

CENTRO SERVIZI

R.S.A. via Baroni



Via Costantino Baroni, 57/A – 20142 MILANO
Tel. 02.82.68.44.00 – Fax. 02.89.30.94.33
E mail: rsa-baroni@coopselios.com

Rev. 0 del 31/10/2019

Premessa

La Residenza Sanitaria per Anziani “*Baroni*” si pone come presidio socio-assistenziale di carattere residenziale permanente, rivolto prevalentemente a persone anziane, che siano giunte allo stato di non autosufficienza fisica e/o psichica, totale o parziale, per le quali non sia possibile, anche tramite altri servizi domiciliari, la permanenza nel proprio domicilio familiare e sociale.

La RSA opera nel rispetto dell’autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli anziani e dei loro familiari alla vita comunitaria e organizza attività ricreative e di socializzazione.

Promuove l’integrazione territoriale, favorendo momenti ed occasioni di incontro e solidarietà.

Accoglie, riconoscendone il valore sociale, l’apporto del volontariato, integrandolo nei propri programmi di intervento. La RSA offre un adeguato livello di confort abitativo, di assistenza sanitaria di base (di tipo medico e infermieristico) e riabilitativa, al fine di recuperare e mantenere, al più alto livello possibile, tutte le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali degli anziani e per favorire e perseguire ogni possibilità di ritorno a casa.

Sommario

RICETTIVITÀ E CONVENZIONI/ACCREDITAMENTI	3
COLLOCAZIONE GEOGRAFICA	3
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	3
MODALITA' DI ACCESSO E LISTE D'ATTESA	4
INFORMAZIONI CHIARE E TRASPARENTI	6
RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO	6
IL GRUPPO DI LAVORO	7
ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA	8
SERVIZI EROGATI	8
RECLAMI	15
SCANSIONE DELLA GIORNATA IN RSA	15
SCANSIONE DELLA GIORNATA: NUCLEO ALZHEIMER	16
MODALITA' DIMISSIONI/TRASFERIMENTI	17
STRUTTURA RSA BARONI	18
SERVIZI INCLUSI ED ESCLUSI DALLA RETTA E RELATIVE TARIFFE	20
ORARIO DI PRESENZA E RICEVIMENTO DEL PERSONALE	23

Ricettività e convenzioni/accreditamenti

L’RSA offre ad anziani non autosufficienti (parziali o totali), un’assistenza adeguata ai loro bisogni ed è tesa a garantire una sempre più elevata qualità di vita nella condizione dell’istituzionalizzazione.

L’RSA Baroni è autorizzata al funzionamento per 100 posti letto con delibera della Giunta Regionale della Lombardia n.10310 del 13/10/2009, di cui 20 all’interno del nucleo Protetto Alzheimer, accreditato con delibera di Giunta della Regione Lombardia n° 10285 del 15/11/2012.

Collocazione geografica

La RSA è ubicata a Milano, al numero civico 57/A di Via Costantino Baroni, nelle vicinanze della Zona Rozzano/Gratosoglio.

In auto

L’RSA è facilmente raggiungibile dalla Tangenziale Ovest: uscita 7 BIS “Milano-Gratosoglio/Via Dei Missaglia”.

Mezzi pubblici

È possibile inoltre raggiungere la struttura con l’utilizzo dei mezzi pubblici, in particolare davanti alla RSA è collocata la fermata dell’autobus 79 che collega il quartiere con il capolinea della M2 (Linea Verde) “Abbiategrasso”.

Descrizione della struttura

La struttura si sviluppa su diversi piani:

Piano interrato: servizi di cucina, lavanderia/stireria, depositi, parcheggio, camera ardente e locali tecnici.

Piano terra: reception, uffici, nucleo dedicato “Demenze” (n.20 posti letto), centro diurno integrato e ampio giardino all’esterno.

Piano primo: due nuclei residenziali da n.20 posti letto ciascuno, dotati di servizi indipendenti, sala pranzo e soggiorno di piano, palestra di piano, infermeria.

Piano secondo: due nuclei residenziali da n.20 posti letto ciascuno, dotati di servizi indipendenti, sala pranzo e soggiorno di piano, palestra di piano, infermeria.

Piano terzo: palestra con servizi e spogliatoi, locale culto.

Le camere sono in totale n.55 e tutte dotate di bagno, impianto

per l'erogazione dell'ossigeno, presa per televisore e telefono, n.20 sono dotate di terrazzo.

Le camere singole sono n.10 e le doppie n.45.

Tutti i locali sono dotati di ricircolo di aria rinfrescata.

La struttura è dotata di n.4 ascensori.

All'interno della struttura vi sono spazi riservati alla vita di relazione e socializzazione, alla cura della persona, ai servizi di supporto e ausiliari come:

- sala polivalente
- reception attiva sette giorni su sette
- sale da pranzo
- soggiorni di nucleo
- sale tv
- zona bar
- giardino e parcheggio esterno e seminterrato
- palestra
- bagni assistiti in ogni nucleo
- locale di culto
- ambulatori medici

La struttura garantisce agli anziani accolti ambienti confortevoli e silenziosi.

La RSA è dotata di:

- letti a tre settori e due snodi, elettrici e oleodinamici;
- materassi ad aria con compressore per il trattamento dei pazienti allettati o a rischio di decubiti e cuscini antidecubito per carrozzine;
- deambulatori;
- carrozzine (varie tipologie e larghezze);
- segnaletica necessaria a favorire gli spostamenti nella RSA.

Modalità di accesso e liste d'attesa

Per l'accoglimento degli anziani è necessario presentare domanda d'ingresso compilando il modulo reperibile in RSA presso la reception.

Alla domanda andranno allegati i documenti richiesti nell' "Elenco documenti/materiali/indumenti/esami per accesso al servizio".

È possibile effettuare visite guidate all'interno della struttura con la finalità di acquisire informazioni dettagliate sul servizio offerto, e per visionare i locali della residenza.

Un'apposita Commissione composta dal Medico di Reparto, dal Responsabile Sanitario, dal Caposala e dal Responsabile di servizio valuta la domanda d'ingresso e la colloca all'interno di una graduatoria.

I criteri per l'inserimento all'interno della stessa sono:

- rilevanza dei bisogni sanitari e sociali;
- risorse familiari di supporto;
- residenza;
- compatibilità delle caratteristiche dell'anziano con l'organizzazione;
- data di presentazione della domanda.

Tali criteri vengono utilizzati anche per la graduatoria valevole all'inserimento nel nucleo Alzheimer.

Ingresso

Al momento dell'ingresso l'anziano deve essere dotato di un corredo personale che sarà cifrato in struttura. La dotazione iniziale va integrata in riferimento alle esigenze di degenza e in base al cambio di stagione.

Documenti da allegare all'atto dell'ingresso:

- referti di analisi recenti ed eventuali cartelle cliniche;
- eventuale copia del verbale d'invalidità;
- consenso al trattamento dei dati personali;
- fotocopia carta d'identità;
- stato di famiglia e di residenza;
- tessera sanitaria;
- codice fiscale;
- contratto sottoscritto da chi si impegna al pagamento della retta;
- accettazione e sottoscrizione della presente Carta dei Servizi;
- sottoscrizione di caparra cauzionale.

Per l'anziano assistito dal Comune di Residenza, all'atto dell'ingresso si allegnerà ulteriormente:

- lettera del Comune di autorizzazione al ricovero;
- impegno di spesa per l'integrazione della retta.

L'Assistente Sociale della struttura effettua una visita di pre-ingresso per definire un quadro recente dell'anziano.

Il giorno dell'ingresso l'anziano viene visitato dal Medico, il quale provvede alla prescrizione degli accertamenti diagnostici

necessari.

Orari di apertura

La struttura è aperta alle visite tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (DGR 7431 prevede l'obbligo di libero accesso in tale orario), in circostanze particolari, concordate con il Responsabile di servizio, i famigliari potranno trattenersi con i residenti anche in altri orari, compreso quello notturno.

Durante la permanenza nella residenza, onde salvaguardare il diritto alla riservatezza ed al riposo dei residenti, nonché il lavoro degli operatori, i sig.ri visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e riservatezza.

Informazioni chiare e trasparenti

All'interno della bacheca dell'RSA vengono affissi tutti gli avvisi e le comunicazioni rivolte ad ospiti e parenti.

Ogni residente ha una propria cassetta postale in cui potrà ricevere comunicazioni personali da parte della cooperativa o da esterni.

La reception è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00 e nelle giornate di sabato e domenica dalle 9.00 alle 19.00 per fornire informazioni e fissare appuntamenti per visite e colloqui.

Rette e modalità di pagamento

Deposito Cauzionale

A titolo di deposito cauzionale infruttifero l'anziano deve versare una quota pari all'ammontare di una mensilità a mezzo bonifico bancario. Tale deposito sarà rimborsato dalla struttura al termine del ricovero.

Rette

L'importo della retta giornaliera viene annualmente aggiornato, come esplicitato nell'art. 3 del contratto di accoglienza, sulla base delle variazioni degli indici ISTAT riferiti al costo della vita per operai ed impiegati (100% indice FOI). L'importo della retta potrà inoltre subire variazioni in relazione a circostanze che comportano l'aumento dei costi dei materiali o della manodopera, oppure in relazione agli eventuali mutamenti che dovessero intervenire nelle normative vigenti ed alle quali Coopselios dovesse necessariamente adeguarsi. Ad ogni

variazione Coopselios è tenuta a dare comunicazione al garante e al residente. Se questi non accettassero tale adeguamento, potranno recedere dal contratto con il preavviso indicato nell'art. 7 del contratto.

Modalità di pagamento delle rette

Le modalità di pagamento delle rette sono descritte nel contratto di accoglienza (art.6). Ogni mese il gestore si impegna ad emettere regolare fattura per le prestazioni erogate. Il pagamento deve essere effettuato attraverso le modalità previste nell'art. 2 e nei tempi indicati dalla fattura, a favore della Coop. Soc. Coopselios, indicando la causale e il numero della fattura a cui si riferisce il medesimo pagamento.

Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali

Ai fini della DGR 21/03/1997 n.26316 annualmente il Gestore si impegna a rilasciare agli aventi diritto la certificazione attestante gli oneri sostenuti dall'utente per le prestazioni a rilievo sanitario e di assistenza specifica, da utilizzarsi in sede di dichiarazione dei redditi.

Il gruppo di lavoro

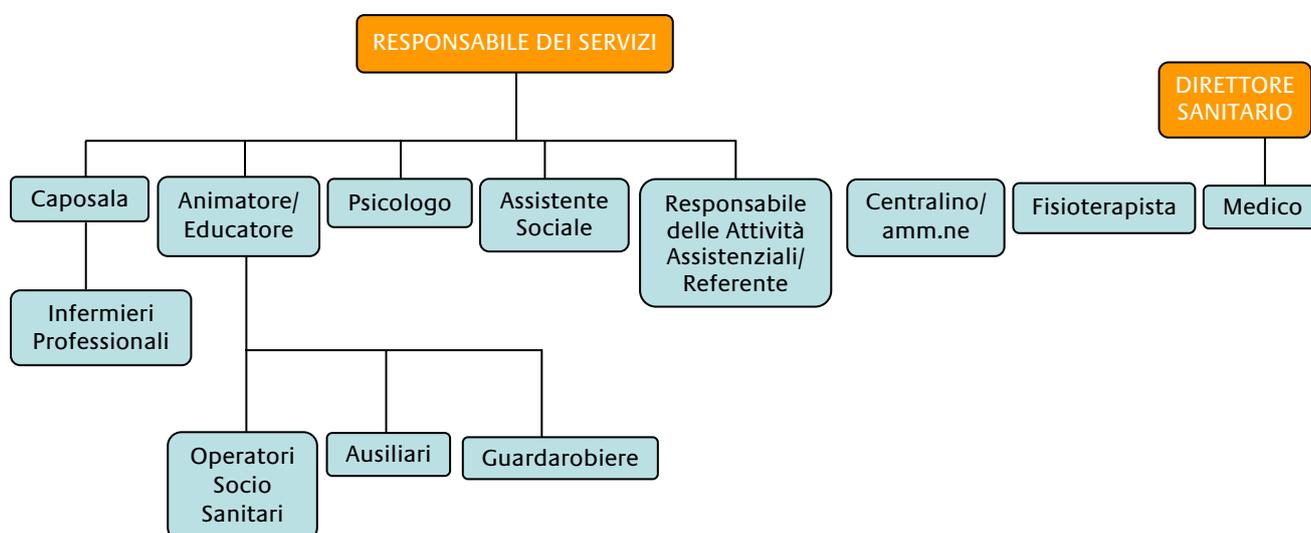
Il personale è organizzato in turni di lavoro, nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro. Nel caso di assenze prolungate (maternità, malattie lunghe, aspettative, etc.) la dotazione viene integrata con personale supplente.

Per la quantificazione della presenza del personale si veda l'allegato: "Standard di personale".

I minuti di assistenza erogati per ogni anziano corrispondono ad almeno 901 minuti di assistenza settimanale per la RSA per ospiti accreditati e ad almeno 1220 minuti per gli anziani del nucleo protetto. Si specifica che lo standard minimo di assistenza erogato è ripartito tra le figure professionali previste dalla DGR 7435/2001 e dalla DGR 12618/2003 all. A.

Ogni addetto è dotato di cartellino di riconoscimento recate nome, cognome, qualifica e data di assunzione.

Organigramma della struttura



Servizi erogati

La RSA offre:

- 1. Servizi sanitari e riabilitativi*
- 2. Servizi socio assistenziali*
- 3. Segretariato sociale, servizi amministrativi*
- 4. Assistenza psicologica*
- 5. Servizio di animazione*
- 6. Servizio alberghiero*
- 7. Servizi accessori*
- 8. Assistenza e conforto spirituale*
- 9. Servizio custodia valori*
- 10. Accesso alla documentazione sanitaria*

1) Servizi sanitari e riabilitativi

La responsabilità delle prestazioni sanitarie appartiene al medico, cui fanno capo per gli aspetti tecnici, le attività infermieristiche e riabilitative.

Viene erogata l'assistenza medica generica, infermieristica e riabilitativa, nonché la fornitura di ausili per incontinenti, ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario senza ulteriore onere a carico dell'ospite. Sono escluse le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale e quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del SSN (vedasi DGR 7435/2001).

- Attività di medicina generale, rese con presenza giornaliera:

Il medico ha la responsabilità di effettuare valutazioni globali dei bisogni sanitari del residente e di predisporre un'assistenza personalizzata di tipo medico e farmacologico, assistenza che viene continuamente rivista e valutata; ha inoltre il compito di stabilire l'eventuale necessità di visite specialistiche, di esami diagnostici o di ricovero ospedaliero. Dopo la visita medica generale effettuata in occasione dell'ingresso, viene aperto un Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale (FASAS) in cui vengono registrati tutti gli interventi di tipo sanitario effettuati sul residente e, su appositi moduli vengono registrate tutte le terapie di tipo farmacologico.

All'ingresso sarà cura della struttura provvedere alla revoca del MMG e il residente sarà assistito dal medico della RSA. La Reperibilità medica diurna e notturna, non esclusivamente telefonica, è garantita sulle 24 ore, giorni festivi inclusi; il medico reperibile raggiunge la struttura entro 30 minuti.

- Assistenza infermieristica:

L'Assistenza infermieristica offre copertura per tutte le 24 ore. E' presente un Caposala. Gli Infermieri hanno il compito di seguire il medico nelle sue attività, effettuare medicazioni, prelievi, somministrare le terapie prescritte, di garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche, prenotare eventuali visite specialistiche o esami diagnostici, curare la tenuta dei farmaci. Le attività infermieristiche sono svolte in modo integrato con il personale socio assistenziale insieme al quale sono pianificati gli interventi per il raggiungimento degli obiettivi fissati per ciascun ospite nel Piano Assistenziale Individuale (PAI).

- *Attività di riabilitazione e rieducazione motoria finalizzata al recupero e al mantenimento del più elevato grado di autonomia funzionale:*

È finalizzata al recupero e al mantenimento del più elevato grado di autonomia funzionale. Il fisioterapista presente in struttura effettua trattamenti su indicazione medica. Fornisce inoltre al personale assistenziale formazione periodica riguardante la corretta gestione del residente in base alle capacità motorie residue, le indicazioni di postura a letto e in carrozzina, la modalità d'uso degli ausili.

2) Servizi socio assistenziali

Il servizio viene garantito dagli Operatori Socio Assistenziali che hanno il compito di supportare e aiutare l'anziano in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente.

Le prestazioni garantite sono:

- aiuto per l'alzata dal letto e per coricarsi;
- aiuto per l'igiene intima, igiene personale, bagno;
- aiuto per la fruizione dei servizi igienici;
- aiuto per le necessità riferite all'incontinenza;
- aiuto per vestirsi, svestirsi e per l'assunzione dei cibi;
- aiuto per la deambulazione e la mobilizzazione;
- aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di difficile realizzazione;
- sorveglianza;
- socializzazione;
- riordino del letto e pulizia delle suppellettili (armadio e comodino).

Gli Operatori Socio Assistenziali sono coordinati dalle responsabili delle attività assistenziali (RAA).

3) Segretariato sociale, servizi amministrativi

L'Assistente Sociale è responsabile:

- delle attività di segretariato sociale relative agli anziani;
- della programmazione degli ingressi.

In collaborazione con l'équipe di coordinamento partecipa alla definizione dei piani assistenziali degli anziani e cura i rapporti con i parenti relativamente alle comunicazioni, sia di ordine amministrativo che legate all'assistenza diretta degli anziani.

Per quanto riguarda gli adempimenti burocratici relativi all'ottenimento della residenza e al cambio del medico, invece,

se ne occupa direttamente l'amministrazione di struttura.

Per le residue questioni burocratiche dovrà intervenire direttamente il familiare o il conoscente referente.

4) Assistenza psicologica

Lo psicologo collabora con il medico nella definizione di un "quadro diagnostico" di nuovo ingresso; fornisce sostegno alle famiglie in difficoltà a gestire la relazione con il proprio congiunto e fornisce consulenza e supervisione psicologica agli operatori.

Inoltre, in collaborazione con il medico realizza interventi di sostegno psicologico agli anziani.

5) Servizio di animazione

La RSA concepisce l'attività di animazione come terapia, a tal fine, tutta l'équipe collabora per rendere più mirata l'attività stessa.

L'attività di animazione viene coordinata e svolta da una specifica figura professionale con il supporto degli operatori.

L'animatore prima di costruire qualsiasi progetto si occupa di conoscere l'ospite nella sua individualità per realizzare progetti mirati e proporre attività consoni ai gusti di ognuno.

Le attività di animazione prevedono:

- la programmazione annuale di feste e uscite;
- lo svolgimento quotidiano di diverse attività ricreativo - culturali e occupazionali sulla base di una programmazione che viene esposta nella bacheca della struttura.

Vengono indicate precisamente le date, l'orario e la tipologie delle attività previste per coinvolgere e stimolare alla partecipazione tutti gli ospiti.

6) Servizio alberghiero

Il servizio di ristorazione

Il servizio è affidato in appalto all'Azienda SO.VITE Spa di Giussago (PV) che provvede sia all'approvvigionamento delle materie prime che all'approntamento dei pasti.

SO.VITE Spa fornisce inoltre consulenza dietologica e garantisce, dietro prescrizione medica, la preparazione di menu personalizzati e di diete speciali.

La colazione prevede: latte, caffè, tè, biscotti, fette biscottate, marmellata, brioches.

Per il pranzo e la cena è prevista la possibilità di scelta:

- almeno due scelte per primo: piatto del giorno e alternativa fissa (pastina, semolino, riso in bianco);
- almeno due scelte per il secondo:
 - piatto del giorno
 - alternativa fissa (affettati e formaggi misti);
- almeno due scelte per il contorno: verdura cotta e verdura cruda;
- frutta di stagione.

Il menu è articolato su quattro settimane, varia con l'avvicinarsi delle stagioni e subisce modifiche, sempre debitamente comunicate, nei giorni festivi e per le festività infrasettimanali (Allegato menu).

Nella bacheca attigua alla sala pranzo e in quella dell'ingresso viene esposto quotidianamente il menu del giorno a completamento di quello esposto settimanalmente.

I pasti vengono trasportati ai reparti attraverso appositi carrelli termici che consentono di mantenere i cibi ad una temperatura adeguata, come previsto dalla normativa HACCP che regola la preparazione degli alimenti secondo criteri di sicurezza e qualità.

Il servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio prevede:

- il ritiro, il lavaggio, l'asciugatura, la stiratura, la riparazione in caso di necessità degli indumenti intimi e personali, purché lavabili ad acqua;
- la consegna degli indumenti puliti e la sistemazione negli armadi personali del residente;
- la siglatura dei capi al momento dell'ingresso (con sistema di etichettatura a caldo) di un nuovo residente e l'eventuale integrazione.

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, tovagliato, ecc.) è affidato alla ditta esterna di lavanoio denominata "New Cleaning" con sede a Cavallasca (CO). Il personale interno provvede al ritiro e alla consegna del pulito ai piani e nei vari nuclei.

È garantito almeno un cambio settimanale della biancheria da letto e un cambio ogni due giorni degli asciugamani.

Le guardarobiere sono presenti in struttura dal lunedì alla domenica in orario diurno.

La biancheria viene lavata tramite l'utilizzo di macchinari

industriali: i capi devono essere adatti a lavaggi a temperature elevate.

Il servizio di pulizia locali

La pulizia e la sanificazione dei locali della struttura è svolta da personale interno che provvede alla pulizia quotidiana dei locali interni ed esterni della RSA.

Periodicamente viene effettuato lo smaltimento dei rifiuti speciali e il servizio di derattizzazione e disinfestazione da apposite ditte specializzate.

7) Servizi accessori

Servizio parrucchiere/barbiere

La struttura fornisce gratuitamente il servizio di taglio e piega dei capelli per ogni ospite una volta al mese. Il servizio viene fornito presso gli appositi locali collocati al piano terra.

Frequenze maggiori o prestazioni aggiuntive (es. colore, permanente, ecc.) sono a totale carico del residente secondo il tariffario esposto in struttura e di seguito allegato.

Servizio di podologia

La struttura fornisce gratuitamente il servizio di podologia su prescrizione medica per coloro che ne abbisognano con cadenza mensile. Per tutti gli altri residenti le prestazioni sono a carico del residente stesso (vedi allegato).

Trasporto con autoambulanza

Per eventuali visite specialistiche, dimissione, ricovero presso altra struttura, ritorno al domicilio, o altro genere di trasporto che non rivestono caratteristiche d'urgenza (trasporto in Pronto Soccorso dalla struttura), l'RSA, sentito il familiare di riferimento e salvo diversa comunicazione di quest'ultimo, organizza il trasporto con costo a carico dell'ospite.

Servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti viene effettuato da ditte specializzate esterne con le modalità e la periodicità richieste dalle normative vigenti. Viene garantita in caso di emergenza la reperibilità sulle 24 ore.

Le piccole manutenzioni sono gestite tramite l'apporto di un manutentore esterno.

Gli impianti presenti in struttura sono:

- impianto elettrico;
- gas medicali;
- impianto di refrigerazione e unità di trattamento aria;
- impianto di irrigazione;

- telefonia;
- impianto di sollevamento;
- impianto antincendio.

8) Assistenza e conforto spirituale

La RSA assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.

Per chi lo desidera, vengono organizzate le funzioni religiose secondo il rito cattolico. In particolare viene celebrata la S. Messa c/o la cappella della struttura con cadenza settimanale e durante le festività.

Si accolgono anche richieste di assistenza spirituale da parte di altre confessioni religiose.

9) Servizio custodia valori

La RSA suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di particolare valore o ingenti somme di denaro, non risponde di eventuali furti e declina ogni responsabilità del personale della residenza per smarrimenti o furti degli eventuali valori. Somme di denaro possono essere depositate presso l'Ufficio del Responsabile di servizio in apposita cassaforte.

10) Accesso alla documentazione sanitaria

L'accesso alla documentazione socio sanitaria (rilascio copie fotostatiche, visione documenti, comunicazione informativa) è ammesso ai soggetti legittimati (persona a cui sono riferiti, tutore, amministratore di sostegno, terze persone purché delegate in forma scritta dagli aventi diritto di cui sopra, eredi legittimi o testamentari, in seguito ad accertamento anche attraverso atto notorio della qualifica di erede).

La richiesta di accesso e rilascio della documentazione deve essere effettuata in forma scritta su apposito modulo ritirabile presso la struttura ed indirizzata al responsabile sanitario della Struttura. Il rilascio delle copie della documentazione richiesta avverrà entro 30 giorni dalla data di richiesta, previa esibizione dell'avvenuto pagamento.

L'eventuale diniego di accesso agli atti verrà comunicato per iscritto e adeguatamente motivato dal Responsabile del procedimento. I costi per il rilascio delle copie sono a carico del richiedente e sono i seguenti: fino a n.30 fogli € 30 (iva esclusa), oltre n.30 fogli € 0,30 (iva esclusa) per ciascun foglio aggiuntivo.

Reclami

Gli utenti e i familiari hanno il diritto di sporgere un reclamo ogniqualvolta ne ravvisino le condizioni utilizzando l'apposita scheda presente alla reception.

Il Responsabile di servizio dopo aver ricevuto la segnalazione del reclamo dall'Ufficio Qualità ed entro 5 giorni dalla presa in carico del reclamo, programma un incontro con il cliente che ha inoltrato la contestazione.

Al termine dell'incontro il Responsabile di servizio redige un verbale indicante, in sintesi, quanto comunicato al cliente in merito al reclamo:

- valutazione dell'evento;
- individuazione delle cause;
- eventuali azioni che verranno intraprese.

Il verbale deve essere firmato dal Responsabile di servizio e sottoscritto per presa visione dal cliente, a cui viene consegnata copia.

Copia della risposta viene inviata dal Responsabile di servizio all'Ufficio Qualità.

Qualora non sia possibile effettuare l'incontro con il cliente che ha inoltrato il reclamo (per esclusiva impossibilità del cliente stesso) il Responsabile di servizio, provvede a redigere una risposta scritta e ad inviarla al cliente. I dati relativi ai reclami vengono elaborati dal Responsabile Sistema Qualità aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

La scansione della giornata in RSA

La giornata in RSA inizia di norma intorno alle ore 7.00 con l'aiuto al risveglio, in questa fase si tiene conto delle esigenze individuali e delle abitudini personali degli ospiti; gli operatori offrono a ciascuno la cura e l'igiene personale, l'aiuto nel cambio della biancheria e nella vestizione, le eventuali cure infermieristiche; il tutto nell'assoluto rispetto della riservatezza.

Successivamente viene servita la colazione: essa può essere consumata in sala da pranzo o a letto per chi è impossibilitato ad alzarsi. In seguito vengono somministrate le terapie individuali.

Dopo la colazione iniziano le diverse attività: animazione, deambulazione assistita, fisioterapia individuale e/o di gruppo,

eventuali uscite, etc.

A metà mattina viene servita una bevanda scelta dal residente tra un ventaglio di proposte (te, succo, etc.).

Il pranzo è servito dalle ore 12.00 alle ore 13.30. Il personale prepara i piatti cercando di rispettare gusti e abitudini di ciascuno, ma non trascurando le diete personalizzate degli anziani con restrizioni o indicazioni particolari.

Nel primo pomeriggio chi lo desidera o ne ha necessità, può riposarsi a letto oppure intrattenersi nelle zone soggiorno per guardare la televisione, conversare, leggere.

A metà pomeriggio, in genere tra le ore 15.30 e le ore 16.30, viene servita una merenda dolce o salata accompagnata da bevande.

Dopo la merenda iniziano le diverse attività programmate sia individuali che di gruppo.

Tra le ore 19.00 e le ore 20.00 viene servita la cena e vengono somministrate le terapie. Successivamente, chi lo desidera, può rimanere alzato più a lungo a guardare la televisione, conversare, etc.

Durante la notte gli operatori sorvegliano regolarmente gli anziani e provvedono, per chi ne abbisogna, al cambio dei presidi per l'incontinenza, all'idratazione e al cambio di postura. Sono inoltre a disposizione per qualsiasi necessità.

La scansione della giornata: nucleo Alzheimer

La gestione del nucleo Alzheimer si ispira al collaudato sistema "Gentlecare", un modello di cura dedicato agli anziani affetti da demenza, ideato dalla terapeuta occupazionale canadese Moyra Jones.

La maggior parte dei servizi offerti sono comuni a quelli erogati dalla RSA, ma la costruzione di una routine giornaliera che doni nuovamente un senso alla giornata incerta dell'anziano è alla base del programma della cura. I programmi e le attività di volta in volta proposti, sono aderenti allo stile di vita di ogni persona e nascono dalla ricostruzione delle abitudini e delle tradizioni proprie di ogni anziano, prevedendo nel corso della giornata attività flessibili, corrispondenti alle necessità rilevate in quel momento e alle sue reali competenze.

La giornata si articola nell'alternanza di proposte di diverse attività (attività di base/necessarie, occupazionali e socializzanti, di stimolazione delle funzioni cognitive e

motorie), però concepite come un'opportunità d'intrattenimento e non come obbligo, rispettose dunque di tempi e ritmi di ogni anziano.

Le attività sono alternate da frequenti momenti di riposo, da attività defaticanti e da "spuntini" opportunamente distribuiti durante la giornata secondo il principio del bilancio energetico che il Gentlecare propone per ovviare alla cosiddetta "sindrome del sole calante". È infatti noto che nelle persone colpite da demenza il momento del tramonto è quello più problematico, ove in particolare la stanchezza, la mancanza di luce e il calo del metabolismo ostacola lo svolgimento di qualsiasi attività, rendendo impossibile qualsiasi pretesa di rendimento.

La giornata pianificata quotidianamente, quindi, è strutturata per fasce orarie di massima e prive di rigide programmazioni.

Flessibilità e personalizzazione sono dunque le parole chiave che guidano la costruzione della giornata, nella consapevolezza che le attività e la loro programmazione dovranno essere funzionali all'anziano e non all'organizzazione.

Modalità dimissioni/trasferimenti

L'anziano che desidera lasciare la struttura deve darne comunicazione al Responsabile di servizio con preavviso di almeno quindici giorni.

Il residente può essere dimesso con le modalità riportate nella DGR 8496/2008 e come indicato nel contratto di accoglienza.

Al momento della dimissione la struttura predisporrà una relazione socio-assistenziale e sanitaria per garantire la continuità assistenziale dell'anziano.

Verranno riconsegnati gli originali dei documenti personali portati al momento dell'ingresso e le eventuali somme, depositate dall'anziano o dai familiari, destinate alle spese personali.

Il posto letto, il relativo armadio e comodino saranno liberati dagli effetti personali dell'anziano. Tali oggetti saranno tenuti, se non ritirati subito dai familiari, presso la residenza per un massimo di giorni 30, scaduto tale termine Coopselios si solleva da qualsiasi responsabilità.

Struttura R.S.A. Baroni

Standard di personale relativo all'anno in corso

Figure Professionali	Totale Organico	Presenza Giornaliera
ASA/OSS	52	Sulle 24 ore
R.A.A. (referenti attività assistenziali)	2	Tutti i Giorni
Infermieri Professionali	9	Sulle 24 ore
Referente Infermieristico	1	Giorni feriali
Figure mediche	3	Giorni feriali
Responsabile sanitario	1	Lun-Mart-Merc-Ven
Fisioterapista	2	Giorni feriali e sabato
Animatori	2	Giorni feriali
Psicologo	2	Giorni feriali

Altro personale relativo all'anno in corso

Figure Professionali	Totale Organico	Presenza Giornaliera
Responsabile di servizio	1	Giorni Feriali
Figure Amministrative	3	Tutti i giorni
Ass. Sociale	1	Da lunedì a venerdì
Guardarobiere/lavanderia	2	Tutti i giorni
Ausiliari	11	Tutti i giorni
Parrucchiere	1	Mar-Mer-Ven

Servizi inclusi ed esclusi dalla retta e relative tariffe Struttura RSA Baroni

Retta per l'anno in corso

SERVIZI	INCLUSI	ESCLUSI	TARIFFE
Camera Singola Nucleo Alzheimer			€ 103,59 IVA incl.
Camera Doppia Nucleo Alzheimer			€ 92,06 IVA incl.
Camera Singola RSA			€ 86,31 IVA incl.
Camera doppia RSA			€ 80,57 IVA incl.
Camera doppia con Balcone RSA			€ 82,87 IVA incl.
Camera doppia RSA Convenzionata Humanitas			€ 72,52 IVA incl.
Convenzione "Fondazione Manuli Onlus" Convenzione "Abitare Società Cooperativa"			Tariffa pari al 10% per i primi tre mesi di permanenza
Sconto applicato ai coniugi			5% IVA incl.
Deposito cauzionale			Pari a una mensilità
Servizio socio sanitario	Incluso		
Servizio medico	Incluso Al momento dell'ingresso in struttura l'anziano acquisisce come medico curante il medico di struttura		

Servizio fisioterapico e riabilitativo	Incluso		
Servizio di assistenza psicologica	Incluso		
Servizio di piccola manutenzione	Incluso La struttura è dotata di un servizio di manutenzione esterno che provvede alle piccole manutenzioni necessarie		
Servizio di Reception	Incluso		
Servizio di trasporto in ambulanza per visite specialistiche		Escluso La struttura organizza il trasporto che resta a pagamento dell'anziano	Stabilite da ente fornitore.
Uso del telefono in camera		Escluso	
Servizio di guardaroba e lavanderia	Incluso Solo per lavaggio capi intimi trattabili ad acqua	Escluso Lavaggio di tutti gli indumenti ad esclusione di quelli intimi	Attivazione € 25,00 € 2,34 / giorno IVA compresa
Servizio di animazione	Incluso		

Parrucchiera/ Barbiere	Incluso Un solo trattamento mensile di taglio e piega	Escluso Ogni ulteriore trattamento oltre a quello mensile: in struttura si trova esposto il tariffario	Taglio, lavaggio e piega: € 24,00 Piega: € 12,00 Taglio: € 12,00 Tinta: €25,00 Permanente: € 45,00 Frizione: € 3,00 Crema: € 2,00 Meches: € 40,00 Colpi di sole: € 40,00 Tratt. Curativo: € 8,00 Manicure: € 10,00 Sopracciglia: € 5,00
Assistenza durante i ricoveri ospedalieri		Escluso	
Servizio di podologia	Incluso 1 Trattamento mensile per coloro che ne abbisognano, dietro prescrizione medica.	Escluso Tutti gli altri trattamenti	€ 25,00
Servizi alberghieri: ristorazione e di pulizia ambienti	Incluso		
Rilascio documentazione sanitaria		Escluso	Fino a 30 fogli € 30 (IVA esclusa). Oltre 30 fogli € 0,30 (IVA esclusa) per Ciascun foglio Aggiuntivo.

Orario di presenza e ricevimento del personale RSA Baroni

Tel. 02 82684400

Nome	Figura Professionale	Ricevimento e Presenza
Fabio Ferrante	Responsabile di Servizio	Dal lunedì a venerdì 8.30 - 13.00 e 14.00 - 17.00 <i>Preferibile su appuntamento</i>
Flavia Zonta	Responsabile sanitario	Lunedì: 13.00 - 17.00 Martedì-Mercoledì-Venerdì: 11.00 - 17.00
Simone Ghiselli	Medico	Lunedì: 9.00 - 13.00 Martedì-giovedì: 9.00 - 15.00
Hoblog Ghislain Brice	Medico	Mercoledì: 9.00 - 15.00 Giovedì: 9.00 - 17.00 Venerdì: 9.00 -13.00
Anna Carboni	Referente Infermieristico	Dal lunedì a venerdì 9.00 - 16.00
Simona Ferrara Buzukja Tonine	Referenti delle attività assistenziali	Dal lunedì a venerdì 7 - 21 Sabato - domenica 9 -16.30
Vittorio Varetti	Fisioterapista	Da lunedì a venerdì: 15.00 - 18.00
Didier Wasongolua	Fisioterapista	Da lunedì al sabato: 9.00 - 13.00
Caterina Botticelli Cristina Di Giovanni	Ufficio Animazione	Tutti i giorni: 10.00 - 18.00
Sabrina Mento	Assistente sociale	Dal lunedì al venerdì: 8.30 - 14.30 <i>(Concordare appuntamento)</i>
Elena Villa	Psicologa	Lunedì: 8.30 -12.30 Mercoledì: 8.30 - 12.30 Venerdì: 13.30 - 17.30 <i>(Concordare appuntamento)</i>
Marina Gallo	Psicologa	Martedì: 9.00 - 14.00 Giovedì: 9.00 - 14.00 <i>(Concordare appuntamento)</i>