Casa dell'Anziano
"San Camillo"
Cooperativa sociale - onlus

20061 Carugate (MI)
Via della Cappelletta, 5
Tel. 02/9254771
Fax 02/9252229
www.rsasancamillo.it - info@rsasancamillo.it
partita IVA 00989140967
Codice fiscale 94001090151

CARTA DEI SERVIZI
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

SOMMARIO

1. Informazioni generali pg 3
2. Modalità d'accoglienza pg 4
3. Retta in vigore pg 5
4. Struttura pg 6
5. Servizi Offerti pg 7
6. Figure professionali nella Casa pg 9
7. Quotidianità dell'Ospite pg 11
8. Varie pg 12
9. Carta dei Diritti della Persona Anziana pg 13
10. Allegati pg 16
    1. Esempio di menù settimanale pg 17
    2. Questionario di gradimento pg 18
    3. Modulo suggerimenti, osservazioni ed encomi pg 19
    4. Norme di comportamento in caso di emergenza pg 20

1. INFORMAZIONI GENERALI

1.1 CHI SIAMO

La Casa dell'Anziano "S. Camillo" è una cooperativa sociale onlus che si ispira ai principi della dottrina sociale della Chiesa. Persegue l'interesse generale della comunità locale promovendo la cura e l'integrazione sociale delle persone anziane; a tal fine eroga servizi socioassistenziali e sanitari coinvolgendo le risorse presenti sul territorio.

La Cooperativa è stata costituita nel 1981 e ha visto l'inaugurazione della Casa nel 1988. Nel corso del 2005 si è provveduto ad una radicale ristrutturazione che ne ha ampliato l'offerta di spazi e servizi. Fanno parte della Casa un Centro Diurno Integrato, una Residenza Sanitaria Assistenziale con Nucleo Alzheimer ed un Poliambulatorio per terapie riabilitative, visite specialistiche e prestazioni infermieristiche aperta anche ad utenti esterni. Da giugno 2024 è attivo e accreditato anche il servizio delle Cure Domiciliari.

1.2 PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività della Casa si svolge nel rispetto della "Carta dei diritti della persona anziana" (punto 9) ispirandosi ai seguenti principi:

- **Eguaglianza**. Ogni nostro ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate alle sue esigenze, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizione socio-economica.
- **Imparzialità**. I comportamenti di tutti gli operatori, nei confronti dei nostri ospiti, sono dettati da criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Partecipazione**. La Casa garantisce ad ogni ospite ed ai suoi familiari la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; garantisce la possibilità di esprimere una valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il continuo miglioramento della qualità.
  Efficienza ed efficacia. I nostri servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi (anche attraverso incontri d'équipe).
  Continuità. La Casa assicura la continuità e regolarità delle cure ed, in caso di eventuale funzionamento irregolare o di interruzione del servizio per cause non dipendenti dalla sua volontà, adotta tutte le misure possibili volte a garantire agli ospiti il minore svantaggio possibile.
  Libertà. La Casa fornisce, nel rispetto delle regole della comunità, i mezzi atti a favorire il libero arbitrio. I nostri ospiti sono liberi di decidere ad esempio come trascorrere la propria giornata e a quale delle attività programmate partecipare.

1.3 DOVE SIAMO

La Casa è situata a Carugate (MI) in via della Cappelletta, 5.

1.4 COME RAGGIUNGERCI

La Casa dista 10 minuti da Milano e dispone di un ampio parcheggio. È raggiungibile
<u>in automobile</u>:

- da Milano percorrendo la Tangenziale Est – uscita Carugate – e seguendo le indicazioni per Carugate.

oppure

- percorrendo l'Autostrada A4 Milano Venezia – Uscita Agrate Brianza e quindi seguendo le indicazioni per Carugate.

<u>con i mezzi pubblici</u>:

- MM2 (linea verde), fermata Villa Fiorita, poi collegamento con autobus Nord Est Trasporti (linea Z305) in partenza dal piazzale della Stazione per Carugate.

oppure

- MM2 (linea verde), fermata Cologno Nord, poi collegamento con autobus Nord Est Trasporti (linea Z305) in partenza dal piazzale della Stazione per Carugate.

1.5 CONTATTI

La Casa è raggiungibile telefonicamente al numero 02.9254771; il numero di fax è: 02.9252229, il sito Internet è: www.rsasancamillo.it ; e-mail: info@rsasancamillo.it; PEC: rsasancamillo@fm2pec.it.

1.6 VISITE GUIDATE

E' prevista la possibilità di visite guidate alla Casa, previo appuntamento con l'assistente sociale che vi accompagnerà illustrandovi la struttura ed i metodi del servizio.
È a disposizione degli interessati la modulistica in uso per la domanda di ospitalità.
L'ufficio è aperto nei giorni feriali dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.00.

2. MODALITA' DI ACCOGLIENZA

La Casa accoglie a tempo indeterminato uomini e donne non autosufficienti totali o malati di Alzheimer, che siano residenti nella Regione Lombardia.
Subordinatamente alla disponibilità di posti potranno essere accolte domande di soggiorno temporaneo, per periodi non inferiori ai trenta giorni.
La Casa dispone di 78 posti letti accreditati, di cui 15 per malati di Alzheimer.

2.1. DOMANDA DI OSPITALITA'

Per il ricovero è necessario presentare alla direzione della Casa la domanda di ospitalità, compilata in tutte le sue parti, costituite da:

- la domanda stessa;
- la scheda sociosanitaria che deve essere compilata da parte del medico curante;
- l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali).

Una volta consegnata la documentazione richiesta, qualora non vi sia disponibilità immediata d'ingresso, l'interessato viene inserito in una lista d'attesa
La lista di attesa prevede una priorità per i soggetti residenti a Carugate o frequentati il CDI da almeno un anno o per quelli che hanno risieduto a Carugate o hanno frequentato il CDI in passato per almeno tre anni; la data di consegna della domanda è un ulteriore criterio di priorità, subordinato al primo.
La permanenza in lista d'attesa è massima di due anni al termine dei quali decade automaticamente, ad eccezione di un'integrazione delle notizie cliniche e assistenziali che indica il permanere del bisogno di ricovero.

2.2. ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

Al liberarsi di un posto, l'Assistente Sociale, rispettando i criteri della lista d'attesa, contatta l'interessato e/o i suoi famigliari per un colloquio conoscitivi, per concordare tempi e modalità di ingresso.

Il giorno dell'ingresso il nuovo ospite sarà accolto all'ingresso dall'assistente sociale, che lo presenterà a tutte le figure professionali della Casa, curandone l'inserimento graduale e corretto. Successivamente, in relazione alle capacità stesse dell'ospite, gli verrà mostrato la sua camera, l'unità posto letto e i principali locali di interesse. Quindi, affidato all'equipe sociosanitaria per la valutazione multidimensionale d'ingresso.

Il giorno dell'ingresso, l'interessato e/o i suoi familiari saranno convocati dal direttore della Casa per un colloquio al fine di sottoscrivere il **contratto di ospitalità con i relativi allegati**, regolare la parte economica e scegliere se aderire alla Cooperativa.

3. RETTE IN VIGORE

La retta mensile è da saldare entro il giorno 10 del mese corrente con bonifico bancario, o RID o assegno bancario da consegnare all'Economo della Casa negli orari di apertura dell'ufficio (9.00-12.30 / 14.00-17.00).
La retta giornaliera è fissata per delibera dal Consiglio d'Amministrazione ed ogni variazione comunicata agli interessati tramite comunicazione scritta m/mail o, in assenza di essa, *brevi manu*.

Rette a decorre dal 1° gennaio 2026:

- **Per ospite: € 88,50 al giorno (IVA compresa).**
- **Per ospite CARUGATESE (vedi condizioni previste dal Regolamento): € 82,50 al giorno (IVA compresa).**

In caso di assenza dell'Ospite (per ricovero ospedaliero o per accordi con la Direzione) per un periodo inferiore o pari a 10 giorni consecutivi, la retta giornaliera subirà una riduzione pari al 10%; in caso di assenza superiore alle 10 giornate consecutive la retta giornaliera subirà con una riduzione pari al 20%. Il minor costo sarà utilizzato come credito nella fatturazione del mese successivo o reso, con nota di credito, in caso di dimissioni o decesso.

La Retta comprende:

- assistenza nell'igiene, nella vestizione e nell'assunzione dei pasti e nella deambulazione;
- servizio alberghiero di ristorazione, di igiene della camera e del bagno personale;
- servizio di animazione;
- fisioterapia ed i servizi offerti dal centro di terapie riabilitative;
- assistenza medica ed infermieristica;
- fornitura di presidi per la gestione dell'incontinenza e di ausili per la deambulazione (questi ultimi attualmente forniti dalla ATS agli utenti invalidi);
- trasporto gratuito presso strutture della ATS, in caso di esami o visite specialistiche se richieste dai medici della Casa;
- farmaci, gas medicali e materiale sanitario;
- servizio di lavanderia;
- organizzazione di attività sul territorio, esterne alla Casa.

La Retta non comprende quanto non previsto alla voce "le rette comprendono" e in particolare:

- il servizio di manicure e pedicure (vedi paragrafo 5.4.).
- il servizio di parrucchiere (vedi paragrafo 5.5.).

È previsto un **deposito cauzionale** pari ad una mensilità della retta vigente, che sarà infruttifero di interessi. Esso potrà essere utilizzato per eventuali danni causati alla struttura, agli impianti o arredi e in caso di ritardato pagamento; viceversa verrà restituito entro 30 giorni dalla dimissione dell'Ospite. È prevista anche una **fideiussione** verso la Cooperativa Sociale Onlus "Casa dell'Anziano San Camillo", con la quale si garantisca personalmente l'adempimento degli obblighi e/o obbligazioni assunte con il contratto di ospitalità per conto dell'Ospite. In particolare, la fideiussione è prestata a garanzia del pagamento della retta che, in caso di inadempimento da parte dell'Ospite e/o Contraente dovrà essere integralmente corrisposta dal fideiussore per un ammontare complessivo non superiore a € 100,00 al giorno per un massimo di 700 giorni, oltre ad interessi e spese.

DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI
L'Ufficio economato secondo la normativa vigente provvede annualmente a rilasciare in tempo utile per la dichiarazione dei redditi la specifica "Deduzioni/detrazioni fiscali per spese di ricovero" ex DGR 21 marzo 1997, n. 26316 per tutti gli ospiti della casa.

4. STRUTTURA

La Casa, aperta nel 1988, rispetta tutti gli standard architettonici stabiliti dalla Regione Lombardia per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento. Si sviluppa su cinque piani, è dotata di ampi spazi comuni e di un parco privo di barriere architettoniche. Nel corso del 2005 si è provveduto ad un ampio rimodernamento con rifacimento ed adeguamento di tutti gli impianti che sono stati conformati ai nuovi standard regionali; con l'occasione sono stati sostituiti tutti gli arredi. Le camere di degenza sono a due letti e dotate di servizi.

Fanno parte della Casa:

4.1. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

Offre ospitalità a 63 anziani totalmente non autosufficienti, affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante, che non sono in grado di vivere presso il loro domicilio e che richiedono assistenza continua. La Casa offre loro assistenza sanitaria di base, ausili per incontinenti, farmaci, gas medicali e materiale sanitario. Eroga trattamenti riabilitativi, prestazioni di tipo infermieristico, assistenza diretta per lo svolgimento di tutte le attività della vita quotidiana ed il coinvolgimento in attività sociali e ricreative.

4.2. IL NUCLEO ALZHEIMER

Offre ospitalità a 15 persone affette dalla malattia di Alzheimer o patologie classificabili come Demenze, che presentano disturbi cognitivi associati a disturbi del comportamento.
Il Nucleo garantisce ai destinatari le necessarie condizioni di protezione e sicurezza, nonché ritmi di vita e stimoli riabilitativi adeguati alle loro capacità cognitive e funzionali.

4.3. IL CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)

Prevede un'utenza massima di 30 posti. Questo servizio, rivolto ad anziani di ambo i sessi, ad alto rischio di perdita d'autonomia e che presentino una situazione psicofisica involutiva, è finalizzato all'assistenza solo diurna degli ospiti, che vengono coinvolti in varie attività socio-ricreative. Per ogni ulteriore chiarimento si rimanda all'apposita CARTA DEI SERVIZI.

4.4. IL POLIAMBULATORIO S. CAMILLO

La Casa è dotata di un poliambulatorio autorizzato per visite mediche specialistiche, per attività e percorsi di rieducazione motoria individuale e/o di gruppo, gestiti da personale fisioterapico qualificato, e per prestazioni infermieristiche eseguite da infermieri iscritti all'ordine professionale.
Inoltre, sono possibili trattamenti con correnti diadinamiche, T.E.N.S., elettrostimolazioni, ionoforesi, ultrasuoni, massoterapia, diatermia (Tecarterapia).
Tali trattamenti, ove pianificati nel progetto individuale, sono gratuiti per gli ospiti residenti mentre sono in regime di solvenza per gli utenti esterni. Gli orari ed il listino dei prezzi sono esposti nei locali della Casa e sul sito www.rsasancamillo.it.

4.5 IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI

La Casa è accreditata e contrattualizzata per il servizio di Cure Domiciliari da agosto 2024.
Il servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) si colloca nella rete di servizi sociosanitari volti a garantire alle persone in condizioni di fragilità e non trasportabilità, prestazioni sociosanitarie integrate presso "il domicilio". L'attivazione è realizzabile tramite l'emissione da parte dell'ASST locale, a seguito di una valutazione sociosanitaria, di un VOUCHER per l'erogazione delle prestazioni richieste. Per attivare il servizio è necessario recarsi dal proprio medico di medicina generale e, successivamente, presso la Casa di Comunità e scegliere la Casa dell'Anziano San Camillo come erogatore per le cure domiciliari.
L'assistenza domiciliare prevede la presenza al domicilio dell'Assistito degli Operatori Professionali richiesti, specificatamente preparati e formati alle attività domiciliari (Medici, Medici Specialisti, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori Socio-Assistenziali, ecc.).

4.6 IL PARCO

La Casa è dotata di un ampio parco con zone di sosta ombreggiate e percorsi a pavimentazione antisdrucciolo, dotati di corrimano, privi di barriere architettoniche, attrezzato ad accogliere persone con problemi motori, visivi e cognitivi.

5. SERVIZI OFFERTI

La Casa accoglie gli ospiti della RSA con lo spirito di offrire loro un elevato confort sociosanitario ed assistenziale. In particolare, offre i seguenti servizi:

5.1. SERVIZI ALBERGHIERI

La Casa ha cura di offrire agli ospiti un servizio alberghiero comprendente l'assistenza all'igiene, alla vestizione, ai pasti ed alla deambulazione. Cura, inoltre, in modo attento il servizio di ristorazione. La Direzione della Casa, in accordo con il Medico Responsabile ed una Dietista, verifica che la qualità, quantità e preparazione dei cibi siano adeguati alle esigenze degli ospiti, che il menù sia vario, consono alla stagione e preveda piatti tipici regionali o locali. Il menù può essere inoltre personalizzato per agevolare la masticazione o la deglutizione.
Familiari o amici dei nostri ospiti che gradiscano fermarsi a pranzo o a cena possono farlo prenotandosi in anticipo al centralino.
L'orario dei pasti è il seguente:
• colazione: dalle 8.30 alle 9.30;
• coffee break: durante la mattinata;
• pranzo: dalle 12.00 alle 13.00;
• merenda: nel pomeriggio;
• cena: dalle 18,50 alle 19,50.
In allegato, alla lettera C, potrete trovare un esempio di Menù giornaliero con alternative fisse e a richiesta.

5.2. PRESIDI SANITARI E AUSILI

La Casa fornisce, compresi nella retta, agli ospiti farmaci, ausili e presidi per la gestione dell'incontinenza, per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito e per il movimento.
Alcuni presidi e/o ausili per il movimento altamente personalizzati e specifici per ospiti invalidi possono essere forniti direttamente dall'ufficio presidi dell'ATS Milano, previa richiesta del medico prescrittore abilitato.
L'Assistente Sociale è a disposizione per aiutare l'ospite e/o il familiare nella gestione di eventuali pratiche per l'ottenimento dei suddetti ausili.

5.3. SERVIZIO LAVANDERIA

Nella Casa è disponibile un servizio di lavanderia della biancheria personale dell'ospite compreso nella retta.
All'ingresso dell'ospite, e ogni volta che si decide di integrare il guardaroba personale, è necessario consegnare gli indumenti al centralino al fine di farli etichettare prima di deporli nel guardaroba personale all'interno della camera di degenza. È previsto un costo iniziale di €50,00 per etichettatura di tutti i capi.
Il lavaggio degli indumenti avviene in lavatrici ad acqua a temperature comprese tra i 60° e i 90° relativamente al materiale dell'indumento. Non è possibile, anche per motivi igienico sanitari, il lavaggio a temperature più basse o lavaggio a secco. Non si risponde per danni a capi che necessitano un lavaggio a temperature inferiori a 60°.
Questo servizio è compreso nella retta. Resta la possibilità, per chi lo desidera, di provvedere autonomamente al lavaggio dei capi del proprio congiunto; tuttavia, tale servizio non verrà, in questo caso, decurtato dalla retta mensile.

5.4. MANICURE E PEDICURE

È attivo, previa prenotazione con il centralino, il servizio di manicure e pedicure, in un locale appositamente attrezzato. Questo servizio è a pagamento e le tariffe sono le seguenti:

trattamento	**€ (IVA compresa)**
pedicure	14,00
manicure	7,00

5.5. PARRUCCHIERA E BARBIERE

È possibile prenotare presso il centralino questo servizio.
La Casa è dotata di un locale per i trattamenti di taglio e acconciatura dei capelli e di taglio della barba.
Questo servizio è a pagamento e le tariffe sono le seguenti:

trattamento	**€ (IVA compresa)**
taglio e piega	13,00
tintura	18,00
piega	10,00
permanente	18,00
taglio uomini	14,00

5.6. DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE E DESSERT

Nella hall d'ingresso alla Casa sono collocate macchine per la distribuzione di bevande calde e fredde e di spuntini, che sono a disposizione degli ospiti e dei visitatori esterni e che funzionano a moneta.

5.7. CORRISPONDENZA

Gli ospiti possono ricevere all'indirizzo della Casa la loro corrispondenza. L'assistente sociale si occuperà della consegna e provvederà all'inoltro di eventuale posta in uscita.

5.8. IL TELEFONO

Gli ospiti possono, su richiesta, portare il proprio cellulare personale, purché in grado di gestirlo completamente in autonomia. La Casa dell'Anziano declina ogni responsabilità circa lo smarrimento e/o rottura dello stesso.

5.9. LA TELEVISIONE

I soggiorni dei piani di degenza sono dotati di apparecchi televisivi a disposizione degli ospiti. È consentito inoltre che gli ospiti abbiano nella loro camera una TV o una radio personale, di piccole dimensioni e dotata di radio-cuffie per non disturbare il vicino di camera.

5.10. IL GIORNALE

Tutti i giorni gli ospiti della Casa possono leggere dei quotidiani che sono a loro disposizione presso il centralino. Gli ospiti, a loro cura e spese, possono fare richiesta per abbonamenti a quotidiani o riviste di loro gradimento.

5.11. OGGETTI PERSONALI

La Casa non si assume responsabilità per valori di proprietà degli ospiti che non siano consegnati alla Direzione. Si consiglia agli ospiti di non tenere con sé al momento dell'ingresso né oggetti di particolare valore economico, né grosse somme di denaro. La Casa dell'Anziano declina ogni responsabilità circa lo smarrimento e/o rottura di quanto non lasciato in custodia.

5.12. IL FUMO

Nella Casa è vietato fumare ai sensi di legge.
Il divieto di fumare – valido anche per le sigarette elettroniche - è esteso a tutte le aree pertinenziali come cortili, giardini scale corridoi e balconi ad eccezione delle sole aree esterne riservate ai fumatori indicate dalle specifiche segnaletiche e nelle specifiche planimetrie.
In ottica di prevenzione dal rischio incendi, agli ospiti è fatto divieto di detenere personalmente sigarette e/o accendini.

5.13. ANIMALI DOMESTICI

L'accesso agli animali domestici è permesso negli spazi esterni della Casa.
Gli accompagnatori devono:

- essere maggiorenni e in grado di avere il pieno controllo dell'animale che dovrà essere tenuto al guinzaglio;
- munirsi di strumenti idonei alla raccolta e rimozione di eventuali deiezioni e perdite di pelo;
- osservare, in generale, la massima cura affinché l'animale non sporchi o crei disturbo o danno alcuno.

5.14. APPARECCHIATURE ELETTRONICHE

L'introduzione di apparecchiature elettriche personali (tv, radio, rasoi, ecc.) va concordata con la Direzione della Casa per le opportune verifiche di conformità e concordato con l'assistente sociale per verificare la reale capacità dell'ospite nell'uso e custodia.

6. FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELLA CASA

Tutti gli operatori della Casa, a vario titolo e competenza, concorrono al soddisfacimento dei bisogni sanitari, assistenziali, relazionali e socioculturali dell'ospite. Gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome e qualifica ed Ente di appartenenza.
Il personale di assistenza che indossa una divisa è riconoscibile come segue:
Medici: camici bianchi.
Infermieri: divisa bianca con colletto bordato di blu.
Ausiliari socioassistenziali: divisa bianca con colletto bordato di rosso.
Fisioterapisti e psicomotricista: casacca verde con pantaloni bianchi.
Educatori e animatori: casacca bordeaux con pantaloni bianchi.

6.1. IL DIRETTORE GENERALE

È la figura di riferimento della Casa per gli ospiti, i loro parenti e tutto il personale. Ha il compito di coordinare tutte le attività in accordo con le direttive espresse dal Consiglio d'Amministrazione.

6.2. IL MEDICO RESPONSABILE

Il Medico Responsabile, seguendo le indicazioni del Direttore Generale e i requisiti regionali per l'accreditamento di sua competenza, è responsabile del governo clinico della Casa in relazione alla qualità e all'efficienza dei progetti individuali nonché del rispetto di tutte le misure igienico-sanitarie previste dalla normativa. È referente della qualità delle comunicazioni tra equipe socioassistenziale e clinica e ospite e relativa famiglia.

6.3. L'ASSISTENTE SOCIALE

È responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): aiuta l'ospite ed i suoi familiari alla risoluzione di problemi o difficoltà preesistenti al ricovero o che insorgono durante la permanenza dell'ospite nella Casa.
Inoltre:

- partecipa o promuove incontri per la definizione o ridefinizione di programmi individuali di assistenza all'ospite;

- promuove attività ed iniziative finalizzate al miglioramento della qualità della vita dell'ospite;
- coordina il servizio di parrucchiere e pedicure;
- fornisce consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative;
- collabora con i servizi sociali del territorio;
- tiene contatti con gli Enti di Formazione professionale, gli Istituti di Scuola Media Superiore per lo svolgimento di tirocini, stage o tesi di cui è responsabile la Direzione.

6.4. IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

È il responsabile della gestione economica e finanziaria della Casa. Tra gli altri, ha il compito della puntuale riscossione delle rette ed alla relativa fatturazione. È promotore, su indicazione del Direttore Generale, del recupero crediti.

6.5. L'EQUIPE SOCIO-SANITARIA-ASSISTENZIALE

Questa equipe è costituita dal medico responsabile, dai medici, dal coordinatore infermieristico e dagli infermieri, dagli ausiliari socioassistenziali (ASA), dagli operatori sociosanitari (OSS), dai terapisti della riabilitazione, dagli animatori/educatori. Tutte queste figure lavorano in modo integrato:

- elaborano progetti individuali;
- predispongono piani assistenziali individuali (PAI);
- si riuniscono periodicamente per verificare i risultati ottenuti o rivalutare gli obiettivi in vista del potenziamento o del mantenimento delle capacità residue di ciascun ospite.

La presenza del medico alla Casa è dalle 9.00 alle 17.00 circa nei giorni feriali. Nelle altre ore e nei giorni festivi è sempre reperibile. Durante il turno di reperibilità, il medico è attivato dall'infermiere in turno.

6.5.1. Gli infermieri

Il Coordinatore infermieristico coordina gli infermieri che sono responsabili dell'assistenza infermieristica globale dell'ospite. Concorrono alla compilazione del progetto individuale e della pianificazione assistenziale per ciascun ospite e svolgono in autonomia le prestazioni professionali di propria competenza come, per esempio, la somministrazione dei farmaci, la gestione di presidi e ausili per l'incontinenza, le medicazioni, … Inoltre, attraverso l'osservazione costante dell'ospite, rilevano e segnalano prontamente al medico qualsiasi variazione clinica. Supervisionano il lavoro degli operatori sociosanitari.

6.5.2. Gli operatori di supporto: ASA - OSS

Gli Operatori Socio-Sanitari (OSS) e Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA) forniscono all'ospite, rispettando e promuovendo le abilità residue, tutta l'assistenza necessaria al compimento delle attività di base della vita quotidiana: igiene e vestizione; uso del wc o gestione degli ausili per l'incontinenza; assunzione dei pasti; altre attività di base della vita quotidiana; deambulazione o aiuto all'uso di ausili per la deambulazione. Curano inoltre l'aspetto relazionale operatore/ospite, attentamente considerato dalla Casa. Gli OSS inoltre possono, secondo le indicazioni regionali, coadiuvare gli infermieri nel rilevare i parametri vitali dei pazienti e nella distribuzione della terapia orale. È prevista la presenza di un coordinatore OSS per nucleo al fine di agevolare i famigliari per richieste e/o informazioni di carattere alberghiero.

6.5.3. Il servizio di riabilitazione

Il servizio di riabilitazione si avvale di terapisti della riabilitazione che operano nella Casa promovendo una riattivazione dell'ospite a livello motorio, funzionale e cognitivo attraverso trattamenti individuali o attività di gruppo che ne mantengano o potenzino le capacità residue. Responsabile del servizio è il Medico Responsabile.

6.5.4. Il servizio di animazione – educatori e musicoterapia

Il servizio si integra con le attività assistenziali e sanitarie per:

- valorizzare l'ospite nella sua globalità;
- mantenere o riattivare nell'ospite l'interesse alla partecipazione attiva alla vita sociale;
- favorire i rapporti con il territorio impedendone l'emarginazione e l'isolamento.

La programmazione delle attività è pubblicata periodicamente mediante locandina affissa nei locali della Casa e sul sito internet www.rsasancamillo.it

6.6. I VOLONTARI

I Volontari dell'Unione Samaritana (Associazione ODV iscritta all'apposito registro istituito dalla Regione Lombardia) sono fin dall'inizio presenti nella Casa e fanno pienamente parte della sua vita. Collaborano con il personale della Casa nel promuovere ed organizzare attività qualificate di socializzazione, animazione e sostegno morale, operando in modo continuativo, disinteressato e discreto.

6.7. ASSISTENZA SPIRITUALE E RELIGIOSA

La Casa garantisce la libera espressione di ogni credo religioso. Per i cattolici i sacerdoti della parrocchia di S. Andrea Apostolo di Carugate curano il servizio religioso garantendo ai nostri ospiti la necessaria assistenza spirituale. Le Sante Messe vengono celebrate di norma nelle mattine di giovedì e domenica nella Cappella della Casa. Agli ospiti di altra religione è possibile chiedere all'Assistente Sociale il supporto per individuare il ministro di culto relativo al proprio credo.

7. QUOTIDIANITA'

7.1. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE NELLA CASA

Tenuto conto delle abitudini dell'ospite, e considerato giornalmente il suo stato di salute e le sue preferenze, il personale della Casa propone la seguente giornata-tipo:

- Dalle ore 7,00: sveglia;
- Dalle ore 7,00 alle 8,30: igiene personale e vestizione;
- Dalle 8,30 alle 9,30: colazione;
- Nella mattinata: assunzione della terapia, medicazioni e visite mediche (se programmate o necessarie); terapia fisica programmata, di gruppo o individuale; colloquio con i volontari;
- Dalle ore 9,30 alle 10,30: attività individuale o di gruppo comprendente la lettura del quotidiano e lo stimolo alla discussione;
- Alle ore 10,30: pausa caffè;
- Dalle ore 10,30 alle 11,30: attività occupazionali individuali o di gruppo come da programmazione settimanale del servizio di animazione;
- Dalle ore 12,00 alle ore 13,00: pranzo;
- Riposo pomeridiano dalle 13,00 alle 15,00;
- Merenda dopo le ore 15,30;
- Nel pomeriggio: attività di animazione varie secondo il programma; socializzazione con i volontari;
- Trasferimento in sala ristorante dopo le ore 18,30;
- Cena alle ore 18,50;
- Riposo notturno dopo la cena.

7.2. VISITE

I nostri ospiti possono essere visitati da parenti, amici e/o conoscenti liberamente nelle ore diurne (dalle 8,00 alle 20,00), tenuto conto del rispetto della loro e dell'altrui privacy; ma possono ricevere visite anche dopo le ore 20,00 e prima delle ore 8,00 concordandole preventivamente con la Direzione.

7.3. USCITE DALLA STRUTTURA

Gli ospiti della Casa possono uscire dalla Residenza concordando le uscite. L'ospite e/o il familiare comunica la data o il periodo di uscita alla reception che si relaziona con l'assistente sociale, soprattutto per le lunghe assenze, e con i referenti sanitari per predisporre al meglio l'ospite per l'uscita. Il giorno dell'uscita, l'ospite e/o il familiare al momento dell'uscita e dell'ingresso dalla Casa si relazionano con la reception che annota l'orario preciso di uscita/ingresso.

In caso di uscita dell'ospite dalla Casa su richiesta dell'equipe sociosanitaria, solitamente per prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche da svolgersi necessariamente nei presidi sanitari territoriali: l'assistente sociale organizza il trasporto con l'automezzo della Croce Bianca di Carugate appropriato per l'ospite (il trasporto è gratuito) ed informa la famiglia. La presenza di un familiare, o di un suo delegato, è necessaria per ogni uscita a carattere sanitario dell'ospite.

7.4. DIMISSIONI DALLA STRUTTURA

E' facoltà del contraente e/o dell'Ospite di recedere in qualsiasi momento dal rapporto e risolvere il contratto dando un preavviso scritto di almeno 15 giorni alla Direzione della Casa a mezzo raccomandata R.R., pagando la relativa retta. Nel caso in cui l'Ospite intenda lasciare temporaneamente la Casa mantenendo però la disponibilità del posto è tenuto a chiedere il benestare alla Direzione con preavviso di 15 giorni, la Direzione risponderà entro 48 ore lavorative comunicando anche il costo del servizio.
La Casa si riserva espressamente il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi tempo con un preavviso di 30 giorni consecutivi, provvedendo se necessario alla dimissione dell'Ospite con l'attivazione delle procedure di dimissioni assistite presso i competenti uffici del Comune e dell'ATS. La Casa si riserva di allontanare in via d'urgenza l'Ospite per le cause previste dal Regolamento interno della Casa.
Al momento delle dimissioni dell'ospite i parenti sono tenuti al pagamento di quanto ancora in sospeso. La documentazione sanitaria dell'ospite è visionabile e fotocopiabile a seguito di richiesta scritta dell'ospite stesso o del suo tutore o di uno dei suoi familiari autorizzati. Agli ospiti viene compilata dal medico responsabile della Casa una certificazione che ne attesta le condizioni fisiche e la terapia in atto al momento delle dimissioni.

8. VARIE

8.1. SCHEDA DI RILEVAZIONE GRADIMENTO

Nell'allegato 2 a questa Carta dei Servizi si trova anche un esempio di SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO. Il questionario é proposto una volta all'anno a ospiti, familiari e operatori nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità dei nostri servizi. Dopo la restituzione dei questionari compilati, la Direzione elaborerà i dati e renderà pubblici i risultati e le eventuali azioni correttive del caso.

8.2. SEGNALAZIONI/RECLAMI

La direzione riceve le segnalazioni o i reclami presentati dagli ospiti o dai loro familiari attraverso le seguenti modalità:

- compilazione di modulo prestampato disponibile al centralino (MODULO SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI - Allegato 3);
- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata alla direzione (a mano, a mezzo posta, fax o e-mail);
- osservazioni orali raccolte dalla direzione stessa (anche a mezzo telefonico) e poi sottoscritte dal reclamante.

La Direzione si impegna a darne tempestiva risposta dopo aver invitato il responsabile del servizio oggetto di reclamo ad adottare le misure ed i provvedimenti necessari (se di agevole soluzione). Oppure si impegna a verificare il disservizio segnalato, analizzarne le cause (anche in équipe), proporre le eventuali azioni correttive, monitorarne l'attuazione e notificarne all'utente (o suo familiare) l'efficacia. Il tutto entro i tempi che il caso richiede e comunque entro 60 giorni consecutivi.

8.3. EMERGENZE - NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nella Casa è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo il pericolo a cui possono andare incontro gli ospiti della Casa a seguito di eventi calamitosi (incendi, terremoti, allagamenti...);
- portare soccorso agli ospiti che risultino comunque colpiti;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Anche i visitatori presenti nella Casa sono tenuti a seguire le indicazioni della squadra d'emergenza e ad adottare comportamenti sicuri. (v. allegato 4)

8.4. ACCESSO AGLI ATTI

La Casa nel 2013 ha approvato il primo Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi, disponibile presso la Casa e sul sito internet www.rsasancamillo.it. Lo stesso è stato modificato dal Consiglio di amministrazione in data 22/06/2020.
In particolare, per ciò che riguarda la documentazione sociosanitaria si prevede quanto segue.
Il rilascio della documentazione sociosanitaria è sempre possibile su richiesta del diretto interessato facendone richiesta scritta alla Direzione.
Il rilascio della documentazione sociosanitaria a soggetti terzi è consentito nei seguenti casi:
– ordine o sequestri proveniente dall'Autorità giudiziaria; in tal caso, ove non sia possibile la consegna di una copia conforme, prima della consegna della documentazione in originale, la Casa provvederà ad estrarre copia autenticata da conservare sino a restituzione dell'originale;
– richiesta da parte della polizia giudiziaria che intervenga in via autonoma o su delega dell'autorità giudiziaria nell'esercizio delle competenze ex artt. 55, 348 e 370 c.p.p.;
– richiesta da parte del consulente tecnico d'ufficio o del perito d'ufficio, previa esibizione dell'atto di nomina e di autorizzazione del giudice;
– richiesta da parte dell'erede o di ciascuno dei coeredi del de cuius, previa autocertificazione del relativo status;
– richiesta motivata da parte di società di assicurazione, qualora il consenso risulti da delega dell'interessato o sia comunque desumibile dal contratto assicurativo;
– richiesta da parte di Responsabili o Titolari del trattamento esterni (es. medico di famiglia, medici specialisti ospedalieri) per finalità di tutela sella salute dell'Ospite.
Ogni altro caso di richiesta da parte di soggetti terzi, non previsto dal c. 1, sarà oggetto di valutazione da parte della Direzione.
La documentazione sociosanitaria è rilasciata su autorizzazione della Direzione, nel termine massimo di trenta giorni dalla richiesta. Il costo per il rilascio della documentazione socio-sanitaria è fissato in € 50,00.

8.5. TUTELA DELLA PRIVACY E CODICE ETICO

Tutte le figure professionali operanti nella Casa sono tenute a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute, economiche e familiari dell'ospite. Il consenso dell'ospite al trattamento dei suoi dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Casa, viene garantito in base a quanto sottoscritto all'atto della consegna della domanda di ospitalità e della stipula del contratto di ingresso.
Dall'anno 2013 la Casa si è dotata del Codice etico, del Modello organizzato e dell'Organismo di Vigilanza, come previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231.

8.6 CONTESTO PANDEMICO

La Casa si è dotata di Piano Operativo Pandemico (POP), pertanto, in contesto pandemico alcuni servizi proposti dalla Casa e riportata nella Carta dei Servizi potrebbero essere rimodulati o sospesi. L'assistente sociale nei colloqui preliminari all'ingresso fornirà il quadro aggiornato degli stessi.

9. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(dal DGR 7435 del 14.12.2001, allegato D)

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 loro 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 sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporto 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 dall'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'uguaglianza 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 perché si estende in tutto l'arco della vita.
• il principio "di solidarietà", enunciato dall'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 dei cittadini al buon funzionamento della società e della realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.
• il principio "di salute", enunciato dall'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 dall'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 dei diritti e dei 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	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	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 conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di

altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	"correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	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 essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o 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 vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	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 essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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 essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
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.	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 formale, 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'ambiente sanitario, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

10. ALLEGATI

1. ESEMPIO DI MENU' GIORNALIERO
2. QUESTIONARI DI GRADIMENTO
3. MODULO SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI ED ENCOMI
4. NORME DI COMPORTAMENTO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

Allegato 1: ESEMPIO DI MENU' GIORNALIERO

(CON LE ALTERNATIVE FISSE E A RICHIESTA)

Menù invernale (I settimana)

^ L'alternanza del menu è settimanale e stagionale.

	PRANZO	CENA
LUNEDI	Pasta al pomodoro Scaloppina di tacchino Cavolfiori*	Minestra di farro Involtini di prosciutto e formaggio Carote*
MARTEDI	Risotto alla trevisana Platessa* al limone Patate	Minestrone di verdura con pasta Torta Pasqualina Coste*
MERCOLEDI	Spezzatino di manzo con polenta	Crema di carote Frittata al formaggio Fagiolini*
GIOVEDI	Pasta all'amatriciana Petti di pollo al limone Piselli* Dessert	Passato di verdura con crostini Pizza margherita Broccoli*
VENERDI	Pasta al tonno Palombo* gratinato Spinaci*	Minestra di riso Formaggi misti Tris di verdura*
SABATO	Pasta al ragù Frittata alle verdure Finocchi*	Crema di legumi Pollo lesso Catalogna
DOMENICA	Gnocchi al gorgonzola Arrosto di vitello Patate	Tortellini in brodo Affettati misti Coste*

* prodotto congelato o surgelato all'origine

ALTERNATIVE

FISSE

PRIMI:
- Pasta in bianco
- Riso in bianco
- Pastina
- Semolino

SECONDI:
- Carne trita
- Prosciutto cotto
- Formaggi
- Tonno

CONTORNI:
- Purè
- Verdure frullate
- Insalata

FRUTTA
- Frullato
- Frutta cotta
- Yogurt

A RICHIESTA§

PRIMI:
- Pasta al pomodoro
- Riso al pomodoro
- Capelli d'angelo

SECONDI:
- Pollo lesso
- Manzo lesso
- Uova in vari modi
- Altri affettati

CONTORNI:
- Patate lesse
- Verdure crude

FRUTTA
- Budino

Le alternative a richiesta saranno a disposizione se ordinate con congruo anticipo.

Allegato 2: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER GLI OSPITI DELLA CASA

Anno 2017

Come valuta il servizio amministrativo (direzione, ass. sociale, economato)?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta il servizio medico?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta il servizio infermieristico?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta il servizio assistenziale?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta il servizio di terapia riabilitativa?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta il servizio di animazione?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Indichi due attività che le piacciono in modo particolare

Come valuta le attività dei volontari?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta il servizio di pulizia e sanificazione?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta il servizio di ristorazione?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta il servizio di lavanderia - guardaroba (solo se ne ha fatto uso)?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta il servizio di reception?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta il servizio di parrucchiere (solo se ne ha fatto uso)?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta il servizio di pedicure (solo se ne ha fatto uso)?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Coma valuta il servizio di manutenzione?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta la gradevolezza degli ambienti (camere, letti, corridoi, spazi comuni, giardino...)?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta i suoi rapporti con gli operatori?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta i rapporti con gli altri ospiti?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta siano trattati gli oggetti di sua proprietà?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta l'ospitalità offerta?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Come valuta nell'insieme la qualità dei servizi offerti ?

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	SCADENTE	NON SO

Se dovesse consigliare una RSA, consiglierebbe la San Camillo ad un suo amico o conoscente?

SI	NO	NON SO

La ringraziamo per il tempo che ci ha concesso nella compilazione di questo Questionario.
Ne faremo uso per migliorare ancor più la qualità del nostro servizio.

La Direzione.

Spazio per eventuali altre sue osservazioni_____

_____

_____

_____

_____

Allegato 3: MODULO SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI ED ENCOMI

	RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA
	CENTRO DIURNO INTEGRATO
	CURE DOMICILIARI
	MISURA RSA APERTA
	POLIAMBULATORIO

DESCRIZIONE

Descrivere con chiarezza e precisione i fatti che costituiscono oggetto dell'osservazione, un suggerimento o un encomio:

Data_____ **Firma (facoltativa):_____**

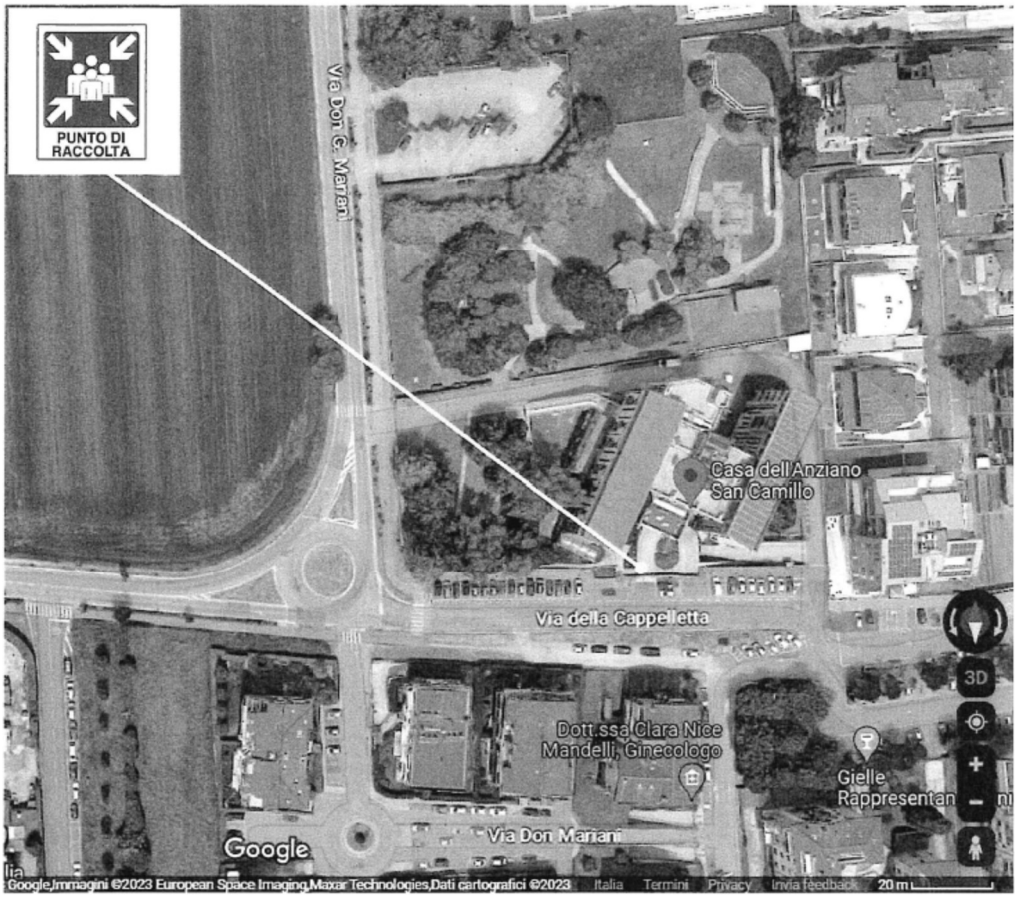
Allegato 4: NORME DI COMPORTAMENTO IN CASO DI EMERGENZA

Comportamenti generali:

1. **Mantenere la calma**: È fondamentale non farsi prendere dal panico per poter agire in modo efficace.
2. **Eseguire le indicazioni**: Ascoltare e seguire le istruzioni del personale addestrato per le emergenze.
3. **Utilizzare le uscite di emergenza**: Dirigersi verso le uscite di emergenza più vicine, evitando ascensori.
4. **Non usare l'ascensore**: Utilizzare solo le scale per evacuare l'edificio.

Riunirsi nei punti di raccolta: Una volta fuori, recarsi nei punti di raccolta designati per facilitare il conteggio delle persone

Ubicazione del punto di raccolta:



Comportamenti specifici
IN CASO DI INCENDIO

- Segnalare la presenza di fumo o fiamme allertando il Coordinatore o in caso di urgenza valutare la possibilità di usare personalmente l'estintore;
- Chiudere la porta del locale in cui si è sviluppato l'incendio;
- In caso di presenza di fumo camminare abbassati proteggendo le vie respiratorie con fazzoletti preferibilmente bagnati;
- Prestare la massima attenzione nell'evitare che il fuoco, nel suo propagarsi, si intrometta tra voi e la via di fuga, e prepararsi all'eventuale ordine di evacuazione;

- Se si è rimasti isolati dal resto del personale, abbandonare l'area seguendo le indicazioni previste per l'evacuazione;
- Ricevuto l'ordine di evacuazione, dirigersi sollecitamente, ma senza correre, verso la più vicina uscita di emergenza, seguendo i percorsi indicati dalle frecce direzionali, rispettando le indicazioni generali previste in caso di evacuazione, senza attardarsi a recuperare gli oggetti personali;
- Qualora si sia rimasto imprigionato all'interno di un locale e le vie di fuga sono bloccate dall'incendio, proteggere le vie respiratorie con una stoffa bagnata, quindi proteggere con una coperta bagnata gli interstizi fra l'infisso e il locale, attraverso i quali potrebbe passare il fumo (ricordarsi che una buona porta in legno offre un riparo dall'incendio per almeno un quarto d'ora). Quindi fare di tutto per fare rilevare la propria presenza ai soccorritori.

IN CASO DI ALLAGAMENTO DEI LOCALI

- Informare immediatamente il Coordinatore, fornendogli informazioni sull'esatta ubicazione, sull'entità e sul tipo di liquido che ha invaso i locali, indicandone la causa, se identificabile;
- Individuare le persone e le apparecchiature che possono subire danni per la presenza del liquido, segnalando l'esito di tale esame al Coordinatore;
- Usare estrema cautela se vi sono apparati elettrici e prese di corrente raggiungibili dal liquido (è sicuramente utile staccare l'interruttore generale se nessun altro vi può provvedere e se per farlo non si deve attraversare la zona allagata);
- Se è stata identificata con esattezza la causa dell'allagamento e si ritiene di poterla mettere sotto controllo senza rischi, intervenire per interrompere il flusso idrico;
- Abbandonare i locali interrati o seminterrati e portarsi in superficie o ai piani superiori.

IN CASO DI TERREMOTO

Se ci si trova all'interno della struttura:

- Ricordare che il terremoto sviluppa la sua azione in pochi secondi, e quindi è inutile ingaggiare con esso una improponibile gara di velocità nella speranza di arrivare all'aperto (l'esodo del locale è raccomandato per le persone che si trovano al piano terra dell'edificio per le quali il raggiungimento di un luogo sicuro all'esterno è ottenibile in pochi secondi);
- Prima di valutare la possibilità di un'evacuazione, anche perché tale condotta crea una pericolosa competizione con le altre persone presenti, bisogna invece confidare nelle qualità antisismiche della struttura, difendendosi da possibili danni dovuti al crollo di elementi secondari (tramezzi, tamponamenti, cornicioni, ...);
- Restare all'interno dei locali e ripararsi sotto tavoli o letti, o in prossimità di elementi portanti della struttura;
- Non precipitarsi fuori: si rischia di essere colpiti da pezzi di struttura o altri materiali provenienti dall'alto; rispettare eventuali compiti da assolvere in caso di emergenza;
- Allontanarsi da superfici vetrate e da armadi o scaffalature;
- Cessata la scossa, raggiungere sollecitamente il punto di riunione, seguendo le indicazioni valide in generale in caso di evacuazione, e prestando particolare attenzione ad eventuali strutture pericolanti.

Se ci si trova all'aperto:

- Allontanarsi dai fabbricati, da alberi, lampioni, linee elettriche e altre fonti di rischio da caduta di oggetti o materiali; terminata la scossa raggiungere il punto di raccolta;
- Indicazioni analoghe possono essere date in caso di altri eventi (trombe d'aria, esplosioni, frane, impatto di aeromobili, ...) che possano provocare danni strutturali; anche in casi del genere la corsa cieca verso le aperture può essere controproducente; attendere piuttosto l'eventuale ordine di evacuazione cercando un posto riparato (potrebbero avvenire altre esplosioni o crolli collegati);
- nell'allontanarsi dall'edificio muoversi con circospezione controllando, prima di trasferire il peso del corpo da un punto all'altro, la stabilità del piano di calpestio.