici della Struttura vengono predisposte diete speciali personalizzate in base alla patologia e al progetto individualizzato definito per gli ospiti ed erogata la necessaria assistenza a seconda dei diversi gradi di disautonomie. E' anche presente una Nutrizionista Clinica che coadiuva i medici nelle attività di gestione di tutti gli ospiti e per definire aspetti nutrizionali particolari (nutrizioni con PEG, ecc).  
Gli ospiti in grado di alimentarsi autonomamente vengono serviti e accuditi presso la sala pranzo di ogni nucleo. Gli ospiti non autonomi vengono assistiti individualmente dagli operatori. Le nutrizioni con apparecchiature speciali sono gestite dal personale infermieristico.  
Per quegli ospiti che lo desiderano, può far seguito il posizionamento a letto per il riposo post prandiale.
- Alle **ore 15.30** è prevista la distribuzione di uno spuntino.
- La cena viene servita a partire dalle ore 18.00.
- Completate le attività della cena gli ospiti più fragili vengono preparati per la notte ed accompagnati a letto mentre le persone più autonome scelgono l'ora dell'allettamento che avviene in modo indipendente o con l'aiuto degli operatori.  
Gli orari delle attività possono subire delle variazioni in relazione alle esigenze assistenziali ed organizzative.



Ispra Relais

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della RSA presso la quale operano:

- Responsabile Sanitario e Medici presenti o reperibili 24 ore al giorno.
- Infermieri presenti 24 ore su 24 e Coordinatore infermieristico.
- Fisioterapisti con adeguata preparazione in campo geriatrico;
- Addetti ai servizi assistenziali (ASA/OSS) qualificati, in possesso di titolo di studio regionale, presenti 24 ore su 24 e Coordinatrice del personale assistenziale e ausiliario
- Educatrici professionali;
- Operatori dei servizi generali, tecnici e alberghieri.

**Il personale è identificabile tramite cartellini di riconoscimento.**

Il personale della Struttura è gestito dalla **Cooperativa Sociale “Le Residenze”**.

Le risorse professionali esistenti soddisfano per quantità gli standard disposti dalla Regione Lombardia per l’accreditamento.

Tutte le attività della R.S.A. sono coordinate dal Direttore Responsabile di Struttura, **Dott. Sergio Sgubin, coadiuvato, per quanto di competenza, dal Responsabile Sanitario, Dott. Khalife Ashraf**, e dagli altri Coordinatori di settore.

Il gruppo multiprofessionale lavora in modo integrato con l’obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell’ospite, elabora progetti e programmi generali per il funzionamento del reparto e **piani individuali** per gli ospiti.

Gli incontri sono calendarizzati per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

Collabora con i servizi territoriali, le associazioni di volontariato e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia.



Ispra Relais

## Principi fondamentali dell'Attività

L'attività della RSA si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
- Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività e imparzialità.
- Continuità: la RSA assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.
- Partecipazione: la RSA garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- Efficacia e d Efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.



Ispra Relais

## I Servizi

**1 - Le Prestazioni** comprese nella retta, relative al soddisfacimento dei bisogni sanitari e socio assistenziali, vengono garantite mediante l'erogazione delle seguenti prestazioni:

### 2— Il servizio Educativo

L'attività educativa si integra con le attività sanitarie assistenziali per:

- Supportare l'anziano nel suo percorso di inserimento ed integrazione alla vita e ai ritmi della Struttura;
- Riattivare e mantenere nell'anziano interessi personali;
- Valorizzare l'ospite nella sua globalità.

*“L'intervento educativo-animativo con l'anziano non è fatto per chi ama i risultati eclatanti e le grandi socializzazioni di gruppo: è un lavoro paziente e lungimirante adatto ad operatori che sanno leggere in profondità nell'orditura ordinaria della vita i miracoli e le grandi aperture d'orizzonte che talvolta l'anima umana riserva ai suoi osservatori più attenti, educatori e animatori che per amore di questo ordito prezioso accettano di riannodare quotidianamente fili interrotti e trame strappate, percorrendo ogni volta strade diverse, come ogni giorno diversi sono i percorsi delle persone a loro affidate.”*

L'Educatore programma a favore degli ospiti numerose attività tra cui:

- Laboratori creativi e artistici;
- Attività culturali
- Uscite di gruppo e gite
- Feste
- Progetti Intergenerazionali
- Laboratori periodici

### 3 – Servizio Medico e Infermieristico

I Medici sono presenti in struttura dal Lunedì al Sabato con orario diurno e sono reperibili la Domenica e nell'orario notturno; La loro presenza quotidiana garantisce un ottimo monitoraggio delle condizioni cliniche dell'ospite e quindi un approccio immediato e mirato alle diverse patologie.





Ispra Relais

Gli infermieri professionali si occupano della gestione e somministrazione della terapia, delle medicazioni, dell'alimentazione enterale ecc. e collaborano a stretto contatto col medico per il costante monitoraggio delle condizioni cliniche dell'ospite.

Il servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere psico-fisico delle persone anziane affidate alle nostre cure.

#### **4 – Servizio Fisioterapico**

L'attività riabilitativa è svolta da personale qualificato su indicazione di un medico fisiatra. Ha l'obiettivo di mantenere e stimolare le capacità motorie e residue dell'anziano attraverso momenti riabilitativi di gruppo o trattamenti individuali. Periodicamente sono pianificati i progetti riabilitativi individuali per la prevenzione, la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali di ogni nostro singolo ospite.

#### **5—Servizio Socio-Sanitario Assistenziale**

E' garantito dalla presenza di personale ASA-OSS adeguatamente formato e in possesso di titolo.

Ha l'obiettivo di supplire alla carenza di autonomia dell'anziano nelle sue funzioni personali ed essenziali, igienico-sanitarie e relazionali.

Particolare cura si pone allo svolgimento delle seguenti attività:

- Aiuto alla persona anziana nella pratica delle attività basilari della vita quotidiana (igiene, movimento, alimentazione)
- Controllo e sorveglianza della persona
- Mantenimento e tentativo di recupero delle capacità residue dell'anziano.

#### **6 -Servizio Ristorazione**

I pasti vengono preparati internamente alla struttura grazie alla presenza di una grande cucina professionale gestita dall'Azienda Elixor spa.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo di nucleo e nelle camere per gli ospiti allettati.

**Il menù**, è esposto giornalmente nella sala da pranzo di nucleo e consente più possibilità di scelta. In allegato esempio di menù estivo e invernale.

**E' possibile richiedere una copia del menù stagionale presso l'URP.**

Il menù, previa autorizzazione del medico, può essere adeguato per venire incontro a particolari problematiche di salute dell'ospite. Su indicazione dei medici della struttura vengono predisposte diete personalizzate in base alla patologia e al progetto individualizzato definito per gli ospiti ed erogata la necessaria assistenza e a seconda dei diversi gradi di disautonomie.

Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.



Ispra Relais

## Esempio di MENU' INVERNALE

	COLAZIONE	PRANZO	MERENDA	CENA
LUNEDI'	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Risotto alla paesana, scaloppine al limone, hamburger al forno, verdura cotta/cruda, frutta	Mousse di frutta	Pastina/minestrina, involtini di prosciutto e formaggio, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda
MARTEDI'	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Pasta alla boscaiola, merluzzo alla marinara, pollo al forno, verdura cotta/cruda, frutta	The con biscotti	Minestra d'orzo, pastina/minestrina. Cordon blue, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda
MERCOLEDI'	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Pasta al ragù vegetale, brasato di manzo/polenta e gorgonzola, verdura cotta/cruda, frutta	Brioches	Passato di verdura, pastina/minestrina, pesce al vapore, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda
GIOVEDI'	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Gnocchi al pomodoro, pollo al rosmarino, polpettine in umido, verdura cotta/cruda, frutta	Yogurth	Riso e piselli, pastina/minestrina, frittata al formaggio, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda
VENERDI'	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Risotto di mare, pesce al gratin, arrosto di tacchino al forno, verdura cotta/cruda, frutta	Banana	Pasta e patate, pastina/minestrina, torta salata, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda
SABATO	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Pasta all'amatriciana, fettina ai ferri, spinacina, verdura cotta/cruda, frutta	Budino	Riso e prezzemolo, pastina/minestrina, pizza, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda
DOMENICA	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Lasagne al forno, spezzatino con piselli, torta salata, verdura cotta/cruda, frutta	The	Tortellini in brodo, pastina/minestrina, pollo al forno, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda



Ispra Relais

### Esempio di MENU' ESTIVO

	COLAZIONE	PRANZO	MERENDA	CENA
LUNEDI'	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Penne al pomodoro e ricotta, cotoletta alla milanese, cuori di merluzzo al forno, verdura cotta/cruda, frutta	Mousse di frutta	Riso e prezzemolo, Pasta/minestrina, polpettine in umido, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda
MARTEDI'	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Tagliatelle al ragù, pizza, spezzatino, verdura cotta/cruda, frutta	The con biscotti	Pasta e patate, pasta/minestrina. Cotoletta di mare, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda
MERCOLEDI'	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Risotto alla parmigiana, bollito, arrotolato di tacchino al forno, verdura cotta/cruda, frutta	Brioche	Semolino, pasta/minestrina, frittata, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda
GIOVEDI'	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Pasta ai broccoli, pollo arrosto, salsiccia in umido, polpettine in umido, verdura cotta/cruda, frutta	Yogurth	Crema di verdure, pasta/minestrina, hamburger, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda
VENERDI'	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Pasta alla tarantina, pesce al limone, frittata, verdura cotta/cruda, frutta	Banana	Pasta e lenticchie, pasta/minestrina, Caprese, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda
SABATO	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Linguine al pesto, scaloppine alla pizzaiola, polpette della nonna, verdura cotta/cruda, frutta	Budino	Tortellini in brodo, pasta/minestrina, pollo bollito, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda
DOMENICA	Latte, caffè, the, biscotti e fette biscottate	Risotto alle zucchine, arrosto al forno, tortino rustico, verdura cotta/cruda, frutta	Succo di frutta	Minestrone, pasta/minestrina, fettina ai ferri, affettati/formaggi, verdura cotta/cruda



Ispra Relais

## Altri Servizi

### Rsa Aperta

E' una misura regionale volta a sostenere l'anziano fragile e i suoi familiari a domicilio. Sulla base della nuova DGR 7769 del 17/01/2018 " Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della dgr 116/2013: Terzo provvedimento attuativo – consolidamento del percorso di attivazione e monitoraggio delle misure innovative previste dalla dgr 2942/14 in funzione della qualificazione dei servizi offerti e della continuità assistenziale" destinatari della misura sono:

Persone con Demenza certificata da un medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. (Unità Valutativa Alzheimer) o in possesso del codice di esenzione 011/029 o con diagnosi di decadimento/deterioramento cognitivo con stadi azione CDR 0,5.

Anziani non autosufficienti con età pari o superiore ai 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% e che hanno ottenuto un punteggio tra 0 e 24 alla somministrazione della scala di Barthel Modificata.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno 1 caregiver familiare (figlio/a, coniuge, nipote ecc...) e/o professionale (badante, ASA/OSS) che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Per le persone che accedono alla misura con Certificazione di Demenza sono previsti tutta una serie di interventi multiprofessionali che verranno assegnati al singolo utente sulla base del punteggio ottenuto alla somministrazione della scala di valutazione CDR che valuta la gravità della demenza e che verrà somministrata dal medico della struttura in fase di rivalutazione al domicilio.

Gli interventi per le persone con Demenza certificata possono essere:

Interventi di stimolazione cognitiva

Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento Interventi di supporto psicologico al caregiver

Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie

Igiene personale

Consulenza/addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi

Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia

Interventi di riabilitazione motoria



Ispra Relais

Gli interventi per gli Anziani Non Autosufficienti possono essere:

Interventi per il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali residue (interventi di tipo educativo/animativo, di arte, danza e musicoterapia)

Consulenza/addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi

Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione delle problematiche relative all'alimentazione

Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione delle problematiche relative all'igiene personale

Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver

Accoglienza in RSA per supporto al Caregiver solo in territori sprovvisti di CDI (Centro Diurno Anziani). Solo per persone in grado di essere trasportate e per un massimo di 2 accessi settimanali di minimo 4 ore.

Per accedere alla misura il familiare/caregiver deve recarsi presso la struttura, compilare l'apposita "Domanda di accesso alla misura RSA Aperta" e consegnare la documentazione necessaria per accertare l'invalidità o la diagnosi di demenza. Una volta visionata la documentazione il Care Manager comunicherà la data della Valutazione Multidimensionale effettuata a domicilio insieme al Medico in seguito alla quale sarà possibile iniziare ad erogare gli interventi.



Ispra Relais

## **Carta dei diritti dell'anziano**

### I diritti della persona

- La persona ha diritto di conservare e di sviluppare la propria individualità e libertà.
- La persona ha diritto di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni sentimenti.
- La persona ha diritto 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.
- La persona ha diritto di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- La persona ha diritto di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- La persona ha diritto di vivere con chi desidera. La persona ha diritto di avere una vita di relazione.
- La persona ha diritto di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- La persona ha diritto di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- La persona ha diritto di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale totale o della propria autonomia ed autosufficienza.

### Il dovere della società e delle istituzioni

- La società e le istituzioni hanno il dovere 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.
- La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando queste dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- La società e le istituzioni hanno il dovere 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 venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.





Ispra Relais

- La società e le istituzioni hanno il dovere di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero e il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
  - La società e le istituzioni hanno il dovere di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
  - La società e le istituzioni hanno il dovere di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione.
  - La società e le istituzioni hanno il dovere di fornire ad ogni persona in età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- 
- La società e le istituzioni hanno il dovere di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di
  - sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
  - La società e le istituzioni hanno il dovere 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.



Ispra Relais

## **Modalità di Comportamento**

Comportamento da tenere nella struttura da parte dei visitatori per prevenire situazioni di rischio

In tutti gli ambienti, camere, corridoi, sale soggiorno, ecc..

**È VIETATO:**

Somministrare qualsiasi tipo di farmaco, alimento o bevanda agli ospiti senza il consenso esplicito del personale sanitario.

Distribuire sigarette o accendini, fumare ed usare fiamme libere di qualsiasi natura.

Utilizzare apparecchi elettrici (asciugacapelli, rasoi, stufette, ecc) non in dotazione alla struttura salvo autorizzazione scritta da parte della Responsabile di Struttura. Conservare liquidi di ogni genere in recipienti differenti da quelli originali e comunque recipienti con gas infiammabili o tossici.

Collocare arredi personali senza specifica autorizzazione scritta della Responsabile di Struttura.

Conservare biancheria personale o effetti personali con modalità non idonee o in quantità maggiori rispetto a quanto contenibile dagli appositi arredi

Spostare o riposizionare arredi negli spazi, salvo autorizzazione scritta, del Responsabile di Struttura.

Indicazioni comportamentali

da tenere in caso di evacuazione d'emergenza

uscire dall'ambiente non appena percepito il segnale acustico (e/o luminoso) di allarme;

non urlare per non diffondere panico;

dirigersi verso le uscite di sicurezza utilizzando le vie di uscita;

non correre e non spingere le persone che vi precedono;

percorrere ordinatamente le vie di esodo seguendo la segnaletica di sicurezza;

seguire le indicazioni degli addetti alla squadra di evacuazione;

in presenza di fumo camminare abbassati;

in presenza di fumo proteggere la bocca ed il naso con fazzoletto umido;

raggiungere le scale di sicurezza e portarsi al punto di raccolta;

non usare mai gli ascensori o i montacarichi;

rimanete nel punto di raccolta per rispondere all'appello (fatto dal coordinatore locale).

Sistema di valutazione della soddisfazione degli ospiti, dei parenti e degli operatori



Ispra Relais

Di seguito alleghiamo questionari di soddisfazione destinati agli ospiti e ai loro familiari, vi preghiamo cortesemente di compilarli e restituirli in forma anonima nell'apposito contenitore posto alla reception.

Una volta all'anno, verranno elaborati e pubblicati entro il 31 dicembre di ogni anno, i risultati ottenuti dall'indagine, a disposizione presso il bureau in un fascicolo consultabile.

La medesima rilevazione verrà effettuata con le stesse modalità per quanto riguarda la soddisfazione degli operatori della struttura.

Tali rilevazioni sono molto utili per poter effettivamente valutare come viene percepita la qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, al fine di migliorare sempre il servizio offerto. I disservizi evidenziabili dalla rilevazione verranno presi in considerazione, valutati e ottimizzati al fine del loro miglioramento.

### **Orari di Visita - Visite di parenti ed amici**

I visitatori sono ammessi all'interno della Struttura, **in libero accesso**, tutti giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Al di fuori di tali orari è possibile per gli ospiti ricevere visite, previo accordo con gli operatori, utilizzando aree comuni riservate alle attività di socializzazione.

Nelle ore di distribuzione dei pasti si chiede ai visitatori di attendere nelle zone soggiorno la fine del pasto dei loro congiunti, per motivi igienici e di rispetto degli altri ospiti.

La struttura è funzionante tutti i giorni della settimana, durante tutto l'anno.



Ispra Relais

## **Norme di sicurezza per ospiti, parenti e dipendenti**

### **E' VIETATO**

In tutti gli ambienti

(camere, servizi igienici, corridoi, soggiorni, ecc..)

- fumare;
- utilizzare apparecchi elettrici salvo autorizzazione;
- manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi;
- tenere e fare uso di fornelli di qualsiasi genere, scaldini e stufette;
- utilizzare coperte collegate all'impianto elettrico;
- utilizzare ferri da stiro o altri oggetti simili;
- utilizzare nei servizi igienici asciugacapelli, rasoi elettrici o ogni altra apparecchiatura collegata alla rete elettrica;
- conservare recipienti con liquidi o gas infiammabili o tossici;
- conservare liquidi di ogni genere in recipienti differenti da quelli originali;
- collocare arredi personali senza specifica autorizzazione;
- conservare biancheria od effetti personali in quantità maggiore rispetto alle necessità concordate con la responsabile di nucleo;
- posizionare sedie o altri arredi, salva autorizzazione, sui balconi.

### **Norme antincendio**

La RSA è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);

Portare soccorso alle persone eventualmente colpite



Ispra Relais

## **STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

La RSA fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

### **Aspetti strutturali e organizzativi**

L'edificio soddisfa tutti i requisiti strutturali previsti in materia della normativa della Regione Lombardia. La documentazione relativa al funzionamento e all'accreditamento è depositata presso l'URP.

### **Qualità delle prestazioni**

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- Estendere la personalizzazione degli interventi;
- Sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
- Migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari
- Favorire la partecipazione degli ospiti al miglioramento del servizio

### **Formazione**

I piani formativi del personale sono studiati con l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- Migliorare la comunicazione
- Favorire lo sviluppo del lavoro di equipe
- Garantire il costante aggiornamento degli operatori

### **Strumenti di verifica e controllo**

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

- Somministrazione periodica del Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari e Questionario di soddisfazione operatori e successiva diffusione dei dati raccolti.
- Incontri periodici con i familiari e operatori per la condivisione degli obiettivi e lo scambio di informazioni.



Ispra Relais

## Modulo di presentazione dei reclami

Cognome e Nome del segnalante \_\_\_\_\_

Grado di Parentela : \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ Mail: \_\_\_\_\_

Cognome e Nome dell' Ospite: \_\_\_\_\_

Data di Inserimento in struttura: \_\_\_\_\_

Problema riscontrato nell'area:

- Assistenza all'ospite
- Assistenza medico-infermieristica
- Servizio alberghiero
- Cortesia e disponibilità del personale
- Attività di animazione
- Attività di riabilitazione
- Altri servizi

Oggetto della segnalazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_





Ispra Relais

## QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI RSA RESIDENZA ISPRA RELAIS - 2024

Questionario compilato il ..... Con l'aiuto dell'operatore si  no   
Per migliorare i nostri servizi chiediamo ogni anno la vostra collaborazione con la compilazione di questo breve questionario, i dati raccolti saranno elaborati e forniranno osservazioni e suggerimenti preziosi che condivideremo con voi



Come giudica complessivamente le prestazioni ricevute?	1	2	3	4	5
Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale amministrativo?	1	2	3	4	5
Come giudica le informazioni ricevute dagli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica la cortesia e la disponibilità degli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica il confort e la pulizia della struttura?	1	2	3	4	5
Come giudica la qualità e la varietà del menu?	1	2	3	4	5
Come giudica le attività proposte dagli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica le prestazioni ricevute dalla parrucchiera?	1	2	3	4	5
Come giudica le prestazioni ricevute dalla pedicure?	1	2	3	4	5
Per alcune prestazioni ci rivolgiamo a servizi esterni:					
Come giudica il servizio trasporti esterni alla RSA	1	2	3	4	5
Come giudica il servizio lavanderia dei capi personali	1	2	3	4	5

LEGENDA: insufficiente 1), sufficiente 2), discreto 3), buono 4), ottimo 5),

Qual è l'aspetto più gradevole che trova in questa in struttura \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Qual è l'aspetto più sgradevole che trova in questa in struttura \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Ispra Relais

## QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PARENTI RSA ISPRA RELAIS - 2024

Questionario compilato il ..... Con l'aiuto dell'operatore si  no   
Per migliorare i nostri servizi chiediamo ogni anno la vostra collaborazione con la compilazione di questo breve questionario, i dati raccolti saranno elaborati e forniranno osservazioni e suggerimenti preziosi che condivideremo con voi



Come giudica complessivamente le prestazioni ricevute?	1	2	3	4	5
Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale amministrativo?	1	2	3	4	5
Come giudica le informazioni ricevute dagli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica la cortesia e la disponibilità degli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica il confort e la pulizia della struttura?	1	2	3	4	5
Come giudica la qualità e la varietà del menu?	1	2	3	4	5
Come giudica le attività proposte dagli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica le prestazioni ricevute dalla parrucchiera?	1	2	3	4	5
Come giudica le prestazioni ricevute dalla pedicure?	1	2	3	4	5

Per alcune prestazioni ci rivolgiamo a servizi esterni:

Come giudica il servizio trasporti esterni alla RSA	1	2	3	4	5
Come giudica il servizio lavanderia dei capi personali	1	2	3	4	5

LEGENDA: insufficiente 1), sufficiente 2), discreto 3), buono 4), ottimo 5),

Qual è l'aspetto più gradevole che trova in questa struttura

---

Qual è l'aspetto più sgradevole che trova in questa struttura

---



Ispra Relais

## INFORMATIVA SULLA PRIVACY

### **Informativa sul trattamento dati**

Il titolare del trattamento Mariner uno S.r.l., con sede in Corso di Porta Romana 52 in Milano, desidera informarla in merito alle modalità e alle finalità del trattamento dei suoi dati ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR).

### **Oggetto del trattamento**

Il Titolare tratterà dati personali come identificati all'art. 4 GDPR, ad esempio nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, e-mail, riferimenti bancari e di pagamento e dati di natura particolare come identificati dall'art. 9 GDPR quali i dati inerenti la salute, la sfera sessuale, dati che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, lo status giuridico.

### **Finalità principale del trattamento**

Il Trattamento è necessario per la realizzazione dei servizi richiesti, perciò senza di essi non saremo in grado di soddisfare le sue richieste. Tale trattamento viene effettuato ai sensi dell'art. 6 lett. a GDPR sulla base del suo consenso e ai sensi dell'art. 6 lett. b, e GDPR per le seguenti finalità : a) adempiere agli obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti da rapporti in essere con l'interessato, compreso l'invio via sms o posta elettronica di avvisi di carattere amministrativo od organizzativo inerenti le prestazioni erogate, le attività svolte, la conduzione del servizio, con esclusione di ogni elemento inerente il marketing ed adottando idonee cautele per la protezione dei dati; b) adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità, ad esempio in materia di antiriciclaggio; c) esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio.

### **Dossier Sanitario Elettronico**

Con il suo consenso, il Titolare di trattamento costituisce e mantiene un DSE ai sensi delle Linee guida sul dossier sanitario elettronico, Provvedimento 331/2015 del Garante per la Protezione dei dati, i cui contenuti sono accessibili ai professionisti sanitari che la prenderanno in cura presso la nostra struttura allo scopo di avere un quadro clinico completo e offrirle la migliore assistenza, con accessi tracciati e disponibili per 24 mesi. Il consenso è libero e facoltativo e sebbene l'eventuale mancato consenso, totale o parziale, alla costituzione del dossier sanitario non incida sulla possibilità di accedere a cure mediche, invitiamo i nostri ospiti a riflettere sull'estrema utilità dello strumento, che ci consente di conoscere la storia clinica e le condizioni di salute della persona della quale intendiamo prenderci cura. Alcune informazioni di natura particolarmente sensibile (ad esempio dati relativi a persone che hanno subito violenza sessuale, stato di tossicodipendenza, abuso di sostanze psicotrope o di alcool) possono essere trattate tramite DSE solamente previo consenso espresso e specifico, da manifestarsi per i dati presenti e futuri con dichiarazione specifica ed ulteriore. I consensi forniti possono essere modificati o revocati in qualsiasi momento, rivolgendosi al personale che saprà fornire la necessaria assistenza. In caso di revoca del consenso alla costituzione del DSE, questo non sarà più visualizzabile ma i contenuti resteranno disponibili per il personale sanitario che li ha prodotti. E' possibile oscurare i dati relativi a singole prestazioni (eventi di cura) immediatamente, o in tempi successivi. A seguito dell'oscuramento non sarà possibile ritrovare l'elemento oscurato nel DSE o sapere che era presente ed è stato oscurato.

### **Modalità di trattamento**

Il trattamento è realizzato in formato cartaceo ed elettronico e vengono effettuate le operazioni indicate all'art. 4 n. 2 GDPR, quali raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modifica, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione. Il Titolare di trattamento adotta idonee misure di protezione che garantiscono l'integrità e la riservatezza dei dati ai sensi dell'art. 32 GDPR.



Ispra Relais

### **Tempi di conservazione e distruzione dei dati**

Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità descritte e ad obblighi normativi. Ogni anno la Direzione selezionerà i dati non più utili destinandoli alla distruzione.

### **Validità del consenso**

La presente informativa, contenente il suo consenso al trattamento dei dati, sarà conservata e ritenuta valida senza limiti di tempo in relazione alle finalità qui descritte, salvo sue comunicazioni in merito e riservandoci comunque la possibilità di richiedere nuovamente il suo consenso al trattamento dati.

### **Accesso ai dati**

Avranno accesso ai suoi dati coloro che operano per il Titolare in qualità di dipendenti e collaboratori a diverso titolo, a seguito di specifico incarico e formazione. Avranno accesso in qualità di Responsabili esterni del trattamento le persone fisiche o giuridiche nominate per l'esecuzione di specifici trattamenti, ad esempio la contabilità o l'esecuzione di attività in service, ai sensi dell'art. 28 GDPR.

### **Comunicazione dei dati**

Ai sensi dell'art. 6 lett. b, c GDPR, il Titolare potrà comunicare i suoi dati:

- ai soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge, quali Aziende Sanitarie Locali, Autorità Giudiziarie o altri Enti dello Stato per l'espletamento di adempimenti di conformità normativa
- a soggetti incaricati di operazioni di gestione interna e contabilità, nominati responsabili ai sensi dell'art. 28 GDPR
- a società Assicuratrici ove necessario in relazione ai servizi a lei erogati
- a soggetti da lei indicati su sua richiesta

Ove i dati siano comunicati a terzi per finalità statistica o di ricerca saranno resi anonimi. I suoi dati non saranno diffusi.

### **Trasferimento dati**

I dati personali sono conservati all'interno dell'Unione Europea.

### **Diritti dell'interessato**

Nella Sua qualità di interessato e ai sensi dell'art. 15 GDPR ha diritto di:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2 Codice Privacy e art. 3, comma 1, GDPR; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati;
- ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.



Ispra Relais

Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

Se autorizza la costituzione di un DSE ha altresì diritto a richiedere l'oscuramento di dati relativi a singole prestazioni e di conoscere l'elenco degli accessi al DSE degli ultimi 24 mesi.

#### Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti rivolgendosi al personale presso la sede del Titolare di trattamento o contattandolo via email o posta di superficie, oppure rivolgendosi al Responsabile Protezione Dati all'indirizzo [odv@leicon.it](mailto:odv@leicon.it)

#### Consenso per il trattamento dei dati

Avendo letto e compreso la precedente informativa, ai sensi degli artt. 6 e 7 GDPR, acconsento al trattamento dei dati per le finalità principali.

Firma .....

#### Comunicazione dei dati

Avendo letto e compreso la precedente informativa, ai sensi degli artt. 6 e 7 GDPR, acconsento alla comunicazione dei dati personali che mi riguardano ai seguenti soggetti:

Nome e Cognome ..... Ruolo.....

Nome e Cognome .....Ruolo.....

Nome e Cognome .....Ruolo.....

Firma .....

#### Consenso per il trattamento dei dati tramite Dossier Sanitario Elettronico

Avendo letto e compreso la precedente informativa, ai sensi degli artt. 6 e 7 GDPR, acconsento

alla costituzione di un DSE

all'inserimento nel DSE di dati originati in prestazioni/eventi/ricoveri precedenti

all'inserimento nel DSE dei dati di natura particolarmente sensibile salvo mia specifica richiesta di oscuramento

Firma .....

Il consenso viene fornito da:

Nome ..... Cognome ..... nato il ..... a .....

oppure, in caso l'interessato sia impossibilitato anche temporaneamente o privo delle necessarie capacità giuridiche, da:

Nome ..... Cognome .....

in qualità di Tutore legale o Amministratore di sostegno autorizzato dal provvedimento : .....

in qualità di (rapporto di parentela) ....., assumendo ogni responsabilità in relazione all'espressione del consenso per nome e per conto dell'interessato e dichiarando di aver ricevuto incarico per questo atto da tutti i famigliari in pieno accordo.



Ispra Relais

## Come raggiungerci

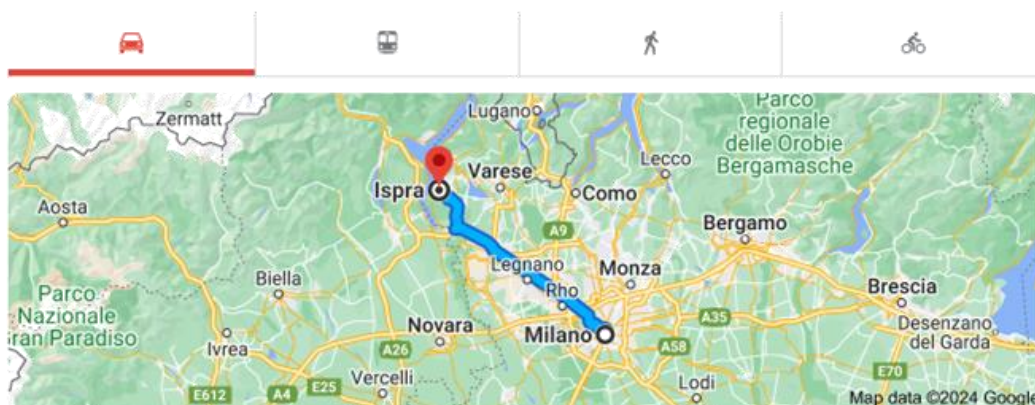
La Residenza Ispra Relais è situata a Ispra, provincia di Varese, in prossimità del Lago Maggiore, a circa Km. 10 da Varese e Km. 69 da Milano.

### Può essere raggiunta con autovetture

**Da Milano** si percorre l'autostrada A8,  
uscita Sesto Calende- Vergiate,  
a Vergiate seguire per Ispra.

### Come arrivarci

Da Milano, Città metropolitana di Milano  
A Ispra, Provincia di Varese



**1 ora 14 min** (69,1 km) passando per A8



Indicazioni



Le Residenze

MARINER UNO SRL

Sede Legale: Corso di Porta Romana n. 54 - 20122 Milano (MI) - c.f. - p.iva - 05433160966  
Capitale Sociale € 99.000,00 i.v. - REA MI-1821838  
Uffici Amministrativi: Via Montello n. 9 - 21100 Varese (VA) tel. 0332/283699 - fax 0332/289825  
Indirizzo PEC [marineruno@pecleresidenze.it](mailto:marineruno@pecleresidenze.it)

Sito: [www.leresidenze.it](http://www.leresidenze.it)

Aggiornamento a : Marzo 2024



Le Residenze