



CARTA DEI SERVIZI



RSA IL NUOVO FOCOLARE

Associazione

“Il Nuovo Focolare di S. Maria di Loreto”

via Padre G.B. Martini 29 - 20131 MILANO

Tel. 02.28040623 – Fax 02.28340988

e-mail: rsa.ilnuovofocolare@ilnuovofocolare.info

C.F. - P.IVA: 12751590154

www.ilfocolare.info

Gentile ospite,

consapevoli del disagio che comporta nella persona qualsiasi ricovero o allontanamento definitivo dall'abituale abitazione, è nostra premura illustrare gli aspetti dell'organizzazione e del funzionamento della nostra RSA attraverso la Carta dei Servizi.

Sommario

1.	Perché la carta dei servizi	3
2.	Accessibilità alla struttura	3
3.	Presentazione della RSA e principi fondamentali dell'attività	3
3.1	Provvedimenti di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento	4
3.2	Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche	4
3.3	Articolazione delle responsabilità.....	4
3.4	Descrizione struttura	4
3.5	Retta degenza.....	5
3.6	Servizio Amministrativo	5
4.	Accesso e dimissioni in struttura.....	5
4.1	Procedure per l' accoglienza	5
4.2	Presa in carico	5
4.3	Lista d'attesa	6
4.4	Dimissioni.....	6
4.5	Presidi sanitari e ausili	6
4.6	Servizio Sanitario	6
4.7	Consulenze specialistiche	7
4.8	Trasferimento in Ospedale	7
4.9	Consenso informato.....	7
4.10	Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali	7
4.11	Orari ricevimento medici.....	7
5.	Informazioni su attività e servizi	8
5.1	Attività di animazione	8
5.2	Attività di riabilitazione.....	8
5.3	Volontariato	8

5.4	Servizio Religioso	8
5.5	Lavanderia.....	8
5.6	Televisione	8
5.7	Giornali	8
5.8	Corrispondenza.....	8
5.9	Telefono	8
5.10	Bar	9
5.11	Vitto.....	9
5.12	Parrucchiere - Podologo	9
5.13	Camera mortuaria.....	9
6.	LE VISITE DI PARENTI ED AMICI.....	11
6.1	Orari di apertura.....	11
6.2	Uscite	11
6.3	Ritmo di vita	11
7.	PIANI DI MIGLIORAMENTO	12
7.1	Obiettivi da raggiungere	12
7.2	Formazione	12
7.3	Verifica ed informazione	12
8.	TUTELA UTENZA	12
8.1	Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico.....	12
8.2	Referente per i rapporti con gli Uffici di protezione giuridica e di servizi sociali	12
8.3	Verifica.....	13

1. Perché la carta dei servizi

Il processo di realizzazione della Carta dei Servizi nel nostro paese, avviatosi fin dal gennaio 1994 (direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94), ha introdotto una svolta significativa rispetto al tradizionale concetto di tutela, intesa come semplice riconoscimento di garanzie al cittadino in quanto utente dei servizi pubblici.

La Carta dei Servizi si propone come uno strumento che, attraverso l'informazione, la partecipazione dei cittadini e la valutazione della qualità, esercita un'azione essenzialmente di tutela degli ospiti in RSA.

2. Accessibilità alla struttura

La struttura "Il Nuovo Focolare di S. Maria di Loreto" si trova a metà strada tra Piazzale Loreto e Stazione di Lambrate, zona Nord-Est di Milano città.



- Da piazzale Loreto prendendo l'autobus n°55 e scendere alla fermata Casoretto, proseguire a piedi per via Accademia e poi per via Padre G.B. Martini.

- Dalla stazione di Lambrate con il bus n°81 scendere alla fermata di via Porpora ang. via Teodosio, proseguire per via Mario Bianco e quindi per via Padre G.B. Martini.

3. Presentazione della RSA e principi fondamentali dell'attività

Il Nuovo Focolare di S. Maria di Loreto è una Residenza Sanitaria Assistenziale che ha l'obiettivo di assistere anziani di ambo i sessi di età uguale o superiore a 65 anni non autosufficienti.

La MISSION è quella di garantire una decorosa ed efficiente assistenza socio sanitaria, in modo da assicurare una vita dignitosa e confortevole rispetto al proprio stato di salute psicofisico, cercando di mantenere e/o recuperare tutte le capacità, sia fisiche che psicologiche, per utilizzare al meglio le funzionalità residue. Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come una importante fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

L'attività della Casa come RSA si svolge nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

Uguaglianza: Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche, tenendo ben presente l'unicità di ciascuno che dimora all'interno del Centro.

Imparzialità: I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: L'Ente assicura l'assistenza 24 ore su 24 per garantire continuità e regolarità nelle cure.

Partecipazione: La struttura garantisce all'utente gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita del Centro in modo di esprimere la propria valutazione sia essa negativa che positiva. Partecipazione che deve coinvolgere i famigliari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della RSA e la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Efficienza ed efficacia: Per efficienza si intende la capacità di un sistema organizzativo per realizzare i fini che si è preposto attraverso il miglior utilizzo delle risorse. Per efficacia s'intende la capacità di un sistema organizzativo per realizzare i fini che si è preposto.

3.1 Provvedimenti di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento

- **Autorizzazione locali seminterrati:** sala polivalente, palestra, cucina e ambulatorio in deroga all'art. 8 del DPR 19/03/1956 N° 303 in data 26/10/2000.

- **Autorizzazione definitiva al funzionamento:** con delibera n° 2364 del 29/12/2006.

- **Decreto di Accreditemento regionale:** con delibera n° 12618/03 e DGR n° 13392 del 20.06.2003 "Ampliamento dell'Accreditemento" per 74 posti letto.

3.2 Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche

Nella struttura è predisposto 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 andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.)

- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite

- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni

Il personale della struttura è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

3.3 Articolazione delle responsabilità

Rappresentante Legale: Mazzoleni Gianluca

Direttore Operativo Mazzoleni Gianluca

Responsabile Sanitario: dott.ssa Gatti Giampiera

Responsabile URP: dott.ssa Lo Bello Marta

Riconoscibilità degli addetti: gli infermieri professionali e gli operatori sanitari godono del relativo titolo di studio governativo e sono tutelati dal rapporto di lavoro dell'UNEBA; altri dipendenti per servizi di pulizia e di cucina sono assunti con regolare contratto di lavoro governativo.

Ogni dipendente è provvisto di cartellino di riconoscimento.

Organismo di Vigilanza: odv@ilnuovofocolare.info

3.4 Descrizione struttura

La RSA "Associazione il Nuovo Focolare di S. Maria di Loreto" è una Residenza Sanitaria Assistenziale ovvero una struttura privata inserita nella Rete Regionale per concorrere alla realizzazione dell'integrazione sociosanitaria del cittadino per il quale è comunque previsto un concorso economico.

La Struttura è abilitata per n°74 posti accreditati e a contratto e 4 posti in regime di sollievo.

L'edificio si sviluppa su 5 piani fuori terra e uno seminterrato.

Piano seminterrato: accoglie i servizi generali: cucina attrezzata con servizi e lavaggio stoviglie, dispensa con celle frigorifere e congelatore, mensa del personale, guardaroba per biancheria pulita, lavanderia, essiccatoio, spogliatoi del personale con appositi armadietti con servizi. Sempre su questo piano si trovano la palestra di fisiokinesiterapia con annesso locale per terapie strumentali, ambulatorio fisiatrico e sala polivalente.

Piano terra: è ubicato l'atrio d'ingresso con reception e centralino telefonico, il salone di ricevimento con il bar, l'ufficio accettazione, la direzione, la sala di animazione e il locale parrucchiera. Su questo piano sono presenti due camere singole e una a due letti adibite ai posti sollievo. Adiacente a questo piano si trova poi la cappella della RSA per lo svolgimento delle funzioni religiose.

Primo e Secondo piano: sono presenti due nuclei composti ciascuno da sette camere a due letti, una camera a tre letti, una a quattro letti e una camera singola, tutte fornite di servizi igienici per un totale di 22 posti letto, due bagni assistiti, un ambulatorio, una sala soggiorno, un ripostiglio per materiale pulizia, un cucinino con bagno, ascensore e monta-lettighe, scala principale e scala d'emergenza.

Terzo piano: il nucleo è composto da una camera a quattro letti, una camera a tre letti, sei camere a due letti e una camera singola tutte con servizi igienici per un totale di 20 posti letto, due bagni assistiti, uno studio medico, una sala soggiorno, un ripostiglio per materiale pulizia, un ripostiglio per carrelli biancheria, un

cucinino con bagno, ascensore e monta-lettighe, scala principale e scala d'emergenza.

Quarto piano: il nucleo è composto da cinque camere a due letti tutte fornite di servizi igienici per un totale di 10 posti letto, un bagno assistito, un ripostiglio, una saletta con tisaneria, la farmacia, ascensore e monta-lettighe, scala principale e scala d'emergenza.

3.5 Retta degenza

Gli ospiti e/o i loro parenti assolvono il pagamento della retta entro il decimo giorno del mese; le spese a rilievo sanitario sono garantite dal versamento della quota sanitaria giornaliera, erogata dall'ATS di appartenenza.

L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Non sono previste diminuzioni di retta per le assenze temporanee di rientro in famiglia, di ricoveri ospedalieri o di permessi per villeggiatura.

Deposito cauzionale infruttifero:

2000,00 € (restituito in caso di recesso di contratto)

Rette giornaliere:

Posti letto accreditati e contrattualizzati (lungodegenza)

95,00€	per camere singole
83,00€	per camere doppie o triple
78,00€	per camere quadruple

Posti letto accreditati e contrattualizzati (breve degenza – inferiore a 3 mesi)

100,00€	per camere singole
90,00€	per camere doppie o triple
85,00€	per camere quadruple

Posti letto di sollievo

100,00€	per camere singole
90,00€	per camere doppie

Servizi extra a pagamento:

Parrucchiera
Podologo

Trasporti

3.6 Servizio Amministrativo

L'ufficio ha il compito di accettare i versamenti delle rette di degenza e di rilasciare le relative fatture. Tale servizio è disponibile a chiarire il significato della retta e dei costi sostenuti per la degenza di un Ospite.

Le pratiche amministrative legate a questo servizio riguardano:

Comuni: per certificati e cambi di residenza;

ATS di appartenenza e relativi uffici: per cambio medico e richieste di invalidità;

Ospedali zionali: per visite e ricoveri.

4. Accesso e dimissioni in struttura

4.1 Procedure per l'accoglienza

Telefonando allo 02.28040623 si chiede un appuntamento per ritirare la modulistica per la domanda di ricovero in struttura, si passa poi a ritirare i moduli e a visitare la Struttura nell'orario concordato con il personale della reception.

I famigliari, presa visione dei documenti da presentare e degli allegati da compilare, consegneranno tutta la documentazione richiesta in Accettazione.

La domanda deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Tessera Sanitaria
- Tessera Elettorale
- Esenzioni ed eventuale invalidità
- Documentazione clinica

4.2 Presa in carico

Il nuovo ospite è accolto dal Direttore operativo e introdotto dal Responsabile URP nella realtà del centro: è presentato al responsabile di piano, agli infermieri professionali e operatori sanitari; gli viene assegnata la camera e illustrato lo svolgersi della giornata cercando di favorirne l'inserimento coinvolgendolo nelle attività in corso.

Al momento dell'ingresso in RSA vengono consegnati:

- Carta dei Servizi
- Carta dei Diritti della Persona Anziana
- Regolamento interno
- Consenso informato
- Diritto alla privacy
- Impegnativa di pagamento retta
- Codice Etico

4.3 Lista d'attesa

Tutta la documentazione sarà accolta solo dopo aver riportato la modulistica completa compilata in tutte le sue parti e verrà inserita nella lista d'attesa che ha una validità di 4 mesi. Nel caso in cui, passato il periodo previsto, non ci sia stato più alcun contatto con l'Ente, la domanda sarà ritenuta scaduta.

Il criterio di gestione della lista d'attesa è prevalentemente cronologico, salvo casi particolarmente gravi o richieste urgenti da parte di assistenti sociali alle quali, nel limite del possibile, si cerca di dare la priorità.

4.4 Dimissioni

Al momento della dimissione, il medico di reparto stila una relazione completa che identifichi i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché i programmi terapeutici complessivi consigliati e vengono consegnati all'interessato i seguenti documenti:

- La relazione clinica in busta chiusa;
- La documentazione clinica personale portata dal paziente.

La gestione della documentazione sanitaria è affidata al Responsabile Sanitario. La cartella clinica è informatizzata.

La documentazione sanitaria può essere richiesta dall'utente e da suo legale rappresentante con domanda scritta inviata alla responsabile URP tramite mail al seguente indirizzo

marta.lobello@ilnuovofocolare.info con copia del documento di identità personale o procura se persona diversa dall'interessato.

La copia del documento sanitario sarà consegnata entro 7 giorni dalla richiesta, come da normativa vigente, nelle modalità concordate ad un prezzo di 0.50 centesimi a foglio.

4.5 Presidi sanitari e ausili

La Struttura provvede alla fornitura di farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali, ecc.), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito), di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.).

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere dal medico fisiatra, la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine, ecc.) da parte dell'ATS.

La Struttura è dotata di elettrocardiografo, di apparecchio per la aerosolterapia, di bombole per l'ossigenoterapia, di aspiratore chirurgico, di defibrillatore e di pallone Ambu per la rianimazione. Tali attrezzature sono tutte a norma di legge e vengono periodicamente verificate per controllarne l'efficienza.

4.6 Servizio Sanitario

La nostra struttura, nel recepimento delle direttive regionali in materia di assistenza sanitaria nelle RSA, offre agli Ospiti un servizio che garantisce un monitoraggio dei parametri vitali, un'assistenza medico/infermieristica per le acuzie e un progetto di cura sanitario/riabilitativo attraverso il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) aggiornato periodicamente.

Il medico di reparto è responsabile del FASAS (Fascicolo Sanitario Sociale), compila il diario sanitario, prescrive le terapie necessarie, richiede le diverse prestazioni specialistiche e verifica ogni giorno l'esecuzione delle diverse prescrizioni mediche.

Il FASAS, di ogni paziente, è conservato in un apposito contenitore nell'ambulatorio del terzo piano, rispettando la tutela della privacy (GDPR 2018).

I degenti vengono monitorati attraverso protocolli consolidati dalla letteratura clinica quali: PAI, monitoraggio PA/FC/Temp. corporea, profilo glicemico, prevenzione e trattamento piaghe

decubito, mobilitazione cambio posturale degli allettati, gestione cateteri vescicali, scheda di accesso per ricoveri ospedalieri, rapporto notte. Inoltre schemi di controllo per: alvo e toilette (bagni, parrucchiere, pedicure).

Per la stesura del PAI ci si avvale di un'equipe multidisciplinare, composta da medici, IP, EDU e/o TRP ASA - OSS, che formula il progetto sanitario assistenziale individuale, favorendo il coordinamento degli interventi assistenziali.

L'organigramma prevede la presenza delle seguenti figure professionali:

- Responsabile Sanitario
- Medico di reparto (MED)
- Medico Psichiatra
- Medico Fisiatra
- Medico Nutrizionista
- Infermieri Professionali (IP)
- Terapisti della riabilitazione (TRP)
- Educatrice (EDU)
- Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA)
- Operatori Socio Sanitari (OSS)

4.7 Consulenze specialistiche

Il Responsabile Sanitario può avvalersi, tramite specifica prescrizione individuale, anche di consulenze specialistiche, fruibili internamente e programmate con altre realtà esistenti sul territorio.

Ogni Ospite viene sottoposto ad uno screening di base che comprende gli esami di routine del sangue, radiologici e specifici, in relazione alle patologie.

4.8 Trasferimento in Ospedale

In caso di ricovero ospedaliero i familiari vengono immediatamente informati della necessità del trasferimento.

Per ogni Ospite è pronta in cartella clinica una scheda personale con patologie, terapie e recapiti telefonici utili in caso di ricovero urgente.

Per le necessità di trasferimento degli Ospiti (ricoveri, visite mediche, altro), la RSA provvede alla prenotazione del servizio tramite società esterne.

Il trasporto per le visite personali a richiesta e/o per l'invalidità civile e/o per l'assegno di accompagnamento, sono a carico dell'ospite.

Le tariffe sono a disposizione presso l'accettazione.

4.9 Consenso informato

Il medico informa il paziente (o il parente in caso di grave decadimento cognitivo) sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato del paziente in occasioni di esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

Il paziente (o il parente) decide, dopo aver avuto informazioni comprensibili ed esaurienti anche sui rischi relativi alle diverse procedure.

L'acquisizione del consenso, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

4.10 Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali

In adempimento della legge n. 196 del 30 giugno 2003, la nostra RSA garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento del ricovero in Residenza Sanitario Assistenziale, viene richiesto al paziente il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della RSA.

4.11 Orari ricevimento medici

I medici sono a disposizione dei parenti per i colloqui il previo appuntamento dal lunedì al venerdì.

5. Informazioni su attività e servizi

5.1 Attività di animazione

Le attività dell'animazione sono finalizzate a:

- Valorizzare la persona nella sua globalità
- Attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una società viva e positiva
- Favorire relazioni sociali.

Le attività sono scandite da due momenti diversificati:

- al mattino attività occupazionali
- al pomeriggio attività ludiche.

Il servizio animazione organizza a favore degli ospiti numerose attività, tra le quali: laboratori di attività manuali, culturali, artigianali, lettura di quotidiani, momenti ricreativi (feste, attività ludiche, proiezione film).

All'animazione partecipano saltuariamente diversi gruppi musicali o di intrattenimento, volontari, alunni delle scuole primarie e superiori. Nell'arco dell'anno vengono programmate uscite o gite per gli Ospiti ricoverati.

5.2 Attività di riabilitazione

Il servizio è dotato di palestra; il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in reparto sia in palestra, in relazione alle esigenze individuali.

L'accesso al servizio avviene tramite il personale fisioterapico, il quale predispone l'orario del trattamento per ciascun Ospite.

5.3 Volontariato

L'amministrazione promuove e valorizza l'attività del Volontariato ai sensi della Legge n° 266/1991 e della Legge regionale n° 22/1993, con le associazioni iscritte all'apposito albo. A riguardo, l'Associazione accoglie eventuali richieste di volontariato, a seguito di colloquio e valutazione di valide motivazioni personali e di impegno; ciascun volontario potrà svolgere le attività di intrattenimento solo con copertura assicurativa.

5.4 Servizio Religioso

All'interno della RSA è presente una cappella per lo svolgimento delle funzioni religiose a cui gli Ospiti possono partecipare liberamente.

Nel rispetto della convinzione religiosa di Ospiti aderenti a diverse religioni è possibile richiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede.

5.5 Lavanderia

Il servizio è gratuito ed è appaltato ad una ditta esterna che provvede alla marcatura con chip elettronico di ogni capo. La biancheria personale viene lavata, stirata e consegnata in pacchetti personali.

5.6 Televisione

Ogni reparto è dotato di televisore situato nel soggiorno di ciascun piano.

Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo di piccole dimensioni purché dotato di cuffie auricolari.

5.7 Giornali

La RSA mette a disposizione degli Ospiti alcune copie di quotidiani.

È possibile far recapitare altri quotidiani e/o periodici presso la RSA.

5.8 Corrispondenza

L'Ufficio Amministrativo ha il compito di recapitare, ai destinatari, la corrispondenza in arrivo, è possibile anche consegnare la posta in partenza al responsabile di reparto o in accettazione.

5.9 Telefono

In caso di necessità il parente può contattare l'Ospite chiamando la RSA e il personale amministrativo provvederà a inoltrare la chiamata direttamente al telefono del reparto.

5.10 Bar

All'interno della struttura sono a disposizione dei distributori automatici.

5.11 Vitto

Il menù è esposto nei reparti e proposto giornalmente, consente diverse possibilità di scelta a seconda delle condizioni di salute dell'Ospite.

In accordo o su indicazione del medico il menù può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari, necessità dietetiche e/o particolari problemi di masticazione e di deglutizione, Per i familiari che lo richiedessero è possibile consumare il pasto in Struttura previa prenotazione in accettazione.

5.12 Parrucchiere - Podologo

I servizi di parrucchiere e podologo a pagamento, le tariffe sono disponibili presso l'accettazione.

È possibile prenotare in accettazione.

5.13 Camera mortuaria

La RSA dispone di un locale per i defunti allestito secondo le normative comunali in materia di Igiene Pubblica con annesso ufficio e bagno.

I parenti degli Ospiti deceduti sono liberi di scegliere qualsivoglia impresa di pompe funebri.

Il conferimento dell'incarico per il disbrigo delle pratiche amministrative, la vendita di casse ed articoli funebri e ogni altra attività connessa al funerale, si svolge unicamente nella sede autorizzata.

Per eventuali necessità o per esposti/lamentele o per segnalare contatti non richiesti da parte di imprese funebri si deve far riferimento, in Accettazione, alla dott.ssa Lo Bello Marta (incaricata URP).

MENÙ TIPO INVERNALE SECONDA SETTIMANA							
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	Pasta integrale al pesto di bietole Fettina di fesa di tacchino alla pizzaiola Patate al forno Frutta di stagione	Polenta di grano saraceno Baccalà alla veneta Broccoli all'olio d'oliva Frutta di stagione	Gnocchi di semolino gratinati al forno Scaloppine di vitello al vino bianco Porri e carote stufate Frutta di stagione	Risotto ai funghi Faraona al forno Radicchio alla piastra Frutta di stagione	Pasta e ceci Smeriglio con verze al cartoccio Frutta di stagione	Pizzoccheri della Valtellina Insalata autunnale di stagione Crema di cacao e nocciole	Spaghetti al pomodoro Pollo alle mandorle Patate Duchesse Frutta di stagione
CENA	Passato di cavolfiore e zucca con orzo Mozzarella Insalata di lattuga e carote Frutta di stagione	Pasta con fagioli Verdure miste gratinate al forno Macedonia su letto di yogurt	Pasta integrale con zucca e pinoli Frittata ai finocchi cotta al forno Insalata autunnale Frutta di stagione	Orzo al cavolfiore verde Prosciutto cotto Insalata mista Frutta di stagione	Minestra di verdura con riso Pizza con pomodoro, mozzarella e verdure grigliate Frutta di stagione	Zuppa di carote, zenzero e pinoli tostati, con crostini di pane integrale Omlette ai funghi Insalata mista Frutta di stagione	Pastina in brodo vegetale fresco Legumi misti stufati Broccoli al vapore Frutta di stagione
MENÙ TIPO INVERNALE QUARTA SETTIMANA							
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	Pasta integrale al pomodoro e basilico Scaloppine di tacchino al vino bianco Broccoli e cavolfiore al vapore Frutta di stagione	Risotto con piselli Polpettine di merluzzo e noci Finocchi al vapore Frutta di stagione	Gnocchi di patate al burro e salvia Coniglio al forno Spinaci al vapore Frutta di stagione	Polenta di grano saraceno Brasato Radicchio e porri stufati Frutta di stagione	Spaghetti alle vongole Filetto di trota salmonata al forno Spinaci all'olio d'oliva Frutta di stagione	Pasta integrale alla crema di radicchio e ricotta Polpettone di tacchino in umido con verdure miste Frutta di stagione	Orecchiette alle cime di rapa Cotoletta alla milanese Patatine fritte Macedonia di agrumi misti e noci tritate
CENA	Vellutata di carote, mandorle e orzo Formaggio fresco tipo caprino Insalata mista Frutta di stagione	Pasta con le fave Verdure miste gratinate al forno Strudel di pere	Tortellini in brodo di verdura Frittata con verdure di stagione al forno Insalata mista Frutta di stagione	Terrina di zucca, cavolfiore e riso Prosciutto cotto magro Insalata mista Macedonia	Minestra di verdura con avena Pizza bianca con mozzarella e verza Frutta di stagione	Vellutata di verdure con crostini di pane integrale Frittata con spinaci e bietole al forno Insalata mista Frutta di stagione	Minestra di riso integrale e prezzemolo Fagioli misti (borlotti, cannellini, fagioli neri) al pomodoro Insalata mista Frutta di stagione

6. Le visite di parenti ed amici

6.1 Orari di apertura

La struttura è aperta al pubblico dalle ore 08.00 alle ore 20.00. L'accesso ai Nuclei abitativi, al fine di non arrecare disturbo agli ospiti nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo, è consentito, indicativamente, dalle ore 09.30 alle ore 11.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30 (eventuali eccezioni dovranno essere valutate ed autorizzate dalla Direzione).

Durante la notte eventuali presenze di parenti devono essere preventivamente concordate con la Direzione.

Al fine di qualificare meglio la presenza dei parenti accanto agli ospiti, riportiamo di seguito l'orario tipo della giornata in RSA (gli orari sono indicativi e possono subire variazioni)

ore 07.00 – 08.15	Sveglia ed igiene personale
ore 08.30 – 9.30	Colazione
ore 08.30 – 11.30	Attività sanitarie e di riabilitazione
	Animazione
	Pausa caffè
ore 11.30 - 12.00	Inizio pranzo
	Riposo
ore 13.00 – 18.00	Riabilitazione
	Pausa the
	Attività ricreative
ore 17.15	S. Rosario (per chi interessato)
17.30 - 18.00	Inizio cena
20.30	Riposo notturno

6.2 Uscite

I parenti che lo desiderano possono accompagnare, sotto la propria responsabilità, i loro cari fuori dalla struttura previo avviso all'infermiere professionale per l'eventuale terapia e al responsabile di piano per conoscenza.

Alla reception è d'obbligo la compilazione del registro delle uscite con la firma dell'accompagnatore.

6.3 Ritmo di vita

La giornata tipo di un ospite del Nuovo Focolare è regolata normalmente da un orario che ha delle scadenze fisse: pasti, riposi, animazione, fisioterapia.

Al mattino gli ospiti vengono alzati dagli operatori ASA e accuditi nelle loro necessità fisiologiche, vengono lavati, vestiti e accompagnati nelle varie salette per la colazione. Durante la colazione si somministrano i medicinali da parte degli infermieri professionali di turno. Alcuni rimangono a letto per particolari terapie infusionali o per espressa prescrizione medica.

Dopo colazione, gli ospiti che lo desiderano, vengono accompagnati nella hall. Alle 9.45 circa il gruppo che segue le varie attività di terapia occupazionale si trasferisce nel locale adiacente alla hall con l'animatrice.

Durante la mattinata il medico con un infermiere esegue il giro visita dei vari piani.

Le fisioterapiste iniziano la giornata con il giro dei piani per effettuare al letto i vari interventi riabilitativi mirati, successivamente si spostano in palestra accompagnando a turno gli ospiti per i vari trattamenti.

Alle 10.15 viene offerto il caffè per tutti quelli che lo desiderano, c'è la possibilità di intrattenersi con parenti o in lettura nella hall.

Alle ore 12.00 ogni ospite viene riportato al proprio piano per il pranzo e poi si provvede per quelli che necessitano di un riposino pomeridiano.

Nel pomeriggio continuano gli interventi mirati di fisioterapia per i vari ospiti e dopo la merenda delle 15,30 ci sono le attività di animazione con giochi di società e intrattenimenti vari nei quali possono partecipare anche i parenti.

Verso le 17.15 per chi lo desidera c'è la possibilità di partecipare alla recita del S. Rosario nella cappella adiacente la Reception.

Alle ore 18.00 viene servita la cena con la somministrazione individuale delle medicine e dopo cena servita anche una camomilla calda. Per chi lo desidera può fermarsi a conversare o a vedere la TV nella hall per poi ritirarsi o farsi accompagnare in camera per il riposo notturno.

Durante la settimana è prevista la presenza del parrucchiere mentre mensilmente è prevista la presenza del podologo, viene programmato il bagno settimanale per ogni ospite e mensilmente (all'ultima domenica del mese) vengono festeggiati i compleanni degli Ospiti.

7. Piani di miglioramento

7.1 Obiettivi da raggiungere

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Ente si propone azioni migliorative, in particolare per quanto riguarda la parte strutturale.

7.2 Formazione

A scadenze programmate vengono effettuati incontri di aggiornamento per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati, favorendo lo sviluppo del lavoro d'équipe.

In aggiunta si proseguirà la collaborazione con Enti formativi accreditati (Api servizi) relativa a progetti formativi. Verranno coinvolte tutte le figure professionali che operano all'interno della RSA e, in base a bisogni evidenziati, si struttureranno corsi con crediti ECM.

Tali corsi rientrano nel Quadro Legge 236/93 della Regione Lombardia, integrata con la LR n° 19 del 06/08/2007.

Tutti gli operatori sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

Migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti

Favorire lo sviluppo del lavoro d'équipe e la personalizzazione degli interventi

Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

7.3 Verifica ed informazione

Periodicamente si fissano incontri per la presentazione dei programmi, per la condivisione degli obiettivi, lo scambio delle informazioni. Settimanalmente l'équipe si riunisce per la discussione dei PAI.

8. Tutela utenza

8.1 Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico

La struttura cura le relazioni con l'utenza attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- Informazione
- Accoglienza
- Tutela
- Partecipazione
- Verifica

L'ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati, raccoglie suggerimenti e osservazioni, gestisce reclami e segnalazioni attraverso appositi moduli situati all'ingresso.

La responsabile dell'Ufficio avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di tre giorni.

8.2 Referente per i rapporti con gli Uffici di protezione giuridica e di servizi sociali

L'Associazione "Il Nuovo Focolare" ha individuato un referente per i rapporti con l'UPG e i servizi sociali, a favore di quegli Ospiti e dei casi di necessità, in cui l'utente ha bisogno di sostegno amministrativo (anche temporaneamente) e di tutela

socio-economica. La Struttura ha nominato la sig.ra Lo Bello Marta come referente e “ponte di collegamento” tra l’ospite, i servizi sociali e la famiglia o care-giver.

La referente gestirà, quindi, le pratiche di segnalazione agli Uffici competenti, qualora si rendesse utile la richiesta per necessità legate a fragilità psico-fisiche e neurologiche, avvalorata da documentazione clinica. Sarà poi competenza dei servizi competenti proseguire l’iter di valutazione del caso e di eventuale nomina.

8.3 Verifica

La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite l’utilizzo di questionari, interviste sul grado di soddisfazione degli utenti ed osservazioni dirette attraverso gruppi di monitoraggio.

I risultati vengono resi noti annualmente mediante grafici esposti nelle bacheche di piano, inoltre a seguito dell’analisi dei questionari di gradimento vengono proposte periodiche riunioni sui piani in modo da restituire feedback ai parenti sull’andamento della Struttura e raccogliere le segnalazioni o eventuali suggerimenti migliorativi.

In allegato questionario di gradimento per Ospiti, familiari/caregiver e operatori.

Scheda: disfunzioni – suggerimenti - reclami

All’Ufficio relazioni con il pubblico

Oggetto della segnalazione: _____
Suggerimenti

Firma

Parente dell’ospite: _____)

N.B.

Il presente modulo può anche essere anonimo; qualora fosse firmato, i chiarimenti, le risposte e il contributo, potranno essere più immediati e costruttivi.

La responsabile dell’Ufficio avrà cura di rispondere a tutte le segnalazioni entro il tempo massimo di tre giorni.

Grazie per la collaborazione!

Data ____/____/_____

“Il Nuovo Focolare di Santa Maria di Loreto”