

Gentile Ospite,

La invito a leggere la Carta dei Servizi affinché possa conoscere la Nostra RSA. Vi sono illustrati tutti i servizi, nonché le modalità per proporre miglioramenti agli stessi o segnalare eventuali disservizi.

Sono convinto che questo strumento possa consentirLe di accedere alla nostra struttura con maggiore partecipazione, facilitando, grazie al Suo cortese impegno, il lavoro del personale.

La presente carta esplica i servizi presso la nostra Residenza Sanitaria Assistenziale.

Il Presidente
(Geom. Aldo Gandini)

La residenza, i suoi fini istituzionali e i diritti dei cittadini.

La R.S.A. "Villa dei Cedri" è una residenza dedicata alla cura di persone anziane non autosufficienti e pazienti affetti da SLA e malattie neurodegenerative. Garantisce il soddisfacimento dei bisogni sanitari e assistenziali degli ospiti attraverso la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza e sviluppando una politica di qualità del quotidiano con l'intento di assicurare sostegno a ospiti e familiari in questo particolare percorso.

La residenza si impegna a tutelare i diritti e a soddisfare le esigenze degli Ospiti secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione ed efficacia, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, dalle Linee Guida del 31 Agosto 1995 e si ispira ai principi fondamentali in esso contenuti, e dalla legge regionale n.33 del 2009 .

Eguaglianza

L'anziano è anzitutto un individuo ed un cittadino. Egli ha diritto alle pari opportunità ed al rispetto della propria volontà, anche nel caso in cui quest'ultima non sia pienamente conservata. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che di per sé significherebbe solo superficialità nei confronti delle aspettative e dei bisogni degli ospiti. La RSA considera ciascun ospite come unico e programma le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità

Tutti coloro che operano, a qualsiasi titolo, nella struttura hanno l'obbligo di agire secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La RSA garantisce, con ogni sforzo, che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni.

La RSA garantisce un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

Diritto di scelta

L'ospite ha diritto di esprimere la propria volontà per tutti gli aspetti della propria individualità. La RSA fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia. Quando sussistono condizioni di deterioramento cognitivo si dà importanza alla comunicazione non verbale. Tutti gli operatori hanno pertanto il dovere di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

Partecipazione

Diffondere nei propri operatori la "cultura dell'ascolto" potenziando gli strumenti già in atto e approvando nuove iniziative.

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'ospite alla prestazione. La RSA desidera coinvolgere e responsabilizzare l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati; informa i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra l'ospite, con la preziosa collaborazione dei familiari, e la RSA si sviluppi al meglio un rapporto di

collaborazione. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli ospiti.

Efficacia ed Efficienza

Il servizio offerto deve essere erogato in modo da garantire livelli di assistenza efficienti ed efficaci.

La RSA persegue obiettivi: di efficacia, verificando periodicamente che gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti; e di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.

Nel rispetto di tali principi si impegna inoltre a:

Garantire il rispetto della persona anziana;

Preservare il mantenimento delle capacità residue della persona anziana favorendone l'espressione e il libero arbitrio;

Rispondere ai bisogni sanitari secondo criteri di scientificità e a offrire prestazioni medico-specialistiche-riabilitative e socio-animative volte a prevenire, risolvere o ritardare l'insorgenza di eventi invalidanti;

Garantire l'accesso al trattamento del dolore e alle cure palliative.;

Definire ed aggiornare i progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, con il contributo ugualmente indispensabile di tutte le professionalità;

Aggiornare in modo permanente il personale;

Riconoscere e rispettare il ruolo della persona anziana favorendo il mantenimento dei legami con la famiglia, gli amici e la società;

Offrire agli anziani e alle loro famiglie possibilità di espressione all'interno della struttura.

Dove siamo

La struttura, circondata da uno splendido parco, è situata a Merate nel cuore della Brianza, in una posizione facilmente raggiungibile da Milano, Monza e Lecco.

VILLA DEI CEDRI è situata a poca distanza dalla prosecuzione della tangenziale Est via Usmate in direzione Milano-Lecco.

È possibile accedere alla struttura in treno usufruendo della linea ferroviaria Milano-Lecco-Sondrio, con fermata alla stazione di Cernusco-Merate. È disponibile un servizio autobus della linea Lecco Trasporti che collega la stazione ferroviaria alla struttura. La reception è aperta per informazioni dalle 9.00 alle 18.00 nei giorni infrasettimanali, il Sabato dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, la Domenica dalle 15.00 alle 18.00.



Villa Dei Cedri
23807 Merate (Lc), via Monte Grappa, 59
tel. 039.59101, fax 039.5910705

La Villa e il Parco

La Residenza Sanitaria Assistenziale " Villa Dei Cedri" è una villa signorile completamente ristrutturata e organizzata per l'accoglienza di persone non autosufficienti.

La Villa concepita come un complesso alberghiero integrato da strutture assistenziali medico-sanitarie, operanti sia di giorno sia di notte, offre la possibilità di trascorrere tranquilli soggiorni in ambienti dotati di ogni comfort.

Immersa nel verde di un ampio parco secolare di oltre 130.000 mq, Villa dei Cedri è stata allestita secondo i canoni più rigorosi che qualificano una moderna ed efficiente R.S.A.

La tranquillità del luogo ed il contesto architettonico-paesaggistico permettono agli Ospiti ed ai visitatori di godere dell'armonia di un paesaggio suggestivo di rara bellezza.

Le soluzioni architettoniche e tecniche hanno tenuto conto sia dei vincoli storici, sia delle esigenze degli Ospiti, assicurando all'Ospite libertà individuale e consentendo la partecipazione attiva ad una serena vita di comunità.

Situata nel parco e raggiungibile anche con passaggi interni, la Cappella della Villa costituisce un luogo di culto che offre occasioni di raccoglimento e preghiera.

Chi siamo

La nostra RSA viene fondata alla fine degli anni 1990 da un gruppo di imprenditori privati desiderosi di operare in ambito socio-sanitario attraverso la realizzazione di un progetto innovativo al servizio della persona anziana e fragile, aprendo l'attività operativa nel 2002 .

Diverse sono le figure che concorrono a garantire efficacia ed efficienza dei servizi operando in una logica di forte collaborazione interprofessionale a tutti i livelli:

DIRETTORE GENERALE

Ha la responsabilità organizzativa e gestionale della struttura. Insieme alla Direzione Sanitaria progetta e incentiva i programmi di miglioramento della qualità del servizio. Applica un attento controllo gestionale con periodica verifica dei risultati raggiunti.

E' disponibile al colloquio con Ospiti e familiari nei giorni di presenza.

DIRETTORE SANITARIO

E' responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie preventive, di cura e riabilitative e dell'igiene ambientale all'interno della struttura. In collaborazione con la Direzione Generale ha il compito di sovrintendere al buon funzionamento della RSA e di promuovere il mantenimento e miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. Garantisce l'erogazione delle prestazioni sanitarie-assistenziali secondo criteri di aggiornata valenza scientifica.

E' disponibile al colloquio con Ospiti e familiari nei giorni di presenza.

RUOLI DI COORDINAMENTO

REFERENTI ASSISTENZIALI

Collaborano con gli altri Coordinatori e con la Direzione all'indirizzo, coordinamento e controllo delle attività di assistenza. Sono chiamati alla gestione delle risorse umane e materiali destinate all'assistenza degli ospiti, nel rispetto dei protocolli e delle procedure definite con la Direzione Sanitaria.

Sono presenti tutti i giorni della settimana e disponibili per i colloqui con i familiari durante le ore di servizio.

COORDINATORE DEI SERVIZI INFERMIERISTICI

E' responsabile del raggiungimento e del mantenimento degli standard qualitativi delle prestazioni infermieristiche concordate con la Direzione; con questa collabora nel definire gli aspetti organizzativi e gestionali dell'equipe infermieristica.

E' responsabile dell'approvvigionamento dei farmaci e della gestione della farmacia interna.

E' presente nei giorni feriali e disponibile per la gestione dei problemi infermieristici nelle ore di servizio.

COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIALI

Coordina le attività di carattere sociale di Villa dei Cedri: animazione, assistenza sociale, arteterapia, musicoterapia...Coordina il gruppo dei volontari che operano presso la struttura. Promuove e organizza eventi e manifestazioni. Cura le relazioni esterne.

LE FIGURE PROFESSIONALI

Tutti gli operatori sono dotati della qualifica professionale richiesta per il loro ruolo e sono riconoscibili mediante cartellino di riconoscimento visibile e divisa differenziata per le professioni sanitarie e assistenziali.

AUSILIARI SOCIO-ASSISTENZIALI

Gli ASA prestano un'assistenza di tipo tutelare che si attua mediante l'erogazione di prestazioni primarie: alimentazione, mobilitazione, igiene e protezione. Sono gli operatori più a contatto con gli Ospiti, ne favoriscono la socializzazione nella quotidianità, ne gestiscono da vicino le relazioni, rilevano ogni situazione di disagio. Agiscono quali fondamentali figure di supporto agli infermieri e ai medici.

Sono presenti 24 ore su 24.

INFERMIERI PROFESSIONALI

Forniscono le prestazioni igienico-sanitarie che comportano una precisa responsabilità: preparazione e somministrazione di terapie, medicazioni, prelievi di sangue. Collaborano nell'interpretare i bisogni assistenziali e sanitari degli Ospiti, contribuendo alla stesura e all'applicazione dei progetti individuali di trattamento.

Sono presenti 24 ore su 24.

MEDICI

Assicurano le prestazioni sanitarie atte a mantenere e migliorare il benessere e la salute della persona e mediante costanti controlli verificano l'evoluzione delle condizioni degli ospiti.

Collaborano in modo integrato con le altre figure professionali dell'equipe per il perseguimento degli obiettivi individuali definiti.

Sono presenti tutti i giorni della settimana nelle ore diurne e in reperibilità nelle ore notturne

TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE

Forniscono le necessarie prestazioni riabilitative secondo un programma individuale concordato con lo specialista fisiatra al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardarne l'evoluzione in cronicità, migliorare le residue capacità del soggetto.

ANIMATORI - EDUCATORI

Promuovono attività di animazione e ricreazione nonché il mantenimento degli interessi specifici degli ospiti e di prevenzione del decadimento psico-fisico al fine di valorizzare la persona nella sua globalità e attivare e mantenere nell'anziano un interesse per una socialità viva e positiva.

ASSISTENTE SOCIALE

Cura le relazioni con gli ospiti (geriatrici e pazienti affetti da SLA), i familiari, con i Servizi Sociali dei Comuni, gli ospedali, altre strutture, Enti, Associazioni e con gli Uffici Protesi ed Invalidi delle ASL. E' la referente (e supporta ospiti e familiari in tale ambito) per le pratiche relative ad invalidità, cambi di residenza, Amministrazione di Sostegno ed alle relative disposizioni di legge. Collabora con la Direzione nella gestione dei nuovi ingressi ed è responsabile della prima fase dell'accoglienza, occupandosi dei colloqui conoscitivi che precedono l'ingresso stesso in struttura dell'ospite. Lavora in equipe con altre figure professionali (ASA, infermieri, medici, psicologa, fisioterapiste, animatori, personale amministrativo, educatori e volontari) partecipando alla stesura dei Progetti Assistenziali Individualizzati.

ADDETTO ALLA MANUTENZIONE

Presente nei giorni feriali si occupa della manutenzione di arredi, attrezzature e impianti della struttura.

ADDETTO ALLA RECEPTION

Accoglie e informa il pubblico che a vario titolo si rivolge alla Residenza. Svolge servizio di centralino, riceve la posta personale recapitandola agli Ospiti stessi o ai familiari.

Gestisce la lista di attesa in collaborazione con la Direzione Sanitaria e secondo le procedure predisposte e contatta i parenti per i nuovi ingressi.

Si relaziona con i parenti per eventuali necessità riguardanti gli ospiti, accoglie moduli di segnalazioni e suggerimenti, facendo riferimento al personale di coordinamento competente per la gestione di qualsiasi esigenza.

PERSONALE AMMINISTRATIVO

Svolge tutte le attività amministrative legate alla RSA: gestione della contabilità finanziaria e generale, rapporti con i fornitori, emissione della fatturazione dei servizi, predispone le certificazioni della spesa sanitaria sostenuta per il ricovero.

ADDETTI AL SERVIZIO CUCINA-RISTORAZIONE

Il capocuoco ed i suoi aiutanti in base alle indicazioni della Direzione Sanitaria e della Dietista producono giornalmente i pasti per gli ospiti.

ADDETTI AL SERVIZIO PULIZIE

Eseguono giornalmente le pulizie degli spazi comuni e di quelli privati degli ospiti

ADDETTA AL SERVIZIO LAVANDERIA

Si occupa del servizio di pulizia e stiratura degli indumenti degli ospiti.

PARRUCCHIERA

La parrucchiera è presente in struttura tutte le mattine dei giorni feriali.

GIARDINIERE

Si occupa della manutenzione del Parco della Villa, dei fiori e delle piante ubicate al suo interno.

SERVIZIO RELIGIOSO

Il sabato pomeriggio viene celebrata la S. Messa settimanale. Ogni mese viene inoltre celebrata la

CartaServizi Rev._31_15052017

S.Messa in suffragio dei defunti. È assicurata periodicamente la possibilità di confessarsi e ricevere assistenza spirituale.

VOLONTARI

L'Associazione volontari "Amici di Villa dei Cedri", senza fini di lucro e con l'azione diretta, personale e gratuita dei propri aderenti, nel perseguire esclusive finalità di solidarietà sociale - si propone di partecipare attivamente alla vita delle e degli Ospiti della R.S.A. "Villa dei Cedri", cooperando con il servizio di animazione presente nella struttura al fine di operare nel senso del loro maggior benessere possibile.

COLLABORAZIONI CON PERSONALE SPECIALISTICO

Villa dei Cedri si avvale inoltre della collaborazione di personale specialistico:

Fisiatra

Pneumologo

Nutrizionista

Dentista

Arteterapista

Danzaterapista

Podologo

Cosa offriamo

LA TIPOLOGIA DELL'OFFERTA E CONDIZIONI DI DIRITTO ALL'ACCESSO

Il servizio di R.S.A. è rivolto a persone anziane non autosufficienti che per le condizioni psico-fisiche e sociali non sono idoneamente assistibili al domicilio e che necessitano di un ambiente residenziale supportato da prestazioni mediche, assistenziali e riabilitative qualificate.

Villa dei Cedri è una RSA dotata di 120 posti letto di cui 119 accreditati a contratti e 1 accreditato non a contratto, Autorizzata al funzionamento dalla Provincia di Lecco e Accreditata dalla Regione Lombardia con la totalità dei posti letto a contratto.

Villa dei Cedri è costituita da due strutture dedicate all'assistenza:

la residenza I CEDRI dotata di quattro nuclei abitativi per complessivi 90 posti letto garantisce cura e assistenza a persone anziane non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, anche con deterioramento delle funzioni cognitive purchè in assenza di disturbi del comportamento. Inoltre è dotata di un nucleo dedicato alla cura di persone affette da malattie neurodegenerative come la sclerosi laterale amiotrofica, anche in condizioni di alta intensità sanitaria (supporto respiratorio invasivo e nutrizione artificiale).

La residenza MAGNOLIE è strutturata in due nuclei protetti di 15 posti letto ciascuno in cui sono state create le condizioni ambientali di sicurezza e sono state adottate strategie gestionali finalizzate alla cura e all'assistenza di persone affette da demenza di Alzheimer e altre forme di demenza.

SERVIZI RESIDENZIALI

DESCRIZIONE DELLA ATTIVITA' PREVISTE E MODALITA' DI EROGAZIONE

Vitto	La RSA prepara i pasti all'interno della struttura al fine di mantenere il massimo
--------------	--

CartaServizi Rev._31_15052017

	<p>rapporto tra qualità e freschezza delle preparazioni alimentari.</p> <p>Il servizio viene effettuato nelle sale da pranzo presenti in ogni nucleo (e solo eccezionalmente nelle camere di degenza) con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ colazione dalle 08:30 alle ore 09:30 □ pranzo alle ore 12:00 □ cena alle ore 18:00 <p>Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi (caldi e freddi), varia su quattro settimane e secondo le stagioni. L'ospite, se in grado, può scegliere precedentemente i cibi a lui graditi da un menù che offre ampie possibilità di scelta. Il menù è strutturato in collaborazione con un dietista e con la presenza di diete personalizzate a seconda delle necessità. Alla carta dei servizi è allegato un menù tipo.</p>
Alloggio	<p>Gli alloggi sono così costituiti: Camere singole, Camere doppie, triple</p> <p>Le camere sono tutte dotate di servizi igienici privati.</p> <p>In ogni camera sono presenti armadi personali per le necessità di ogni ospite.</p>
Piani assistenziali Individualizzati (PAI)	<p>Per ogni ospite sono definiti i Piani assistenziali individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multi professionale e con la partecipazione dell'ospite e/o dei suoi familiari.</p> <p>L'equipe interna (formata da: medici, infermieri, animatori, fisioterapisti, ausiliari socio assistenziali, ed altre figure specializzate) redige i Piani assistenziali Individualizzati e verifica l'appropriata collocazione degli ospiti nei nuclei, in una logica complessiva di rispetto delle caratteristiche degli stessi.</p> <p>La documentazione socio sanitaria è condivisa/partecipata dagli aventi diritto ai quali è dato accesso alla stessa con la collaborazione del medico di reparto.</p>
Assistenza medica e specialistica	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica 24 al giorno, erogata esclusivamente dal personale medico interno alla RSA e sono presenti sempre durante le ore diurne e in reperibilità nelle ore notturne.</p> <p>Il medico, espletate le operazioni di routine o di urgenza, è a disposizione dei familiari per colloqui e/o delucidazioni sul piano assistenziale e/o terapeutico. Gli orari di presenza dei medici sono esposti e visibili in bacheca.</p> <p>Il medico del nucleo è l'unico responsabile della stesura e dell'applicazione del piano terapeutico e l'unica figura professionale deputata a fornire informazioni di carattere sanitario.</p>
Assistenza infermieristica	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica 24 ore su 24. Gli infermieri professionali assicurano che le prescrizioni mediche diventino operative nel modo corretto, curano i rapporti con i familiari e con gli ospiti.</p>
Farmaci e presidi assorbenti	<p>Tutti i farmaci e i presidi sono forniti dalla RSA, come prescritto dalla normativa regionale. NON VI E' ALCUN COSTO a carico dell'ospite.</p>
Riabilitazione fisiochinesi terapia	<p>La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue o quantomeno, per gli allettati al mantenimento di uno stato che faciliti la loro movimentazione da parte del personale ASA. I terapisti realizzano, in collaborazione con i medici e gli specialisti, programmi preventivi e riabilitativi volti all'ottimale recupero funzionale degli ospiti che necessitano di terapie specifiche.</p> <p>Sono effettuate terapie fisiche. Inoltre svolgono interventi di massoterapia e chinesioterapia individuale e collettiva.</p> <p>Le attività di fisioterapia si svolgono in palestra o al letto dell'ospite .</p>
Attività di animazione	<p>Gli animatori sociali e gli educatori garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, contribuiscono al benessere psicologico e fisico dell'ospite. Essi</p>

	osservano e rilevano i bisogni psicosociali di ciascun ospite e ne favoriscono l'integrazione all'interno dei vari gruppi. Sono, settimanalmente, programmate diverse attività di piccolo e grande gruppo e interventi individuali se definiti nel PAI. Sono organizzate, dal servizio di animazione, gite in località turistiche o di interesse culturale e religioso.
Igiene e cura della persona	L'igiene e la cura della persona sono garantite dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche. Svolgono assistenza diretta all'ospite aiutandolo all'espletamento di tutti i bisogni.
Servizio di pulizia e sanificazione ambientale	Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale è assicurato da personale addetto e dedicato esclusivamente alle pulizie.
Assistenza religiosa	L'assistenza religiosa è garantita da un cappellano che offre attività di sostegno, morale, umano e spirituale. Tutte le funzioni liturgiche sono garantite settimanalmente.
Guardaroba, lavanderia e stireria	La RSA offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino della biancheria personale.

Criteria per accedere ai nostri servizi

Criteria d'accoglienza: Visita della struttura e presa in carico dell'ospite.

La RSA offre la possibilità a chi ne fa richiesta, di effettuare visite guidate alla struttura da parte di potenziali ospiti o ai loro familiari con l'accompagnamento dell'assistente sociale o in sua assenza di altro personale addetto all'accoglienza.

Per effettuare la visita degli ambienti della RSA è necessario richiedere un appuntamento telefonico o concordandolo direttamente. In tale occasione vengono fornite tutte le informazioni utili relative alle modalità di erogazione dei servizi e alle procedure per definire l'ingresso in struttura. L'interessato e i suoi familiari sono comunque invitati, prima dell'inserimento in Residenza, a visitare la struttura, a capirne il funzionamento e a conoscere gli operatori. Nei giorni antecedenti all'ingresso viene fissato un colloquio con l'assistente sociale per una migliore conoscenza dell'Ospite. L'accoglienza dell'Ospite è gestita dall'equipe medico-assistenziale che acquisisce tutte le informazioni utili alla gestione socio-assistenziale dell'Ospite ed alla programmazione di un piano assistenziale individualizzato.

Domanda di ingresso e altri moduli utili, criteri di formazione e di gestione della lista d'attesa

Per avanzare la richiesta di soggiorno presso la RSA è sufficiente la stampa e compilazione del Questionario medico-assistenziale da parte del medico curante, da consegnare unitamente alla Domanda di ingresso e ai Documenti richiesti da allegare alla domanda.

La Direzione Sanitaria della RSA esprimerà il proprio parere sull'idoneità dell'Ospite al suo inserimento in lista di attesa e l'addetto alla Reception procederà a comunicare l'avvenuto inserimento all'interessato o ai suoi familiari.

La lista d'attesa viene redatta e gestita secondo i seguenti criteri:

- data di presentazione domanda
- caratteristiche dell'utente in relazione al tipo di disponibilità del posto letto della struttura
- particolari caratteristiche di urgenza del ricovero segnalate dai servizi territoriali

In caso di riscontro di caratteristiche non rispondenti ai criteri di ammissibilità definiti per le RSA, la Direzione Sanitaria provvederà ad informare l'utente dell'impossibilità all'inserimento in lista di attesa.

Altre informazioni per l'ammissione

L'ospite al momento dell'ammissione in struttura è tenuto a consegnare i seguenti documenti in originale:

Carta d'identità;

Codice fiscale;

Tessera sanitaria e di esenzione ticket;

Verbale di invalidità (se riconosciuta invalidità civile)

Documentazione sanitaria (relazioni di dimissione ospedaliera, prescrizioni farmacologiche e certificazioni mediche, referti di esami ecc ...).

Si consiglia inoltre di portare in struttura eventuali ausili in dotazione, farmaci attualmente assunti e un corredo consono alla stagione (unitamente alla domanda di ammissione viene consegnata una lista di effetti personali e di indumenti necessari).

Per quanto concerne gli oggetti di valore e denaro è attivo presso l'ufficio amministrativo il servizio di custodia. Si precisa in tal senso che l'amministrazione declina ogni responsabilità sullo smarrimento o furto di oggetti di valore o denaro custoditi nelle camere di degenza.

Regolamento per la tutela della sicurezza

È fatto assoluto divieto di immissione in struttura di apparecchiature elettriche pericolose di qualsiasi genere (es. bollitori, scaldini, stufette, fornelli, coperte elettriche, ferri da stiro, asciugacapelli e/o simili). È inoltre vietato installare prolungher, raccordi e/o multi prese.

È vietato immettere in struttura recipienti con liquidi o gas infiammabili e/o tossici.

È vietato conservare liquidi di ogni genere in recipienti differenti da quelli originali.

È vietato spostare arredi o collocarne di nuovi, senza autorizzazione della direzione.

Si ribadisce che è fatto divieto assoluto in tutti i locali della Residenza di fumo e di utilizzo di fiamme libere (es. accendini).

Si ricorda che in caso di condizioni atmosferiche avverse (pioggia, neve, vento...) è pericoloso e vivamente sconsigliato recarsi e permanere all'esterno della struttura.

Criteri e informazioni per le dimissioni

In qualsiasi momento l'ospite può richiedere le dimissioni volontarie dalla struttura.

In caso di dimissioni volontarie, l'Ospite è tenuto a dare un preavviso in forma scritta di quindici giorni, in difetto sarà tenuto al pagamento di quindici giorni di degenza a partire dalla data di ricezione del modulo di dimissione da parte della struttura. Le dimissioni vanno formalizzate
CartaServizi Rev._31_15052017

utilizzando l'apposito modulo allegato alla carta dei servizi, richiedibile alla Reception oppure scaricabile sul sito internet nella sezione "Carta dei Servizi".

Al fine di coprire i costi organizzativi per l'inserimento dell'ospite in struttura, è dovuto il pagamento di una mensilità anche in caso di permanenza inferiore al mese, in questo caso non si terrà conto del preavviso.

In caso di recesso/risoluzione del contratto da parte dell'ospite si applicano le medesime modalità per le dimissioni volontarie sopraesposte.

L'Amministrazione si riserva il diritto insindacabile di dimettere l'Ospite nel caso in cui:

- non mantenga un comportamento rispettoso e dignitoso nei confronti degli altri Ospiti e/o del personale (non giustificato da patologia)
- nel caso in cui il comportamento dell'Ospite diventi pericoloso per sé e per gli altri e comunque incompatibile rispetto ai servizi offerti dalla struttura
- nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, o quant'altro senza la dovuta autorizzazione del Direttore Sanitario o del medico di reparto
- nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e gli operatori della RSA, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Direttore Sanitario / Direttore Generale della RSA.

L'Amministrazione provvederà, previa comunicazione, alle dimissioni dell'Ospite entro otto giorni dall'accadimento dei fatti e l'Ospite avrà l'obbligo di lasciare la Struttura.

Mentre nel caso in cui l'evoluzione psico fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario o assistenziale che la RSA non sia in grado di garantire, questa favorirà la ricerca di idonea collocazione alternativa per l'ospite concordando con la famiglia modalità e tempi di dimissione.

In caso di ricovero ospedaliero l'Ospite avrà diritto al mantenimento del posto letto versando la retta giornaliera stabilita, per un massimo di trenta giorni.

Per garantire la continuità di cura tra la RSA e il territorio, alla dimissione verrà fornita relazione di dimissione medica, infermieristica, riabilitativa, sociale.

La vita a Villa dei Cedri: La giornata dell'ospite

La RSA è aperta e offre i suoi servizi 365 giorni all'anno 24H/24H.

La vita in RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano le necessarie regole organizzative della vita in comunità. Il personale si impegna a rispondere ai bisogni e alle esigenze dei singoli Ospiti nel rispetto dei tempi e delle regole organizzative definite.

Ore 7.00-9.00	risveglio, igiene personale, bagni assistiti
Ore 9.00-9.30	colazione
Ore 9.30-12.00	attività di animazione e riabilitative, visite sanitarie, attività libere
Ore 12.00-13.00	pranzo
Ore 13.00-15.30	riposo pomeridiano o attività libere
Ore 15.30-16.00	merenda
Ore 16.00-18.00	attività ricreative, visite sanitarie, attività libere
Ore 18.00-19.00	cena
Ore 19.00-21.00	igiene personale, rimessa a letto

Nelle ore notturne il personale assistenziale e infermieristico vigila sul riposo notturno degli Ospiti, provvedendo al regolare e periodico cambio dei presidi assorbenti, alle movimentazioni

previste dai protocolli e in caso di necessità alla attivazione del medico in turno disponibile in pronta reperibilità.

I pasti distribuiti agli ospiti sono preparati nella cucina interna alla struttura da personale qualificato, che segue le indicazioni del menù stagionale (Allegato A) approntato da una dietista e approvato dalla Direzione Sanitaria. Diete speciali sono previste su prescrizione medica.

Orario visite

I familiari possono accedere alla struttura dalle ore 8.00 alle ore 20.00 con le seguenti accortezze: le visite non devono essere di ostacolo alle attività di assistenza e non devono arrecare disagio agli Ospiti durante il riposo, rispettando la privacy di ciascun ospite e le esigenze operative di ogni reparto, onde evitare disagi agli ospiti e ostacoli alla funzionalità delle attività igienico sanitarie. Familiari e amici non possono trattenersi nelle sale da pranzo durante la dispensa dei pasti, se non previa autorizzazione del medico, rilasciata sulla scorta di possibili benefici per l'Ospite. La permanenza in RSA da parte di amici e familiari dalle ore 20 alle ore 08 è concessa, previa autorizzazione del medico, in caso di condizioni particolari dell'ospite.

Metodologie di lavoro e tutela dei diritti dell'assistito

La qualità certificata di Villa dei Cedri

La qualità è la caratteristica di un servizio che lo rende adatto ad ottenere il risultato voluto dal Cliente. L'RSA Villa dei Cedri, ha ottenuto nel 2005 la certificazione di qualità, secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, per tutti i servizi erogati. La norma si fonda su principi quali l'orientamento costante all'ospite, il coinvolgimento del personale, il buon senso, la trasparenza e la correttezza, il miglioramento continuo, i rapporti di reciproco beneficio con i fornitori.

Villa dei Cedri si pone l'obiettivo di mantenere in efficienza il proprio sistema di qualità per il miglioramento continuo del servizio offerto.

Customer satisfaction , gestione dei reclami e difensore civico

Nell'intento di migliorare continuamente il servizio offerto, si invitano i famigliari a prendere contatto periodicamente con la Direzione della Residenza. Inoltre è possibile esprimere la qualità percepita e gli ambiti di miglioramento mediante la compilazione del modulo "Suggerimenti, Apprezzamenti e Reclami" (Allegato B) e del "Questionario di soddisfazione degli ospiti/familiari/operatori" (Allegato D1 e D2) distribuito una volta all'anno a tutti i residenti ed operatori.

Le segnalazioni di lamentele e problemi, pervenute tramite l'allegato B, verranno analizzate dalla Direzione e dai responsabili del servizio che provvederanno in un tempo massimo di quindici giorni a dare una risposta in merito.

Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni sanitario-assistenziali. Gli utenti e gli altri soggetti esercitano il proprio diritto in uno dei seguenti modi:

- Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso la Reception della RSA;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata o consegnata alla Direzione della RSA;
- segnalazione telefonica o fax alla Direzione della RSA;
- colloquio con la Direzione della RSA.

I risultati del "Questionario di soddisfazione" di utenti/familiari/operatori, vengono rilevati di anno in anno nel periodo ottobre-novembre e i relativi intenti di miglioramento pianificati, vengono esposti al pubblico all'interno della struttura entro il primo trimestre dell'anno successivo.

Nel caso in cui all'assistito sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni erogate dalla struttura nonché per ogni eventuale altra necessità, è possibile richiedere l'intervento del difensore civico territoriale da parte dell'assistito stesso, del suo legale rappresentante o dei suoi familiari al fine di ricevere idonea tutela. A questi soggetti è inoltre possibile l'accesso all'URP (ufficio relazioni con il pubblico) e all'ufficio di pubblica tutela dell'ATS per segnalare eventuali situazioni anomale.

Partecipazione dei famigliari al piano di cura

All'interno della RSA promuoviamo la partecipazione attiva dell'ospite e della sua famiglia alla definizione del piano di cura: all'ingresso del nuovo ospite e periodicamente, l'equipe multiprofessionale, formata da medico, infermiere professionale, ASA, fisioterapista e da un operatore sociale, discute e redige insieme all'ospite e/o ai suoi familiari il piano assistenziale personalizzato (PAI) volto a definire gli obiettivi specifici di mantenimento e miglioramento delle funzioni cognitive, motorie, socio-relazionali, avendo come risultato atteso il miglior benessere possibile della persona nonostante la malattia e la disabilità.

Questo approccio con l'anziano e la sua famiglia permette di condividere i problemi aperti, identificare i bisogni e le risorse presenti individuando le aspettative espresse dai familiari e le possibili proposte di intervento in risposta a tali attese.

Rette e rilascio certificazioni fiscali

L'importo della retta giornaliera è specificato nel contratto di ingresso allegato alla Carta dei Servizi ed è comprensivo di tutti i servizi offerti dalla RSA ivi esplicitati. In esso sono indicate anche le modalità di applicazione del deposito cauzionale.

La struttura si impegna a rilasciare la certificazione delle rette corrisposte ai fini fiscali per i servizi che prevedono una compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili (solitamente entro il 30 Marzo) per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Le certificazioni vengono preparate per tutti gli ospiti e saranno ritirabili presso gli uffici amministrativi.

Rilascio fascicolo sanitario sociale

Per ottenere la copia della documentazione socio sanitaria, al termine del percorso di cura, occorre fare richiesta, tramite compilazione di apposita modulistica da parte degli aventi diritto,

agli uffici amministrativi della RSA. Il rilascio avverrà entro 30 giorni e prevede il pagamento delle spese di segreteria il cui ammontare è pari a Euro 100,00.

Si precisa che saranno consegnati in originale solo i documenti con data antecedente al ricovero.

Carta dei diritti della persona anziana

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 rispettate, 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 condizioni 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 condizioni di godere e di conservare la propria dignità, 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, compatibile con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità

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 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 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

Carta dei diritti dell'anziano - La persona anziana ha:

Diritto al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il "lei" e non con il tu o con eufemismi tipo "nonno", "nonnino", ecc

Diritto alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo al compito assistenziale

Diritto ad un'assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo

Diritto a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete

Diritto all'assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario

Diritto ad usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie

Diritto ad essere informato sulle procedure che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio) ed a non essere "sballottato" in silenzio

Diritto ad essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione

Diritto a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone

Diritto all'esecuzione esatta e puntuale della terapia

Diritto al rispetto del proprio pudore

Diritto all'aiuto per l'alimentazione, la pulizia personale e la mobilità

Diritto a non essere etichettato a priori come "demente" "arteriosclerotico", "cronico irrecuperabile", "catorcio", ma ad essere considerato una "persona"

Diritto a non essere deriso se psichicamente involuto o fisicamente inabile

Diritto di conservare la libertà di scegliere dove vivere

Diritto di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa

Diritto di vivere con chi desidera

Diritto di avere una vita di relazione

Diritto di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

Diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale

Diritto di essere messo 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.

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI :

Allegato A : Menù tipo

Allegato B : Modulo suggerimenti apprezzamenti e reclami

Allegato C : Modulo di dimissioni

Allegato D1 e D2: "Questionario di soddisfazione" di utenti/familiari/operatori

Allegato E: Contratto d'ingresso e rette