

Gentile ospite,

nelle pagine seguenti le presentiamo la carta dei servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili di Arconate.

Con questo documento lei potrà conoscere la nostra filosofia, i servizi che le offriamo, il nostro modo di operare e gli obiettivi che intendiamo proporci al fine di rispondere adeguatamente e puntualmente alle sue attese e alle sue aspettative.

La nostra carta dei servizi non ha un semplice valore informativo, ma rappresenta soprattutto uno strumento che le viene offerto affinché, insieme a lei, si possa sviluppare costantemente e con profitto il nostro progetto di cura e di assistenza alla sua persona.

A lei e a tutti i suoi familiari attribuiamo infatti un ruolo fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi relativi alla qualità dei servizi offerti: a tale proposito, ogni sua segnalazione, consiglio e suggerimento saranno per noi estremamente preziosi.

Da parte nostra, faremo tutto quanto ci è possibile per soddisfare ogni suo bisogno o esigenza, impegnandoci ad assicurarle un'assistenza di prim'ordine e un ambiente che possa garantirle serenità e benessere.

Nella certezza che lei troverà nella Struttura calore e attenzione, voglia gradire il nostro più affettuoso benvenuto.

Il Presidente

INDICE

LA FILOSOFIA DI FONDAZIONE MANTOVANI PER L'ASSISTENZA ALLE PERSONE CON DISABILITA'	3
LA RSD DI ARCONATE – INFORMAZIONI GENERALI	3
L'ACCOGLIENZA	4
INGRESSO E DIMISSIONI	6
MODALITA DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA	6
L'INTERVENTO ASSISTENZIALE	6
L'INTERVENTO EDUCATIVO	7
L'INTERVENTO PSICOLOGICO	7
L'INTERVENTO SANITARIO.....	8
L'INTERVENTO RIABILITATIVO.....	8
IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE.....	8
ULTERIORI SERVIZI PER GLI OSPITI.....	9
INDICATORI DI QUALITA' E STRUMENTI DI VERIFICA	10
RETTE DI OSPITALITA'	11
LA GIORNATA TIPO	11
VISITE AGLI OSPITI.....	11
CODICE ETICO	11
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....	11
TUTELA DELLA RISERVATEZZA E RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI	12
EMERGENZE E NORME ANTINCENDIO.....	12
MODULO RETTE / RIEPILOGO.....	13
MODULO RECLAMI / SUGGERIMENTI / APPREZZAMENTI.....	14

LA FILOSOFIA DI FONDAZIONE MANTOVANI PER L'ASSISTENZA ALLE PERSONE CON DISABILITA'

La società contemporanea tende a imporre un modello di uomo nel quale chi soffre di forme più o meno gravi di minorazione fisica o psichica difficilmente può riconoscersi.

Fondazione Mantovani ritiene invece che i valori di libertà e dignità della persona siano principi guida di ogni aspetto dell'agire umano.

Da questa convinzione profonda nasce il nostro impegno ad assistere, curare e garantire la miglior qualità della vita possibile a tutte quelle persone che soffrono di qualsiasi forma di disabilità.

A tal fine Fondazione Mantovani ha ideato il "Progetto Vita", che persegue i seguenti obiettivi:

- vincere la disuguaglianza e i rischi di emarginazione;
- conseguire un'effettiva integrazione sociale;
- mantenere e promuovere, pur nella consapevolezza dei limiti oggettivi, le capacità residue;
- garantire servizi assistenziali, socio-sanitari ed educativi di qualità.

La RSD (Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili) di Arconate rappresenta la concretizzazione di tali obiettivi di fondo, attuati attraverso un'azione che mira a:

- realizzare programmi socio-educativi e assistenziali volti al miglioramento dell'autonomia personale;
- attuare adeguati programmi di cura, messi a punto dall'equipe medica interna;
- promuovere attività di integrazione e di incontro con il territorio;
- promuovere attività di socializzazione, con particolare cura della qualità del tempo libero degli ospiti;
- organizzare attività di gioco collettivo e attività sportive;
- creare e mantenere rapporti con le istituzioni e le associazioni locali.

Per Fondazione Mantovani la RSD diventa la casa di ciascun ospite e in essa egli ritrova un luogo che sente come suo, dove poter vivere in serenità e tranquillità.

La struttura riprende il modello della corte lombarda, simbolo della vita comunitaria, e al suo interno l'organizzazione dei locali, i mobili e gli altri arredi contribuiscono a creare un clima dove ogni ospite può sentirsi davvero a casa. La sua posizione, nel centro del paese, permette agli ospiti di poter continuare a svolgere una vita di relazioni, incontrando persone e frequentando ambienti -pubblici e privati- dove poter socializzare.

All'interno della RSD operano figure professionali di alto profilo: un coordinatore della struttura, un medico responsabile delle attività di cura, un infermiere professionale, uno psicologo, un terapeuta della riabilitazione, educatori professionali, Ausiliari socio-assistenziali (ASA) e Operatori socio-sanitari (OSS) con qualifiche specifiche.

LA RSD DI ARCONATE – INFORMAZIONI GENERALI

La RSD "Progetto Diamante" è ubicata ad Arconate e la fermata più vicina delle linee Movibus che svolgono il pubblico servizio di trasporto si trova in Viale Concordia. È inoltre raggiungibile in automobile seguendo le indicazioni fornite dai principali stradari cartacei o elettronici. Per comodità viene riportata una cartina in ultima pagina. La struttura è dotata di ampio parcheggio esterno.

La RSD di Arconate accoglie ospiti con disabilità psico-fisica, che per varie ragioni non possono più continuare a vivere nella proprio ambiente familiare.

La struttura dispone di 20 posti letto complessivi, autorizzati ed accreditati (con D.G.R.IX/1958 del 06/07/2011), , suddivisi in 10 camere doppie, tutte dotate di servizi igienici attrezzati; per tutti i posti è stato stipulato contratto di accreditamento con l'ATS MILANO - Città Metropolitana. La polivalenza della struttura si fonda sulla interrelazione che lega le funzioni della RSD e le professionalità che operano al suo interno:

- coordinatore;
- medici e infermieri professionali;
- psicologo;
- terapeuta della riabilitazione;
- educatori;
- ausiliari socio-assistenziali (ASA) con qualifica specifica;
- operatori socio sanitari (OSS) con qualifica specifica;
- operatori dei servizi generali, tecnici e di cucina.

Le risorse professionali che operano nella struttura sono presenti in quantità superiore agli standard previsti dalla Regione Lombardia.

Le attività sono pianificate dal Coordinatore; egli risponde al Direttore Generale che è il responsabile della gestione della RSD.

Il responsabile medico risponde degli aspetti sanitari.

L'edificio che ospita la RSD si articola in un unico nucleo abitativo, per complessivi 1300 metri quadrati di estensione e si sviluppa su due piani.

Al piano terreno è situata la zona di accoglienza, con la reception, la segreteria, l'ufficio del coordinatore e la sala riunioni; sempre al piano terra si trovano il salone polivalente pranzo/soggiorno (diviso funzionalmente dagli arredi), la cucina, l'ambulatorio medico per visite e medicazioni, i laboratori, la tisaneria, la palestra con spogliatoi annessi e la sala per il personale con relativi servizi.

Al primo piano sono situate le camere per gli ospiti. I servizi igienici attrezzati delle camere sono dotati di vaso, lavabo e piatto doccia adatti alle necessità degli ospiti; al primo piano è situato anche un bagno assistito con vasca idoneamente attrezzata e un locale adibito a cucinetta.

La struttura è dotata di un locale per l'assistenza medica utilizzato dal personale assistenziale e sanitario.

Il collegamento tra i piani è assicurato da un vano scala interno e da un ascensore.

Tutti gli ambienti sono dotati di impianto di raffrescamento estivo.

L'ACCOGLIENZA

Requisiti d'ingresso

Nel rispetto della normativa in vigore, può accedere alla Residenza sanitaria per disabili ogni cittadino lombardo inferiore ai 65 anni di età che si trovi in condizioni di disabilità fisica, psichica, sensoriale.

La strategia dell'accoglienza

L'accoglienza è una delle fasi più importanti del progetto complessivo attuato all'interno della RSD, in quanto si fonda sull'individualizzazione dell'intervento che pone l'ospite al centro dell'azione dell'equipe della struttura.

A tal fine Fondazione Mantovani ha predisposto una particolare procedura -la strategia dell'accoglienza- che rende concreti i principi del "Progetto Vita".

L'ospite viene accolto nella RSD partendo dalla comprensione dei suoi bisogni e condividendo con lui e con i suoi familiari un comune progetto di vita. L'individuo in quanto portatore di diritti è protagonista attivo della propria vita: egli viene accolto nella RSD in quanto persona e le sue esigenze e i suoi desideri sono il filo conduttore dell'azione dell'equipe a partire dal momento dell'ingresso nella sua nuova casa.

Informazioni preliminari

I familiari e/o il tutore del futuro ospite possono ritirare l'apposita modulistica presso la segreteria della struttura o scaricarla dal sito www.fondazionemantovani.it. La modulistica comprende la domanda di accoglienza, l'indicazione dei documenti sanitari da allegare e la carta dei servizi con il prospetto delle rette. Per ulteriori informazioni ci si può rivolgere al coordinatore della struttura nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì: dalle 9:00 alle 18:00
- il sabato: dalle 9:00 alle 12:00

Il coordinatore della struttura è a disposizione, previo appuntamento, per effettuare una visita della RSD e per tutte le informazioni relative alle eventuali necessità di tutela.

Tutela

Presso la RSD i familiari possono ricevere tutte le informazioni utili per l'avvio delle pratiche per la nomina dell'amministratore di sostegno (o tutore), per un'adeguata compilazione di tutta la documentazione necessaria e affinché possano essere espressi in modo corretto i consensi informati alla cura.

Presentazione della domanda e inserimento nella lista d'attesa

Tutta la modulistica, debitamente compilata e corredata dalla documentazione richiesta, dovrà essere riconsegnata al coordinatore.

L'esito della domanda di accoglienza sarà comunicato entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Se la domanda viene accettata, la domanda di accoglienza viene inserita nella lista d'attesa, gestita tenendo conto anche dell'ordine cronologico di presentazione.

Il coordinatore della struttura è a disposizione per informazioni sull'evoluzione della lista d'attesa e sull'eventuale disponibilità di posti.

Avvio delle procedure d'ingresso

Quando si verifica la disponibilità di un posto all'interno della RSD, il coordinatore della struttura contatta i familiari dell'ospite per verificare se la domanda di accoglienza è confermata.

In caso affermativo vengono avviate le procedure per l'ingresso che sono articolate come segue:

- l'equipe, composta da coordinatore, educatore ASA e OSS, organizza una visita presso la struttura di riferimento del futuro ospite e successivamente ne incontra i familiari; tali incontri sono fondamentali per condividere un percorso personalizzato di inserimento;
- l'ospite e i suoi familiari sono accompagnati all'interno della struttura per visitarla, conoscere il personale e i servizi offerti e per concordare un percorso personalizzato di inserimento e per completare le informazioni relative anche alle condizioni contrattuali;
- il medico della struttura visita l'ospite e -se necessario- chiede ai familiari ulteriore documentazione socio-sanitaria;
- vengono programmati i tempi e le modalità dell'ingresso;
- si procede alla firma dei documenti contrattuali e, una volta completata la documentazione sanitaria per l'apertura del fascicolo socio-sanitario, il nuovo ospite viene accolto nella residenza. Al fine di rendere agevole il delicato passaggio dalla famiglia alla struttura, l'equipe stabilisce un periodo variabile e progressivo di inserimento, in relazione alle condizioni psico-fisiche dell'ospite.

INGRESSO E DIMISSIONI

L'ingresso

Il giorno stabilito per l'ingresso, l'ospite, accompagnato dai propri familiari, viene accolto nella RSD dall'equipe, che gli dà il benvenuto e provvede alle prime presentazioni.

In seguito, il coordinatore accompagna l'ospite nella propria camera ove, in accordo con la famiglia, il personale collabora nella sistemazione dei suoi effetti personali.

Viene quindi compilata la scheda sociale e il medico -nel contempo- apre la cartella sanitaria.

Il coordinatore e l'educatore di riferimento introducono l'ospite in quella che sarà la sua nuova casa: gli presentano gli altri ospiti, gli mostrano gli ambienti di vita e gli illustrano l'organizzazione della residenza.

Le dimissioni

La richiesta di dimissioni, per rientro al domicilio o per trasferimento ad altro servizio, dovrà essere presentata in forma scritta alla direzione della RSD nel rispetto dei tempi contrattualmente previsti.

Oltre che su richiesta della famiglia, la direzione procederà alle dimissioni degli ospiti nel caso in cui non fosse più possibile prestare l'assistenza dovuta, oppure si rendesse necessario l'allontanamento per salvaguardare la salute degli ospiti, quella del personale o il buon andamento della RSD.

MODALITA DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Si ricorda che il tutore/curatore/amministratore di sostegno e/o genitore/i o parente/i responsabile/i possono accedere alla documentazione socio sanitaria del proprio assistito/figlio/parente.

A tal fine si ricorda che per documentazione socio-sanitaria si intende:

- Documenti sanitari quali: certificati medici, referti, esami diagnostici e schede delle terapie, nonché valutazioni fisioterapiche e mediche agli atti della struttura;
- Documenti afferenti all'area socio-educativa quali progetto e pianificazione individualizzati (PII) e verifiche conseguenti.

In caso di dimissioni il medico responsabile provvederà al rilascio di una lettera di accompagnamento dell'ospite per il medico curante.

Per poter accedere a tale documentazione l'interessato deve compilare un'apposita richiesta scritta motivata indicando a quali documenti vuole accedere, se ritiene di doverne prendere solo visione o estrarne copia.

La richiesta sarà valutata dalla Direzione della Casa ed evasa entro 20 giorni.

Qualora vi fossero particolari motivi di natura legale o comunque a tutela della privacy dell'ospite o di altri soggetti coinvolti che limitino la facoltà di accesso, il diniego conseguente della Direzione sarà motivato per iscritto.

L'INTERVENTO ASSISTENZIALE

L'intervento assistenziale è curato dagli Ausiliari socio-assistenziali (ASA) e dagli Operatori socio-sanitari (OSS) che sono presenti 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno.

L'assistenza all'ospite si sviluppa in integrazione con le altre figure presenti nella RSD e ha lo scopo di supportare l'ospite nelle sue attività quotidiane e nella cura di tutte le necessità personali.

Figure centrali di questo intervento sono l'ASA e l'OSS: tali figure hanno la capacità di relazionarsi correttamente con gli ospiti con lo scopo di mettere in atto un intervento assistenziale coerente e integrato, seguendo le direttive del responsabile sanitario e del coordinatore della struttura.

L'ASA e l'OSS suppliscono alle carenze di autonomia nelle funzioni personali, concorrono alla promozione del benessere psicofisico e a evitare -o comunque ridurre- i rischi di isolamento ed emarginazione. Particolare importanza, in coerenza con i principi del "Progetto Vita", rivestono gli interventi rivolti a favorire la socializzazione degli ospiti, quali il coinvolgimento dei familiari e delle persone a loro più vicine, la partecipazione agli interventi di socializzazione e la collaborazione a tutte le attività educative.

L'INTERVENTO EDUCATIVO

L'elemento centrale dell'intervento educativo è la capacità relazionale.

Figura centrale di tale intervento è l'educatore professionale -presente all'interno della RSD tutti i giorni con orario diurno- una figura caratterizzata da una forte preparazione psico-pedagogica che ne caratterizza l'azione.

Egli entra in sintonia con gli stati emotivi profondi dell'ospite e stabilisce con lui una relazione empatica.

L'educatore riempie di vita e relazioni la giornata degli ospiti, attraverso la condivisione del tempo libero, delle attività quotidiane e delle varie attività educativo-animative, quali i laboratori creativo-manuali, le attività espressivo-corporee (ad esempio: arteterapia, musicoterapia e teatroterapia, condotte da esperti che affiancano gli educatori) e quelle culturali.

Tutte le iniziative e le attività educative e animative vengono attuate con obiettivi individualizzati e perseguono lo scopo di favorire il raggiungimento di apprendimenti nella sfera psicomotoria, cognitiva, espressiva e relazionale.

A tali azioni sono affiancati momenti animativi e di gestione del proprio tempo libero durante i quali l'ospite viene stimolato a coltivare e mantenere i propri interessi.

Strumento fondamentale dell'intervento educativo è il piano individualizzato. Tale piano è diretta emanazione del progetto di vita elaborato dall'equipe multidisciplinare e condiviso con i familiari dell'ospite; esso riflette i bisogni, i desideri, le potenzialità e le difficoltà dell'ospite.

Per il perseguimento di tali obiettivi, l'educatore stabilisce proficui rapporti con la famiglia, i gruppi e le istituzioni sociali, il contesto ambientale e i servizi presenti sul territorio.

Particolare importanza riveste l'integrazione comunitaria: l'educatore ha a cuore la socializzazione dell'ospite per svilupparne la capacità di relazione e farlo sentire parte di una comunità di riferimento.

La RSD è pertanto aperta alle iniziative locali e ai gruppi di volontariato che già animano il territorio di Arconate e dei paesi limitrofi.

L'obiettivo è di mantenere vivi i legami affettivi e i rapporti sociali che sono stati importanti nella vita di ciascun ospite, in modo tale che l'ingresso nella RSD non venga vissuto come un allontanamento da tutte quelle iniziative che rappresentavano il suo gruppo di amici e l'ambito relazionale e affettivo.

La struttura è quindi aperta a gruppi di volontari o a singoli che intendono trascorrere parte del loro tempo con gli ospiti: la disponibilità, le capacità e la creatività dei volontari -inserita nel progetto globale della RSD- sono risorse indispensabili per mantenere un clima vivo e sereno, ricco di rapporti umani.

L'INTERVENTO PSICOLOGICO

La figura dello psicologo riveste un'importanza particolare all'interno della RSD, per l'elevata specializzazione e la versatilità della sua professionalità.

Lo psicologo è presente all'interno della struttura per 5 ore alla settimana. Egli contribuisce a valutare gli ospiti sotto il profilo psicologico ed effettua la supervisione dei piani individualizzati. Lo psicologo sostiene inoltre gli operatori nella lettura e nella comprensione dei bisogni degli ospiti e assicura anche un adeguato supporto delle famiglie.

L'INTERVENTO SANITARIO

La nostra concezione di assistenza sanitaria all'ospite di una RSD ha l'obiettivo di garantire la migliore qualità della vita possibile, attraverso la conservazione o il recupero sia delle proprie quote di salute sia delle proprie quote di autonomia. In considerazione di tali principi, l'assistenza sanitaria si articola in due differenti tipi di intervento: quello sanitario e quello riabilitativo.

Ciò si riflette nella programmazione dell'intervento sanitario, che è curata dall'equipe medica, composta dai medici- anche dall'infermiere professionale e dal terapista della riabilitazione.

Il medico è presente nella RSD dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 11,30; in tutti gli altri orari sarà garantito il servizio di reperibilità medica.

Egli coordina tutti gli interventi sanitari: visita gli ospiti, stabilisce le terapie da somministrare, svolge attività di cura e di prevenzione.

La RSD offre la possibilità agli ospiti di sottoporsi a esami di laboratorio presso la struttura e a visite specialistiche (cardiologiche, neurologiche, fisiatriche, audiometriche...) presso strutture esterne, a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

L'infermiere collabora con il medico, somministra le terapie, supporta l'equipe negli interventi igienico-sanitari; egli è presente all'interno della struttura per 8 ore tutti i giorni.

La RSD mette a disposizione degli ospiti farmaci e ausili per l'incontinenza, provvede alla prevenzione e alla cura delle lesioni da decubito attraverso l'utilizzo di appositi cuscini e materassi e inoltre, in collaborazione con la famiglia, la richiama all'ATS di competenza per la fornitura di ausili e protesi per la deambulazione e gli spostamenti.

Il personale sanitario, al fine di prevenire e gestire condizioni e problematiche cliniche e assistenziali importanti, adotta specifiche linee guida.

L'INTERVENTO RIABILITATIVO

L'intervento di riabilitazione mira ad acquisire, mantenere o incrementare le abilità motorie e funzionali dell'ospite per favorire il massimo grado di autonomia e un miglioramento della qualità di vita.

Il fisioterapista, con l'ausilio di test standardizzati e dell'osservazione diretta dell'ospite, elabora in collaborazione con il medico della struttura e con il fisiatra esterno, un programma riabilitativo personalizzato.

A seconda delle diverse esigenze vengono attuate terapie individuali e terapie di gruppo che si svolgono nella palestra della RSD.

Il fisioterapista collabora inoltre con i servizi ospedalieri specialistici e con i tecnici ortopedici al fine di valutare la necessità di adottare o modificare protesi o ausili e addestrare e guidare gli ospiti nell'utilizzo degli stessi.

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

L'alimentazione della persona disabile è un tema complesso, che coinvolge aspetti medici e nutrizionali, ma anche psicologici, relazionali e sociali ed è altresì elemento essenziale per la qualità della vita della persona. Il cibo quindi è considerato anche nella sua valenza simbolica, come mezzo di comunicazione per riscoprire il valore della convivialità e come contenitore di simboli e significati.

Nello spirito della massima attenzione alle esigenze del singolo ospite, si provvederà ad adeguare la consistenza dei pasti preparati per gli ospiti che, a causa di patologie diverse, risultino inappetenti, disfagici e necessitano di ulteriori modifiche per stimolare l'assunzione di cibo.

Durante il momento del pranzo, gli operatori, secondo quanto previsto nel Progetto Individuale, assistono gli ospiti provvedendo a imboccare chi non è in grado di mangiare in autonomia, tagliando o sminuzzando il cibo con il masticatore per chi ha parziali difficoltà o spronando all'autonomia chi ha già raggiunto un buon livello di autosufficienza.

Verranno inoltre fornite e somministrate bevande gelificate e/o addensate per chi ha difficoltà di deglutizione dei liquidi. La dietista, in collaborazione con il medico, sovrintende alla predisposizione delle diete per gli ospiti, con particolare riferimento alle diete per necessità o patologie specifiche.

La ristorazione è fornita attraverso un servizio esterno.

Menu-tipo

Ogni giorno verrà proposto, fatte salve le diete speciali, un menu articolato sullo schema di quello seguente:

1. colazione tè, latte, caffelatte, caffè, pane, biscotti secchi

2. pranzo
primo piatto
piatto del giorno + alternative fisse: riso in bianco/ frullato di verdura e carne/pastina
secondo piatto
piatto del giorno + alternative fisse: bollito di manzo-pollo/affettati misti/formaggi misti
contorni
verdura cruda di stagione/verdura cotta all'olio/purea di patate/insalata
frutta e dessert
frutta fresca di stagione/frutta sciroppata/frutta cotta
budino

3. cena
primo piatto
piatto del giorno + alternative fisse: pastina/semolino/frullato di verdure e carne
secondo piatto
piatto del giorno + alternative fisse: bollito di manzo-pollo/formaggi misti
contorni
verdura cruda di stagione/verdura cotta all'olio/purea di patate/insalata
frutta e dessert
frutta fresca di stagione/frutta sciroppata/frutta cotta

4. bevande: acqua minerale gasata/acqua minerale naturale

ULTERIORI SERVIZI PER GLI OSPITI

Servizio di manicure, pedicure, podologia e di parrucchiere

La normale cura dell'igiene della persona (compreso lo shampo e il taglio delle unghie) è assicurata dal personale di assistenza.

I servizi di igiene estetica non sono compresi nella retta e sono assicurati da personale esterno. Come parte delle attività di conservazione delle autonomie e di integrazione, gli ospiti potranno essere accompagnati in centri estetici all'esterno della RSD.

Servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia viene svolto all'esterno della struttura e non è compreso nella retta.

Uso del telefono

Le chiamate sono trasmesse all'ospite attraverso un telefono cordless.

Corrispondenza

La corrispondenza in arrivo viene recapitata all'ospite dall'educatore o da altro personale interno alla struttura. Con le medesime modalità si provvede alla posta in uscita.

Giornali e televisione

Nel salone di soggiorno è presente un televisore per l'utilizzo comune.

Uscite

L'ospite che desideri uscire -anche per brevi istanti- dalla RSD avviserà il personale addetto.

In ogni caso l'ospite uscirà sempre accompagnato.

Trasporto

Fondazione Mantovani non fornisce il servizio di trasporto da e per la struttura. Esso però, viene garantito da Enti e Associazioni presenti sul territorio.

INDICATORI DI QUALITÀ' E STRUMENTI DI VERIFICA

La RSD é un servizio centrato sulla persona e per questo estremamente delicato e di grande rilevanza per la qualità della vita ed il benessere psicofisico dell'ospite. Per questo Fondazione Mantovani pone al centro della propria attività assistenziale ed educativa l'impegno alla professionalizzazione sempre maggiore dei propri operatori, alla loro formazione ed aggiornamento, alla crescita della motivazione umana e sociale per il lavoro nel servizio alla persona.

In particolare, Fondazione Mantovani applica un sistema qualità finalizzato al controllo sistematico dei servizi per promuovere il miglioramento continuo, attraverso la verifica della qualità erogata e della qualità percepita.

Il controllo della qualità erogata é un controllo tipicamente interno che Fondazione Mantovani opera sulle proprie attività con l'obiettivo che la qualità programmata e definita nel progetto di gestione corrisponda pienamente alla qualità erogata.

Il controllo della qualità percepita viene sistematicamente effettuato dal servizio Organizzazione e Qualità di Fondazione Mantovani con l'obiettivo di capire il livello di qualità raggiunto dai servizi erogati secondo il giudizio soggettivo dell'ospite o dei suoi familiari. Il miglior modo per comprendere appieno la percezione di un individuo é chiederglielo direttamente, pertanto viene distribuito alle famiglie, con periodicità semestrale, il questionario di gradimento (allegato A) affinché esse lo compilino, possibilmente in loco, e lo restituiscano in modo anche anonimo.

Al questionario viene allegato il modulo "Reclami/suggerimenti/apprezzamenti" (allegato B) che viene indirizzato al coordinatore e per il quale si prevede un tempo di risposta, da parte dello stesso, di 30 giorni.

L'esito della verifica viene poi discusso in équipe per la programmazione di obiettivi continui di miglioramento del servizio ed é messo a disposizione dei competenti uffici dell'ATS

RETTE DI OSPITALITA'

I prospetti "rette di ospitalità" specificano i costi e indicano i servizi offerti dalla RSD (allegato C). Fondazione Mantovani richiede un contributo per spese personali (uscite, spettacoli, cinema, pizzeria, teatro, bar, etc.). Le dichiarazioni previste ai fini fiscali vengono consegnate ai parenti degli utenti entro il 31 Marzo.

LA GIORNATA TIPO

Lo svolgimento della giornata tipo dell'ospite all'interno della RSD è descritta nel seguente schema:

ore 7.00	Risveglio e igiene personale
ore 8.00-9.00	Colazione
ore 9.00 / 11.30	Attività mediche e riabilitative
ore 9.30 / 12.00	Attività educativo-animative/Uscite
ore 12.00 / 13.30	Pranzo
ore 13.00	Relax
ore 15.00 / 18.00	Attività educativo-animative/Uscite
ore 16.00	Merenda (the, caffè, bibite)
ore 18.30 / 20.00	Cena
ore 20.30 / 22.00	Attività serali (televisione, bevande rilassanti ecc.)
ore 21.00	Preparazione al riposo notturno

VISITE AGLI OSPITI

Fondazione Mantovani intende improntare la vita della RSD in base al progetto "Casa Aperta", finalizzato all'attivo inserimento della struttura nel vivo del tessuto sociale, pur nel rispetto delle esigenze e dei tempi degli ospiti.

Il rapporto con i familiari e con gli amici viene promosso e attivamente incentivato quale elemento fondamentale per la qualità della vita dell'ospite.

Non sono pertanto previsti orari di visita fissi ma un libero accesso dei familiari, dei volontari e degli amici dalle ore 8 alle ore 20 di tutti i giorni dell'anno.

E' comunque preferibile concordare le visite, anche per evitare sovrapposizioni con le varie attività degli ospiti.

CODICE ETICO

Fondazione Mantovani ha avviato il percorso di adozione di un modello organizzativo aderente ai principi fissati dal DLgs n. 231/2001. Ha predisposto ed approvato il Codice Etico, che fissa le regole di comportamento nel rispetto dei valori e dei principi etici presenti nella propria Mission e nelle leggi e regolamenti della Repubblica Italiana, cui ogni partecipante alla organizzazione deve attenersi.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio relazioni con il pubblico garantisce adeguate relazioni con i familiari degli ospiti e offre il servizio di segretariato sociale.

Il responsabile del servizio è il coordinatore della struttura.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA E RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutela della riservatezza

A tutti gli operatori sono state impartite opportune disposizioni affinché mantengano la massima riservatezza in relazione alle condizioni di salute dell'ospite, secondo quanto prevede la normativa vigente.

Al momento della presentazione della domanda di accoglienza viene richiesto ai familiari il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari dell'ospite, limitatamente alle esigenze funzionali della RSD.

Riconoscimento degli operatori

Il riconoscimento degli operatori della RSD avviene attraverso l'apposito cartellino appuntato alla divisa o all'abito dell'operatore stesso.

Il cartellino viene sempre esposto durante il periodo di servizio per permettere all'ospite e ai suoi familiari una pronta e costante identificazione del loro interlocutore.

EMERGENZE E NORME ANTINCENDIO

La struttura è dotata di tutti i presidi di emergenza richiesti dalla vigente normativa, compresi un numero idoneo di estintori e di idranti posizionati come da piantine affisse nei locali della RSD. Sono altresì presenti un numero adeguato di uscite di emergenza, affacciate -per i piani superiori- su due gruppi di scale di sicurezza. All'interno della RSD è predisposto un piano di emergenza con procedure specifiche e in grado di essere attuate secondo modalità preordinate.

Il piano d'emergenza mira a:

- ridurre al minimo i pericoli per le persone in caso di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- portare tempestivo soccorso alle persone colpite;
- delimitare e controllare l'evento per ridurre al minimo i danni in attesa dei soccorsi esterni.

Il personale è stato formato e addestrato per intervenire in caso d'incendio e per tutelare la sicurezza degli ospiti. Per ogni evenienza la struttura è dotata di gruppo elettrogeno di emergenza funzionante a gasolio, in grado di alimentare la totalità delle utenze essenziali in caso di necessità.

MODULO RETTE / RIEPILOGO

Fondazione Mantovani

in memoria di Exia Mantovani
ONLUS

Residenza Sanitaria per Disabili "Progetto Diamante"

Via Silvio Pellico 19 – 20020 Arconate (MI)
Tel. 0331.539161

REV 01 – 02/ 2018
EMESSO: DIR. GEN.

RETTE DI OSPITALITÀ

posti contrattualizzati con ATS

Camera doppia	Retta giornaliera	Retta mensile
	€ 84,99 ⁽¹⁾	€ 2.585,00
Servizi aggiuntivi / Supplemento mensile		
Servizio lavanderia dei capi personali degli ospiti (con l'esclusione del lavaggio a secco dei capi spalla)		€ 45,00
Deposito cauzionale		
Deposito cauzionale ⁽²⁾		€ 2.585,00

Note:

Tutte le tariffe esposte sono comprensive di IVA.

(1) La retta giornaliera è data dal valore ottenuto in base alla seguente formula: retta mensile moltiplicata per 12 mesi divisa per 365 giorni annui, arrotondata.

(2) Il deposito cauzionale è pari ad una retta mensile, sarà versato al momento dell'ingresso e verrà restituito al momento della dimissione, una volta espletate verifiche contabili e procedure amministrative.

Nella retta sono inclusi:

- assistenza medica
- assistenza farmaceutica di base
- assistenza infermieristica - riabilitativa e socio-assistenziale
- fornitura di presidi per l'incontinenza
- animazione e attività occupazionali
- servizi alberghieri
- bevande: acqua minerale, vino, caffè, the, camomilla

Dalla retta sono esclusi:

- spese a titolo personale e di ospedalizzazione
- cure specialistiche e protesi
- spese per trasferimenti e decesso
- servizio parrucchiere e cura estetica
- servizio di lavanderia dei capi personali degli ospiti

Richiesta Servizio di Lavanderia SI , NO

_____ Firma

Per accettazione, Arconate li _____

_____ Ospite

_____ Tutore , Curatore , Amministratore di sostegno

_____ Parente Responsabile

_____ Parente Responsabile

Decorrenza 01 febbraio 2018

MODULO RECLAMI / SUGGERIMENTI / APPREZZAMENTI

Residenza Sanitaria per Disabili
“Progetto Diamante”

Via Silvio Pellico, 19 - Arconate
Tel. 0331 539161

MODULO PER RECLAMI / SUGGERIMENTI / APPREZZAMENTI

All'attenzione del Coordinatore

Il /La sottoscritto/a

Residente in via

In qualità di del sig./della sig.ra

desidera segnalare il seguente:

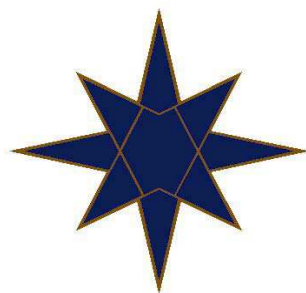
RECLAMO:
.....
.....
.....

SUGGERIMENTO:
.....
.....
.....

APPREZZAMENTO:
.....
.....
.....

Arconate,

Firma



Fondazione Mantovani

in memoria di Exia Mantovani

ONLUS

Sede legale
Via Turati, 37
20020 - Arconate
Telefono: 0331.46.21.88

www.fondazionemantovani.it

