



Presentazione della Struttura

La Residenza ai Pini 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 diversi anni, dispone di 120 posti letto tutti abilitati e accreditati, 60 dei quali anche contrattualizzati dalla Regione Lombardia. N°20 dei suddetti posti letto sono riservati al Nucleo Alzheimer di recente apertura, come previsto dalla DGR XI/4610 del 17/12/2018. La RSA accoglie persone anziane con parziale perdita dell'autonomia, psicogeriatriche, in ad alta complessità clinico assistenziale assimilabili all'età geriatrica, in particolare il Nucleo Alzheimer può ospitare soggetti affetti da demenza di Alzheimer o sindromi correlate che, per il livello del deficit cognitivo e per la presenza di significative alterazioni comportamentali (per esempio tendenza alla fuga, aggressività ver-



bale e fisica, tendenza ad urlare, ecc.) possano giovare delle soluzioni ambientali, delle apposite metodologie assistenziali e dell'aumentato standard di personale propri di tali nuclei.

La continuità assistenziale è garantita da personale qualificato quali medici, infermieri, fisioterapisti, animatori, educatori, ausiliari socio-assistenziali, operatori socio-sanitari. Tutto il personale è provvisto di cartellino identificativo per il riconoscimento con indicati i dati personali, il ruolo professionale ricoperto e con la fotografia di riconoscimento.

Il Rappresentante Legale è la Dr.ssa Fabrizia Taiana Boni. La Responsabile di Struttura è Dr. Dario Colombo. Il Responsabile Sanitario è il Dr. Fakri Assadi. 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.

Come raggiungerci

La Residenza ai Pini è situata a Besano, in prossimità del Lago di Lugano, a circa 10 km da Varese. Può essere raggiunta con autovetture percorrendo la strada statale Varese-Porto Ceresio, utilizzando le Autolinee Varesine o il pulman sostitutivo delle Ferrovie dello Stato i cui automezzi partono da Varese Piazzale Kennedy o di fronte alla stazione Ferrovie dello Stato.

L' accoglienza

Condizione che dà 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 necessità. Al momento della richiesta va presentata copia di recente compilazione (non superiore a tre mesi) del Modello unico di Certificazione, prima dell'ingresso è necessario provvedere alla sottoscrizione del contratto ed assolvere i relativi obblighi ed oneri.

Per rispondere alle necessità dei nostri ospiti, da noi considerate primarie, La Residenza ai Pini offre un approccio multidimensionale ed una personalizzazione del percorso assistenziale. I dati di letteratura dimostrano 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 privilegiata 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, (Dr.ssa Veronica Mentasti) 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-assistenziali.

La nostra 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 secondo 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 av-



viene in modo indipendente o con l'aiuto degli operatori.
Gli orari delle attività possono subire delle variazioni in relazione alle esigenze assistenziali ed organizzative.

Visite di parenti ed amici

I visitatori sono ammessi all'interno della Struttura 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.

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.

Attività ludiche:	giochi di società, quiz musicale, tombola, carte, gioco della memoria, musichiere, 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.
Attività collettive:	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
Attività culturali:	lettura di articoli di giornali e quotidiani, racconti, poesie, laboratorio fiabe, reminescenza
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

Incontri intergenerazionali:	Progetti con l'asilo P. Girola di Besano (progettazione annuale specifica presente in struttura)
Obiettivi:	creare momenti di incontro e di scambio tra generazioni diverse
Periodicità:	annualmente secondo il calendario delle feste e delle stagioni
Gite:	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
Laboratorio sensoriale:	percorso riabilitativo di stimolazione sensoriale (grembiuli e pannelli), doll therapy (attività individuale) e pet therapy (attività di gruppo periodiche), creazione di mandala.
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
Periodicità:	una volta alla settimana per ospiti con deterioramento cognitivo (MMSE ≤19) attività individuale e/o in piccolo gruppo
Rot	Calendario, lettura articoli di giornale e percezione del tempo e delle stagioni
Obiettivi:	orientamento spazio-temporale
Periodicità:	una volta a settimana
Attenzione alla singola persona:	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
Attività religiose:	santa messa, confessioni, comunioni, unzione dei malati
Obiettivi:	sostegno religioso per gli ospiti interessati
Periodicità:	settimanale
Attività radiofonica:	Almanacco, stimolazione mnemonica legata al periodo dell'anno (leggende, ricette, proverbi, poesie)
Obiettivi:	Orientamento spazio-temporale
Periodicità:	Una volta alla settimana
Attività di giardinaggio:	semina stagionale e cura di piccole piante stagionali
Obiettivi:	Orientamento temporale, stimolazione motricità fine e mantenimento autonomie residue
Periodicità:	settimanale



Attività motoria:	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

Listino prezzi I nostri servizi RSA posti letto non contrattualizzati

Come da tariffario 2017 la tariffa giornaliera per la permanenza varia.

Lungodegenti (ricoveri superiori ai 2 mesi)	Camera doppia €73,00	Camera singola €93,00
Brevi degenze (ricoveri di massimo 2 mesi)	Camera doppia €77,00	Camera singola €100,00
Soggiorni temporanei mesi estivi (da giugno a settembre)	Camera doppia €95,00	Camera singola €125,00

La RSA è convenzionata con il Comune di Besano.

Deposito cauzionale infruttifero lunghe degenze	€1.000,00
Deposito cauzionale infruttifero brevi degenze	€500,00

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

L'ammontare della retta per la compartecipazione alla prestazione per la misura RSA Aperta accoglienza semiresidenziale è pari ad €20,00 per ogni giornata di 8 ore di frequenza ed €10,00 per quattro ore. Per ricoveri di sollievo misura RSA aperta l'importo è pari alla retta giornaliera prevista per i ricoveri ordinari da cui va sottratta la quota di Voucher definita dalla ATS.

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.



A disposizione degli ospiti, esclusi dalla retta mensile, ci sono anche servizi quali: parrucchiere, barbiere, pedicure, servizio lavanderia, farmaci e presidi assorbenti, 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.

Listino prezzi I nostri servizi RSA posti letto contrattualizzati

Come da tariffario 2017 la tariffa giornaliera per la permanenza varia.

Lungodegenti (ricoveri superiori ai 2 mesi)	Camera doppia €75,00	Camera singola €77,00
Soggiorni temporanei mesi estivi (da giugno a settembre)	Camera doppia €95,00	Camera singola €125,00
Nucleo Alzheimer	€76,50	

La RSA è convenzionata con il Comune di Besano.

Deposito cauzionale infruttifero lunghe degenze	€1.000,00
Deposito cauzionale infruttifero brevi degenze	€500,00

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.

A disposizione degli ospiti, esclusi dalla retta mensile, ci sono anche servizi quali: parrucchiere, barbiere, pedicure, servizio lavanderia (il servizio di lavaggio indumenti intimi è compreso nella retta).

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.

Parrucchiere per Signora

Taglio €10,00
Piega €14,00
Colore €23,00
Permanente €23,00

Estetista

Manicure €10,00
Smalto €5,00
Pedicure estetico €15,00
Pedicure curativo €19,00

Distributori bevande calde, bibite e snack

Prezzo indicato sul display del distributore premendo il tasto dell'articolo prescelto

Parrucchiere uomo

Taglio €11,00
Barba €5,00

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 forfetario che è differenziato nelle fasce sotto indicate:

Medio Consumo €70,00 - Alto Consumo €90,00

Per i posti letto contrattualizzati i capi intimi sono lavati senza onere per l'ospite, per i posti non contrattualizzati è possibile far lavare solo i capi intimi con un costo pari ad €35,00 al mese.

Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico e 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 9.30 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.

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 dall'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:

- 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 della Direzione Sanitaria è garantita l'attività di coordinazione con il medico di medicina generale, l'assistenza infermieristica e riabilitativa. La Direzione Sanitaria, 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.

L'assistenza medica è garantita dalla presenza quotidiana per cinque giorni alla settimana di



almeno un medico.

L'assistenza infermieristica 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.

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 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.

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.

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.
- 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.

U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico

Fra gli obiettivi primari della RSA Residenza ai Pini 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 dove l'operatore presente è a Vostra completa disposizione tutti i giorni dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle ore 17:00.

È possibile inoltrare eventuali segnalazioni utilizzando l'apposito modulo predisposto, il quale potrà essere recapitato via fax, via e-mail, via posta, o personalmente imbucandolo presso l'apposito contenitore all'ingresso. Entro 10 giorni, risponderemo alle Vostre istanze.

La Vostra collaborazione sarà estremamente gradita e le Vostre osservazioni preziose.



Modulo di presentazione dei reclami

COGNOME E NOME del segnalante

TELEFONO.....

COGNOME E NOME dell'ospite:.....

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:



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, della 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 gridare al "fuoco" (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

Di seguito alleghiamo questionari di soddisfazione destinati agli ospiti e ai loro famigliari, 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.

QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

RSA RESIDENZA AI PINI

Anno 2019

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 _____



Norme di sicurezza per ospiti, parenti e dipendenti

È 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 similari;
- 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.