I GIRASOLI

Residenza Sanitaria Assistenziale

CARTA DEI SERVIZI

2023

RESIDENZA SANITARIA

ASSISTENZIALE

RSA I GIRASOLI

"CARTA DEI SERVIZI"

VISITA DELL'INGRESSO PRINCIPALE

La Residenza Sanitaria Assistenziale I Girasoli è stata progettata tenendo conto delle recenti innovazioni. La struttura ha una capienza di 120 posti letto in Rsa e 10 posti di Centro diurno, tutti accreditati e contrattualizzati con la Regione Lombardia.
Il nome della struttura è quello di un fiore abbastanza comune che ha la particolarità di orientarsi costantemente verso il sole. Noi crediamo che questo fiore simboleggi in modo sufficientemente chiaro la nostra filosofia gestionale. Crediamo infatti che ogni istante della nostra vita sia un momento unico particolare e irripetibile e pertanto meritevole di essere vissuto e affrontato con la massima voglia di vivere, in un ambiente ben attrezzato ma anche accogliente e in grado di far sentire a casa propria gli ospiti.
Per realizzare questo obbiettivo sono determinanti due fattori: Ambiente e Personale.
AMBIENTE: La rsa I Girasoli è una struttura di nuovissima realizzazione dove sono state trasferite tutte le migliori esperienze maturate durante anni di lavoro nel settore. I Girasoli pertanto tengono in debito conto sia le esigenze di vivibilità dell'ospite che degli operatori.
La tecnologia di cui dispongono I Girasoli comprende oltre all'ovvio riscaldamento anche il condizionamento con il trattamento dell'aria. Il tutto con sensori posti in ogni ambiente in modo che le regolazioni possono essere personalizzate sia per quanto riguarda le temperature che i tempi di esercizio.

PERSONALE: Il personale viene scelto con criteri molto selettivi e viene messo a contatto permanente con gli anziani solo se dimostra durante il percorso di inserimento una assoluta dedizione al lavoro con gli ospiti.
Il personale è tenuto al massimo rispetto dell'ospite e alla tutela delle condizioni di vita dello stesso. Sentimenti di umanità e buone creanze, sono le caratteristiche indispensabili per svolgere al meglio questo genere di attività.
Ogni operatore è riconoscibile da un cartellino identificativo personale, con nome, cognome, foto e mansione svolta oltre che dalla divisa bianca profilata con colore diverso in base alla professione:

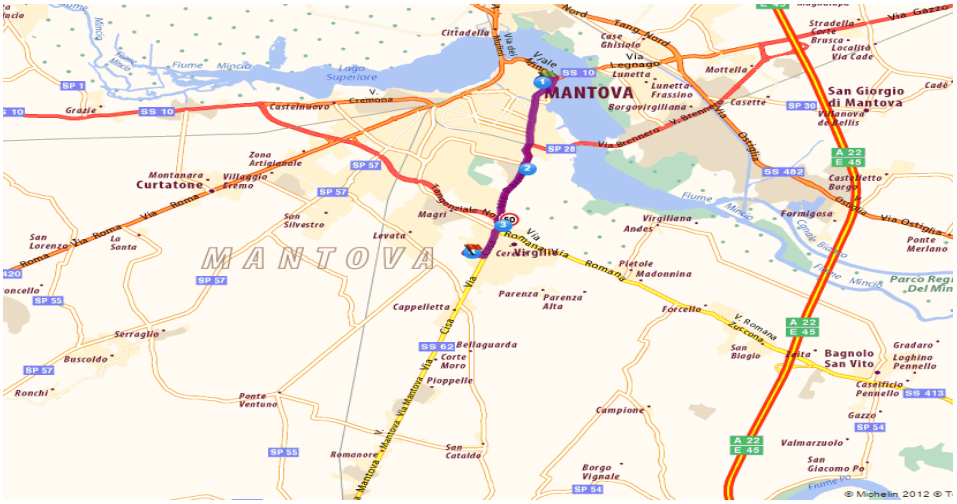
- Medici: camice bianco o divisa azzurra/verde
- Infermieri: divisa con profilo azzurro;
- Asa /oss: divisa con profilo rosso;
- Fisioterapisti: pantalone bianco, maglietta blu;
- Animatori: pantalone bianco, maglietta rossa;
- Add. pulizie: divisa con profilo verde;
- Add. cucina: divisa con profilo giallo;
- Coordinatore/raa : divisa bianca senza profilo.

Il coordinatore e i responsabili vigileranno affinché nessuno venga a meno al proprio impegno di massimo rispetto nei confronti degli ospiti.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La R.S.A I Girasoli è ubicata nel comune di Borgo Virgilio, (MN)
in via M.K. Gandhi, n°1.
Tel. 0376 281702 Fax 0376 281701
e-mail: girasoli@lapinetasc.it

COME RAGGIUNGERCI



La struttura è raggiungibile, in automobile, percorrendo la SS 62/Via Cisa;
oppure utilizzando i servizi pubblici dell'Apam.
Dall'autostrada A22 la struttura è raggiungibile uscendo al casello di Mantova Sud prendendo l'indicazione per Borgo Virgilio (Mn).

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei servizi" costituisce un patto scritto con gli ospiti sulla fruizione dei servizi forniti dalla R.S.A. I Girasoli.
Con l'adozione della presente "Carta dei servizi" l'Amministrazione si impegna a mettere in chiaro i servizi che eroga nella loro modalità e risponde ai concetti fondamentali dei diritti dell'anziano, come elaborati nell'allegato "D" della deliberazione nr. VII/7435 del 14.12.2001 della Giunta Regione Lombardia.
Pertanto la Carta dei servizi rappresenta un preciso impegno a mantenere nel tempo il miglior servizio ottenibile e tutela gli ospiti rispetto ai loro diritti fornendo uno strumento di controllo rispetto agli impegni assunti dall'amministrazione. Essa è altresì uno strumento da utilizzare per suggerimenti che aiutino a migliorare il servizio offerto sia nell'immediato che in futuro.

Principi fondamentali

La presente carta dei servizi ha come riferimento la normativa vigente con particolare riguardo ai contenuti della "Carta dei diritti della persona anziana" contenuta in allegato alla deliberazione nr. VII del 14.122001 della Giunta Regione Lombardia, che viene riportata integralmente. Carta dei diritti della persona anziana

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

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

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei lori diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.
Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:
Il principio "*di giustizia sociale*", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

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

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

Il principio "*di salute*", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dell'Organizzazione Mondiale della Sanità(OMS) nella dichiarazione di ALMA ATA (1978) come

equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

La persona ha il diritto:

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

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.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire a meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- Di 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 ed opportuna.
- Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.
Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse(organi politici)e la crescita della sensibilità sociale(sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).
Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela(UPT) e l'Ufficio di Relazione con il pubblico(URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.
È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.
È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

CODICE ETICO

La RSA I GIRASOLI opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico adottata con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 28 marzo 2014.
Il Codice Etico definisce la politica governativa, i principi, i valori, le regole fondamentali di gestione dell'intera organizzazione e di operatività quotidiana.
Per il suo carattere, esso si riferisce a tutti color che operano nella RSA in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione ma anche a coloro che con la RSA intrattengono rapporti commerciali.

SERVIZI OFFERTI DALLA RSA I GIRASOLI

I Girasoli offrono attualmente i seguenti servizi:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A)

  N°120 posti letto, accreditati a contratto, per ospiti con diversi gradi di non autosufficienza fino ai non autosufficienti totali.

- Centro diurno integrato (C.D.I)

  N°10 posti per assistenza diurna, accreditati a contratto, per persone con diversi gradi di non autosufficienza, fino ai non autosufficienti totali.

- Appartamenti protetti.

CARATTERISTICHE DELLA R.S.A I GIRASOLI

Per consentire qualità e funzionalità nei servizi prestati, la struttura è suddivisa su tre piani dei quali il primo ed il secondo riservati alle degenze, mentre il piano terra ai servizi.
I piani di degenza sono suddivisi in tre nuclei. Ogni nucleo è dotato di 20 posti letto in stanze occupate prevalentemente da due o tre ospiti. Tutte le stanze sono dotate di bagno, attrezzato per soggetti disabili, letti articolati snodabili, regolabili in altezza elettricamente. L'ospite può usufruire di un posto letto in stanze corredate da arredi ad uso individuale o personalizzate con elementi propri, quali televisione, radio, fotografie, per rendere l'ambiente più famigliare, purché non contrastino con i diritti degli altri ospiti.
I nuclei sono dotati al piano di tutti i servizi previsti dalle più recenti normative, sono ben identificabili mediante una colorazione diversa l'uno dagli altri in modo tale da favorire l'orientamento dell'ospite e di conseguenza migliorare la propria autostima nel sapersi muovere senza incertezze.

Camera da letto

Al piano terra troviamo ampi spazi quali:

- ✓ Sala da pranzo
- ✓ Sala soggiorno arredata con poltrone confortevoli
- ✓ Palestra per la riabilitazione;
- ✓ Cappella;

- ✓ Centro diurno;
- ✓ Sala parrucchiere;
- ✓ Ufficio amministrativo;
- ✓ Servizi igienici comuni;
- ✓ Cucina organizzata nel rispetto delle normative igieniche HACCP;
- ✓ Parcheggi per i visitatori ed area riservata alle ambulanze;
- ✓ Giardino con selciato per piacevoli passeggiate, ed ampio gazebo per momenti ricreativi.

PRESTAZIONI GARANTITE AGLI OSPITI

Agli ospiti vengono garantiti i seguenti servizi:

• Assistenza sanitaria di base comprensiva di assistenza medico-geriatrica, infermieristica, farmaceutica, fisioterapica.

• Assistenza di base per l'igiene e la cura completa della persona.

• Socializzazione e animazione.

• Assistenza alberghiera completa, servizio di ristorazione, servizio di guardaroba, lavanderia.

• Servizi generali.

Assistenza medica

Il medico è presente in struttura nella fascia oraria diurna dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 18.30 e il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Nella fascia oraria serale e notturna, la domenica, i festivi e il sabato pomeriggio il medico è sempre reperibile.
Il medico garantisce:
• assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di accertamenti diagnostici, prescrizione di farmaci, ecc);
• compilazione della documentazione sanitaria;
• partecipazione alla stesura del P.A.I.
• collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (Infermiere, Fisioterapista, Asa/oss), per stabilire con questi le modalità di intervento più idonee;
• colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

I medici sono disponibili telefonicamente o in presenza previo appuntamento .

Eventuali certificati necessari all'ospite o alla sua famiglia vengono rilasciati su richiesta nel minor tempo possibile

Per le branche specialistiche non disponibili presso la struttura, la Rsa si avvale della consulenza e dei servizi specialistici esterni.

Assistenza infermieristica

La struttura garantisce l'assistenza infermieristica nelle 24 ore con la presenza effettiva in struttura di un infermiere professionale assicurando l' assistenza continua e diretta agli Ospiti critici, la gestione quotidiana della somministrazione dei farmaci, l'esecuzione di medicazioni ed interventi routinari o legati ad emergenze.

Assistenza fisioterapica

E' garantita attraverso la presenza dei fisioterapisti. Il medico, in collaborazione con il fisioterapista, effettua la valutazione dell'Ospite e insieme impostano, se necessario, il piano riabilitativo individuale. Quindi attraverso un intervento individualizzato, il servizio esplica varie funzioni che vanno dalla prevenzione, alla riabilitazione, al mantenimento ed al consolidamento di nuovi equilibri nell'ottica di un'autonomia fisico-funzionale dell'anziano.
I fisioterapisti, a seconda del bisogno dell'ospite, hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predispongono la modulistica necessaria per l'erogazione.

Gli ospiti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori, ecc) forniti dall'ATS su prescrizione dei Medici della Struttura.
La struttura dispone comunque di un consistente numero di ausili e di carrozzine per far fronte ai vari bisogni dell'ospite in attesa che gli venga fornito l'ausilio personalizzato.

Assistenza di base

È gestita nelle 24 ore da operatori Socio-Assistenziali qualificati (ASA/OSS) per assistere l'Ospite nelle attività di igiene, vestizione, alimentazione, mobilizzazione e deambulazione.

Igiene e cura completa della persona

Il servizio si prefigge non solo di garantire il miglior standard igienico possibile ma soprattutto di motivare l'ospite alla massima autonomia, stimolandolo quotidianamente alla cura della propria persona.

Aiuto nella somministrazione del pasto

Il personale assicura l'assistenza per gli ospiti impossibilitati ad alimentarsi autonomamente, cercando comunque di mantenere e riacquistare la propria autonomia. In base alle esigenze e alle problematiche degli ospiti, sono presenti in struttura più sale da pranzo.

Sala da pranzo al primo piano

Sala da pranzo piano terra

La sala da pranzo principale, al piano terra, dotata di tavoli e sedie confortevoli, è rivolta a tutti gli ospiti autonomi nell'alimentazione.
La sala da pranzo al primo e secondo piano è rivolta agli ospiti non autonomi nell'alimentazione che necessitano di una maggior attenzione nella stimolazione dell'autonomia residua dell'ospite.

Socializzazione e animazione

Vista della hall di ingresso

Il servizio di animazione è garantito da Educatori Professionale ed animatori qualificati.
Si organizzano e realizzano attività di animazione stimolando la partecipazione attiva degli ospiti con strumenti mirati a sviluppare e mantenere l'autonomia ed a favorire la socializzazione.
Sono conservate tutte le iniziative di festa come il Natale, la Pasqua e i Compleanni, con modalità di contingentamento e distanziamento.

Assistenza alberghiera

Servizio cucina

La cucina provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti attraverso un menù che ruota su quattro settimane, diversificato a seconda della stagione.
Ampia è la possibilità di personalizzazione in base ai bisogni ed ai gusti individuali degli ospiti.
La cucina è in possesso di tutte le autorizzazioni previste dalle normative vigenti ed è dotata di manuale di autocontrollo. Oltre ai pasti la cucina si attiva in modo adeguato per festeggiare le ricorrenze come Natale, Capodanno, Pasqua, ecc, nonché compleanni ed eventi particolari, assicurando il più possibile la ricerca dei sapori e delle ricette più vicine alle esigenze degli ospiti.

Menu' tipo:

COLAZIONE: ORE 8.00

Latte, caffè, cappuccino, the con fette biscottate, biscotti, marmellata, yogurt, frutta fresca.

MERENDA: **ORE 10.00** the caldo o freddo, aranciata

PRANZO: ORE 11.45

Minestrina, pasta asciutta.

Carne o pesce con alternativa a base di affettati e formaggi.
Verdure cotte, crude e purè
Frutta di stagione e frutta cotta
Dolce 1-2 volte la settimana
Acqua e vino.

MERENDA: ORE 15.00

The caldo o freddo, aranciata, biscotti, fette biscottate, yogurt, mousse di frutta.

CENA: 18.15

Minestrina, minestrone oppure riso in bianco e creme di verdure.
Carne o pesce con alternativa a base di affettati e formaggi.
Verdure cotte, crude e purè.
Frutta di stagione e frutta cotta.
Acqua e vino.
I menù sono esposti nelle sale da pranzo in modo da essere ben visibili Ospiti e Parenti.

Servizio Lavanderia e Guardaroba

Il servizio interno garantisce lavaggio e stiratura dei capi che vengono poi riposti nell'armadio personale dell'ospite, nel massimo rispetto dell'igiene e della cura dell'indumento. Il lavaggio dell'intimo e di tutta la biancheria piana è compreso nella retta di degenza, solo il lavaggio degli indumenti esterni ha un importo aggiuntivo di 61 euro al mese.
Si invita l'Ospite a fornire capi non particolarmente delicati e non di pura lana per evitare danni durante i lavaggi. La biancheria, va consegnata il giorno dell'ingresso alla lavanderia che provvederà ad etichettare ogni indumento con nome e cognome. .
In occasione dell'ingresso in struttura l'Ospite, dovrà indicativamente predisporre del seguente guardaroba personale diviso in vestiario estivo ed in vestiario invernale:

- **7** cambi completi di biancheria intima di cotone (maglie mezza manica, canottiere, mutande /slip, calze corte);
- **4** camicie da notte di maglia o pigiami;
- se l'ospite utilizza la carrozzina 3 o 4 tute (casacca + pantaloni) oppure pantaloni con elastico e felpe;
- fazzoletti di carta ;
- calzature comode con strappo o lacci (no ciabatte) ;
- occorrente per l'igiene personale: spazzola , pettine, spazzolino, dentifricio, contenitore e compresse per protesi, deodorante, crema idratante; rasoio elettrico per gli uomini.

L'occorrente per l'igiene personale va sostituito per l'usura e rifornito a esaurimento. Si prega inoltre di provvedere tempestivamente al cambio stagionale del vestiario ed alla sostituzione dei capi deteriorati.

Servizio Pulizie

Il servizio effettua la pulizia di tutti gli ambienti della Struttura: camere ospiti, bagni, spazi comuni, uffici, ambulatori, guardiole, palestra.

SERVIZI GENERALI:

Coordinamento

Il coordinatore di struttura è la principale interfaccia con l' amministrazione e con i parenti.

Si occupa fra l'altro di garantire gli standard gestionali e il controllo sulla qualità delle prestazioni effettuate. E' interlocutore privilegiato per risolvere quei piccoli problemi che quotidianamente incontrano sia gli ospiti che i famigliari.
Il coordinatore è disponibile per il pubblico dalle 9,30 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 15,30.

Servizio amministrativo

Il servizio fornisce informazioni su tutti gli aspetti amministrativi della R.S.A., si occupa della fatturazione e della gestione delle eventuali pratiche burocratiche a carico degli ospiti.
L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle 14.00 alle 15.30; il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Servizio di parrucchiere

Settimanalmente presso la struttura, per gli ospiti che ne fanno richiesta, è presente il parrucchiere.
Il servizio, attivo per signore e signori, è particolarmente gradito ed efficace per migliorare l'autostima dell'ospite. Il costo del servizio non e' compreso nella retta di degenza.

PIEGA	15,20
TAGLIO + PIEGA	25,20
TINTA + PIEGA	34,30
TINTA + TAGLIO + PIEGA	45,40
PERMANENTE + PIEGA	46,40
PERMANENTE +PIEGA+TAGLIO	58,50
FIALA COLORANTE	2,60
TAGLIO UOMO	10,10
TAGLIO DONNA	14,70

L'importo verrà addebitato in fattura a fine mese.
Al fine di mantenere il distanziamento tra gli ospiti dei vari nuclei e dei due piani, il servizio viene regolamentato esclusivamente dal personale della struttura.

Servizio religioso

La Santa messa viene celebrata nella cappella interna della RSA garantendo il distanziamento ed il rispetto dei protocolli anticovid.
Si garantisce inoltre ai residenti l'accesso al sacramento della Comunione e la preghiera grazie alla nomina di un ministro straordinario interno, da parte della Parrocchia di Borgo Virgilio.

Cappella interna

Manutenzione

Al fine di garantire la piena fruibilità degli spazi e l'utilizzo di ausili e strumenti, il servizio cerca di garantire il funzionamento "tecnico" della struttura ed il pronto intervento in caso di guasti e rotture.

MODALITA' DI ACCESSO IN RSA

Domanda di ingresso

La documentazione necessaria per richiedere l'accesso in struttura va richiesta personalmente dal famigliare all'ufficio amministrativo oppure può essere scaricata dal sito dell' A.T.S Valpadana di Mantova (www.atsvalpadana.it) in RSA on-line.

La domanda va inoltrata al coordinatore della struttura preferibilmente tramite e-mail avendo cura di inviare:

- Copia della scheda clinica informativa (da compilarsi a cura del medico curante o della struttura ospedaliera in caso di ricovero);
- Carta regionale dei servizi in fotocopia;
- Carta d'identità in fotocopia;
- Certificato vaccinazione anti-covid;

Gli ospiti in stato accertato di invalidità civile e/o esenti ticket devono presentare anche :

- copia del verbale di accertamento di invalidità/ attribuzione dell'indennità di accompagnamento.

Gestione lista d' attesa

Le domande pervenute vengono valutate dal personale medico della R.S.A
Ad ogni domanda viene assegnato un punteggio sanitario .
Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa.
Il punteggio ottenuto determina la priorità di accesso in struttura.

Criteri di accesso

Come regola principale la struttura segue i seguenti criteri per gli accessi in struttura:

1) Ospiti residenti/domiciliati negli appartamenti protetti
2) Comune di residenza di Borgo Virgilio
3) Gravità clinica e sociale
4) Data presentazione domanda
5)Trasferimenti da altra RSA

Sono possibili deroghe qualora vengano segnalati casi di particolare bisogno sociale e/o sanitario.
La lista d'attesa viene aggiornata sistematicamente mediante contatto telefonico alla famiglia .
Se la chiamata ha come scopo l'ingresso in struttura e l'ospite o la famiglia rinunciano, la domanda slitta in fondo alla graduatoria.
Alla seconda rinuncia la domanda viene chiusa ed archiviata.

Accoglienza

Il coordinatore della RSA si fa carico di contattare i familiari per la programmazione dell'ingresso.
L'ingresso del nuovo ospite avviene di norma nei giorni successivi alla comunicazione della disponibilità del posto letto.
A causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, l'ospite che entra in struttura deve effettuare il test diagnostico (tampone naso-faringeo) nelle 24/48 ore prima dell'ingresso. Solo in caso di tampone negativo, l'ospite potrà essere accolto. All'arrivo dell'ospite in struttura viene eseguito un ulteriore test antigenico e per un breve periodo rimarrà in stanza singola.
L'accoglienza, viene fatta dal medico, dalla capo sala o propri incaricati e dalla responsabile di piano (RAA), che sarà l'operatore di riferimento per la famiglia per gli aspetti alberghieri e socio-assistenziali. I familiari dovranno consegnare tutta la documentazione sanitaria disponibile e trasmettere tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze, particolari esigenze dietetiche o semplici abitudini alimentari e quant'altro utile e necessario per il trasferimento dell'ospite. È altresì indispensabile che vengano consegnati tutti gli ausili e le protesi che la persona sta utilizzando ed un guardaroba personale adeguato alle esigenze dell'ospite.
Entro e non oltre i 30 giorni dall'ingresso l'équipe della struttura predispone il P.A.I (Piano di Assistenza Individualizzato) per garantire all'ospite un'assistenza personalizzata, finalizzata a prevenire, rallentare e se possibile impedire il decadimento funzionale. Ospite e familiari verranno coinvolti per la condivisione del PAI ed il raggiungimento degli obbiettivi.
I Famigliari dopo aver accompagnato l'ospite dovranno espletare le pratiche burocratiche che consistono nella firma del contratto di ingresso e nel versamento del deposito cauzionale pari all'importo di una mensilità

RETTA E DEPOSITO CAUZIONALE

Retta

L'importo della retta viene determinato annualmente dall' Amministrazione ed ha validità, dal 1° Gennaio al 31 dicembre dell'anno in corso.

L'ospite e/o il famigliare di riferimento hanno il diritto, in caso di aumento della retta , di recedere presentando una comunicazione formale entro 15 giorni dall'avvenuta informativa. La decorrenza dell'aumento della retta non può essere retroattivo.
La retta è versata in via posticipata entro il giorno 7 del mese successivo di riferimento mediante R.I.D bancario presso la Banca Popolare dell'Emilia Romagna codice IBAN IT66U0538766330000001076012.
Non si accettano contanti.

Per il mantenimento dell'ospite in struttura viene richiesta la corresponsione di una retta pari ad euro 64, IVA inclusa se dovuta.

La retta comprende:

• Servizi assistenziali e sanitari: medico/infermieristico con fornitura di farmaci e parafarmaci.
• Servizio Riabilitativo.
• Servizio di animazione.
• Servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena; bevande e vino ai pasti, diete personalizzate ed assistenza durante l'alimentazione)
• Servizio pulizia e sanificazione ambientale, lavaggio e stiratura indumenti intimi e biancheria piana.
• Fornitura di ausili e presidi per l'incontinenza
• Confort vari: tv in stanza, climatizzazione estiva, ecc.

La retta non comprende:

Restano esclusi dall'ammontare della retta:

1. Servizio di parrucchiere ed estetista e/o podologo (costo pedicure + manicure dai 15 ai 35 €. Tariffa variabile a seconda della prestazione effettuata)
2. Lavaggio e stiratura degli indumenti esterni, (spesa aggiuntiva di 61 euro al mese per usufruire del servizio).
3. Prestazioni di trasporto a mezzo ambulanza per l'accompagnamento dell'ospite a visite specialistiche presso in presidi socio-sanitari pubblici o privati.
4. Onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche effettuate da professionisti non convenzionati)
5. Spese telefoniche e piaceri legati alla persona (sigarette, riviste ecc).
6. Spese funebri

ASSENZE

In caso di assenza per ricovero ospedaliero o per altri motivi se si intende mantenere la disponibilità del posto letto dovrà comunque essere riconosciuta la retta giornaliera pari ad € 64.

Oltre il trentesimo giorno di assenza, l 'Amministrazione, non garantisce più il mantenimento del posto letto non utilizzato; rimane comunque disponibile a definire le soluzioni più adeguate per ridurre disagi e problemi all'Ospite e alla Sua famiglia.

Deposito cauzionale

Il giorno del ricovero dovrà essere versato un deposito infruttifero a titolo di garanzia di euro 1800 (milleottocento/00), tramite bonifico bancario a

• UNICREDIT SPA - FILIALE EMILIA OVEST
• IBAN IT 84 B 02008 12926 000500025497

La restituzione della cauzione potrà avvenire esclusivamente in seguito a dimissione/decesso dell'ospite e del pagamento di tutte le fatture eventualmente ancora da saldare, ovvero del pagamento della fattura relativa all'ultimo periodo di soggiorno.
Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro sette giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto da parte del Garante all'ufficio amministrativo.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Fatti salvi casi particolari o personalizzazioni specifiche, la giornata tipo degli ospiti è la seguente:

- Ore 6,00 /8,30 alzata e cure igieniche
- Ore 8.00 colazione
- Ore 9,30 attività di animazione o fisioterapica individuale o di gruppo
- Ore 11.45 pranzo, segue riposo pomeridiano per chi lo desidera
- Ore 15,00 merenda pomeridiana, ripresa delle attività ricreative
- Ore 18,15 cena
- Preparazione degli ospiti per il riposo notturno.

VISITE

Le visite agli ospiti sono consentite ai famigliari/visitatori:

I famigliari devono tassativamente essere dotati di mascherina FFP2 per accedere in struttura.

I famigliari incontrano i loro cari in spazi dedicati all'interno della struttura, oppure nel periodo estivo nel giardino della stessa, previo appuntamento con le animatrici.
Sono autorizzate dal Direttore Sanitario visite in presenza all'interno dei nuclei di degenza adottando le misure necessarie per prevenire possibili trasmissioni di infezione.
Particolare attenzione si avrà per gli ospiti più gravi o in condizioni di terminalità.
Rimangono garantiti i contatti con la famiglia attraverso telefonate e video chiamate.
In base alla condizione epidemiologica del territorio o in caso di comparsa di focolai ci si riserva di rivalutare le modalità in presenza.

DIMISSIONI

La richiesta di dimissioni dell'ospite deve essere inoltrata all'ufficio amministrativo oppure al coordinatore di struttura da parte del famigliare che ne ha curato l'ingresso in struttura, almeno 5 giorni prima. In caso di mancato preavviso, tali giorni verranno comunque addebitati.
Entro una settimana dalle dimissioni verrà restituita la cauzione.

DECESSO

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i famigliari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche.
In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal Medico.
La salma, se il famigliare lo desidera, viene composta nella camera mortuaria della Residenza. Spetta alla famiglia la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.
L'ufficio amministrativo a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite.

CERTIFICAZIONE SPESA SANITARIA

La R.S.A I Girasoli rilascia annualmente per gli ospiti, in attuazione della Deliberazione della Giunta Regionale lombarda del 21 marzo 1997 n° 26316 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale, la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie sostenuta.

TUTELA DELLA PRIVACY
E ASSICURAZIONE

La RSA. assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici, nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avviene nel rispetto del Decreto Legislativo n° 196/03.
I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente all'interno della R.S.A., al solo Personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione.
Tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Ospite.
Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

CONSENSO INFORMATO

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A..
Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al Garante da parte del Medico il consenso scritto a procedere.

POLIZZA ASSICURATIVA

Il Gestore della R.S.A. ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa

I GIRASOLI
Residenza Sanitaria Assistenziale

Gentile cliente

Siamo interessati a conoscere la Vostra opinione riguardo alla struttura che ospita Voi e i Vostri famigliari, rispetto ai servizi che sono offerti e al personale che vi opera.

Questo breve questionario di gradimento è stato in passato, e sarà pure in futuro, un riferimento per adeguare l'offerta di servizi rispetto ai suggerimenti che si evidenziano.

Vi chiediamo pertanto di barrare con una crocetta le risposte che più si avvicinano alla Vostra opinione e di rispedire e/o consegnare a mano presso la nostra struttura il questionario preferibilmente entro il……..

Il questionario se vorrà potrà rimanere anonimo ma avrà anche, se lo desidera, la possibilità di indicare il suo nominativo

QUESTIONARIO 2023

Chi compila questo questionario? ☐ FIGLIO/A dell'ospite ☐ CONIUGE dell'ospite

☐ FRATELLO/SORELLA ☐ ALTRO

1) Il "clima" che si respira all'interno di una struttura è fondamentale per rendere il soggiorno più sereno possibile.
Come valuta il clima all'interno della struttura
○ Ottimo ○ Buono ○ Sufficiente
○ Scadente ○ Molto Scadente

2) All'interno di una struttura che ospita anziani non autosufficienti il personale opera in condizioni psicologiche difficili, ciò nonostante è sempre richiesta la massima cortesia e gentilezza. Come valuta la cortesia e gentilezza del personale?
○ Ottimo ○ Buono ○ Sufficiente
○ Scadente ○ Molto Scadente

3) In una struttura a valenza sanitaria e assistenziale la professionalità degli operatori preposti alle varie funzioni consiste in doti di sensibilità e in elevate capacità tecniche. Come giudica la capacità e la disponibilità nelle seguenti attività?

Medica
○ Ottimo ○ Buono ○ Sufficiente ○ Scadente ○ Molto Scadente

Infermieristica
○ Ottimo ○ Buono ○ Sufficiente ○ Scadente ○ Molto Scadente

Assistenziale (ASA – OSS)
○ Ottimo ○ Buono ○ Sufficiente ○ Scadente ○ Molto Scadente

Fisioterapia
○ Ottimo ○ Buono ○ Sufficiente ○ Scadente ○ Molto Scadente

Animazione
○ Ottimo ○ Buono ○ Sufficiente
○ Scadente ○ Molto Scadente

4) Come valuta in generale la disponibilità dell'operatore nel mettersi a disposizione per garantire la relazione tra famigliare ed ospite?

○ Ottimo ○ Buono ○ Sufficiente
○ Scadente ○ Molto Scadente

5) La Residenza Sanitaria Assistita è pur sempre una comunità dove la parte "alberghiera" o di servizi in genere è di importanza fondamentale per consentire un livello di vita il più dignitoso possibile. Come giudica i seguenti servizi forniti?

Pulizia
○ Ottimo ○ Buono ○ Sufficiente
○ Scadente ○ Molto Scadente

Lavanderia
○ Ottimo ○ Buono ○ Sufficiente
○ Scadente ○ Molto Scadente

Parrucchiere
○ Ottimo ○ Buono ○ Sufficiente
○ Scadente ○ Molto Scadente

Ufficio Amministrativo- Coordinatore
○ Ottimo ○ Buono ○ Sufficiente ○ Scadente ○ Molto Scadente

6) Consiglierebbe questa struttura a parenti e amici?
○ Si ○ No

7) Potrebbe darci suggerimenti e consigli per migliorare il servizio offerto?

……
……
……
……
……
……
…… Se desidera, può indicarci il suo nominativo_____

Grazie per la collaborazione

I GIRASOLI
Residenza Sanitaria Assistenziale

Gentile Ospite,

siamo interessati a conoscere la Vostra opinione riguardo alla struttura che Vi ospita, rispetto ai servizi che sono offerti ed al personale che vi opera.

Questo breve questionario di gradimento rappresenta un riferimento per adeguare l'offerta di servizi rispetto ai suggerimenti che si evidenziano.

Vi chiediamo pertanto di barrare con una crocetta le risposte che più si avvicinano alla Vostra opinione e di imbucarlo nell'urna presente all'ingresso della struttura.

Il questionario se vorrà potrà rimanere anonimo ma avrà anche, se lo desidera, la possibilità di indicare il suo nominativo.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLLA RSA ANNO 2023

1) LA GIORNATA IN STRUTTURA

ORARIO ALZATA / MESSA ALETTO

MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO

IGIENE PERSONALE

MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO

RISTORAZIONE (QUALITA' PASTI E ORARIO PASTI)

MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATT

COME VALUTA LA GENTILEZZA DEL PERSONALE

MOLTO SODDISFATTO **SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO**

COME VALUTA LE ATTENZIONI CHE LE VENGONO RISERVATE DA PARTE DEL PERSONALE ?

MOLTO SODDISFATTO **SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO**

In generale come valuta :

ASSISTENZA DEI MEDICI

MOLTO SODDISFATTO **SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO**

ASSISTENZA DEGLI INFERMIERI

MOLTO SODDISFATTO **SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO**

ASSISTENZA DEL PERSONALE ASA/OSS

MOLTO SODDISFATTO **SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO**

ASSISTENZA DEI FISIOTERAPISTI

MOLTO SODDISFATTO **SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO**

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

MOLTO SODDISFATTO **SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO**

SERVIZIO PARRUCCHIERE

MOLTO SODDISFATTO **SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO**

2) VISITE DEI FAMIGLIARI

I vostri famigliari, oggi possono fare le visite in presenza seppur per un tempo limitato e con frequenza settimanale.

E' SODDISFATTO DEGLI SPAZI DEDICATI ALLE VISITE DEI FAMIGLIARI?

MOLTO SODDISFATTO **SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO**

SE NO PERCHE':_____

IL TEMPO CHE VIENE MESSO A DISPOSIZIONE LE SEMBRA SUFFICIENTE?

SI **NO**

IN ALCUNI CASI VENGONO MANTENUTE ANCORA LE VIDEO CHIAMATE E LE VISITE AL VETRO

COME VALUTA LE VIDEOCHIAMATE?

MOLTO SODDISFATTO **SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO**

COME VALUTA LE VISITE AL VETRO?

MOLTO SODDISFATTO **SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO**

COME VALUTA IN GENERALE

GLI AMBIENTI COMUNI (soggiorni, sala animazione, etc..)

MOLTO SODDISFATTO **SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO**

PULIZIE DEGLI AMBIENTI

MOLTO SODDISFATTO **SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO**

MANUTENZIONI

MOLTO SODDISFATTO SODDISFATTO POCO SODDISFATTO

LAVANDERIA

MOLTO SODDISFATTO SODDISFATTO POCO SODDISFATTO

3) VALUTAZIONI CONCLUSIVE

SI TROVA BENE PRESSO LA NOSTRA STRUTTURA?

MOLTO SODDISFATTO SODDISFATTO POCO SODDISFATTO

CI INDICHI, SE DESIDERA, COSA POTREMMO FARE PER MIGLIORARE LA SUA PERMANENZA PRESSO LA NOSTRA STRUTTURA:

_____

_____

_____

Se lo desidera puo' lasciarci il suo nominativo_____

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE

RECLAMI, SEGNALAZIONI ED APPREZZAMENTI

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione presso l'espositore posto nella hall della struttura. Le segnalazioni non devono essere anonime. La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 15 giorni

		MODULO PER SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI		

I GIRASOLI S.R.L

Al coordinatore della struttura

In data ……..….il sottoscritto……

In qualità di ……..dell'ospite……

Piano …… Nucleo……

Informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

……
……
……
……
……

Per i seguenti motivi:
……
……
……
……
……

La prego gentilmente di intervenire nel merito autorizzandola a segnalare quanto esposto ad eventuali soggetti competenti.

In fede

……

Modalita' di compilazione

Al fine di aiutarci ad individuare in modo preciso il problema da Lei rilevato per poter poi analizzarne correttamente le cause ed identificare le soluzioni piu' opportune, la preghiamo di segnalare i servizi che ritiene insoddisfacenti , di esporre con chiarezza , ove possibile, i fatti e le date.
Il presente modulo va consegnato direttamente al coordinatore o imbucato nell'espositore posto all'ing

INDICE CARTA DEI SERVIZI
RSA I GIRASOLI

CARTA DEI SERVIZI : PRESENTAZIONE
Pag. 3 Ubicazione della struttura
Pag 3 Personale
Pag 4 Cos'è la carta dei servizi
Pag 5 Carta dei diritti della persona anziana
Pag 7 Codice Etico
Pag 8 Servizi offerti dalla RSA
Pag 8 Caratteristiche della RSA
Pag 9 Prestazioni garantite agli ospiti.
Pag 12 Servizi generali: coordinamento, servizio amministrativo,
servizio parrucchiere, servizio religioso, manutenzione.
Pag 14 Modalità di accesso in RSA
Pag 15 Retta e deposito cauzionale
Pag 16 Assenze
Pag 17 Giornata tipo dell'ospite
Pag 16 Visite
Pag 17 Dimissioni
Pag 17 Certificazione spesa sanitaria
Pag 18 Tutela della privacy e assicurazione
Pag 19 Customer Satisfaction: Questionario di gradimento per famigliari e ospiti
Pag 27 Modulo per segnalazione e suggerimenti