



FONDAZIONE FERRARIO

CARTA DEI SERVIZI
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
FONDAZIONE FERRARIO

Sede RSA: Via Garibaldi nr. 1 - 20010 VANZAGO (MI)
Sede Legale: Via Vittorio Emanuele II nr. 2/4/6 - 20010 VANZAGO (MI)
Tel. 02.939301.1 – Fax 02.93930163 – www.fondazioneferrario.it

La Fondazione Ferrario nasce per volontà di Rosa Ferrario che, prima della sua morte, manifestò il desiderio di costituire un'istituzione benefica di assistenza a perpetuare nel tempo il nome ed il ricordo della sua famiglia, di cui era rimasta l'ultima e la sola erede. Dopo la morte avvenuta nel 1962, venne costituito nel 1963 un Istituto eretto in Ente Morale, denominato "Fondazione Ferrario" con sede in Vanzago e dotato dell'ingente patrimonio costituito da tutti i beni mobili ed immobili lasciati dalla medesima Rosa Ferrario. Nel 1968 il Consiglio di Amministrazione della Fondazione decise di adempiere alle volontà testamentarie stabilendo come scopo istituzionale la promozione di attività assistenziali a favore degli anziani e ottemperandovi attraverso la costruzione di una struttura per anziani autosufficienti, ultimata nel 1978.

A causa delle crescenti domande provenienti dal territorio, dal 1986 la struttura di ricovero iniziò ad ospitare anziani non autosufficienti. Ampliata nel 1996 e trasformata in Residenza Sanitaria Assistenziale recentemente ospita anche anziani affetti dal morbo di Alzheimer.

Nata come Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza, la Fondazione Ferrario si è successivamente trasformata, nel rispetto delle tavole di fondazione e della volontà della fondatrice, in ente di diritto privato.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

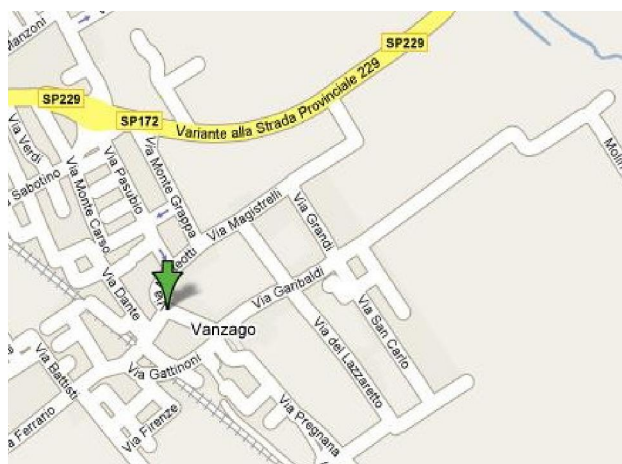
La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Fondazione Ferrario è ubicata in Vanzago (MI) in via Garibaldi nr. 1, da via Vittorio Emanuele 2-4-6 si accede alla Villa Gattinoni, sede degli uffici amministrativi.



La RSA è raggiungibile in treno o in auto

- Stazione di VANZAGO,
Da Milano: linea per Varese e Domodossola
Da Varese: linea per Milano

- Autostrada A4 Milano-Torino
- Autostrada A8 Milano-Laghi
- Tangenziale ovest
- S.S. 33 del Sempione



COSTITUZIONE DELLA STRUTTURA E CAPACITA' RICETTIVA

La RSA è costituita da un unico corpo di fabbrica edificato in tre tempi: la prima parte terminata nel 1978, la seconda terminata del 1996 e la terza terminata nel 2009, con annesso un vasto parco di circa 8000 metri quadri di superficie con alberi secolari. Nella struttura sono state abolite le barriere architettoniche e 7 ascensori provvedono ai collegamenti tra i vari piani.

La struttura è autorizzata al funzionamento con provvedimento Regionale di autorizzazione per nr. 141 posti letto, di cui 137 a contratto e 4 autorizzati non a contratto.

I tre piani di degenza accolgono n. 77 camere singole e n. 32 camere doppie per una capacità ricettiva complessiva pari a n. 141 posti letto, suddivise come da tabella:

IDENTIFICAZIONE	UBICAZIONE/TIPOLOGIA	CAPACITA' RICETTIVA
Reparto "Verde"	1° piano NAT (Non Auto Sufficiente Totale)	15 posti letto 1 autorizzato
Reparto "Giallo A" Reparto "Giallo B"	1° piano ALZHEIMER	28 posti letto Alzheimer 1 autorizzato
Reparto "Azzurro"	2° piano ALZHEIMER	16 posti letto Alzheimer
Reparto "Viola A" Reparto "Viola B"	2° piano NAT (Non Auto Sufficiente Totale)	32 posti letto
Reparto "Arancio"	3° piano NAT (Non Auto Sufficiente Totale)	14 posti letto 2 autorizzato
Reparto "Fucsia A" Reparto "Fucsia B"	3° piano NAT (Non Auto Sufficiente Totale)	32 posti letto

Tutte le camere sono dotate di servizi privati ed impianto per gas medicali; ogni piano è provvisto di sala ristorante, salotto, infermeria, ambulatorio medico, bagno attrezzato, locali di servizio vari; è presente un impianto di condizionamento negli spazi comuni e in alcune camere.

Al **piano terra** sono ubicati: la Reception, una sala per le attività ricreative "Sala Grassi", il Salone Polifunzionale, il locale parrucchiera, la camera ardente, la Cappella, la palestra di Fisioterapia, gli Uffici della Direzione Sanitaria, il CDI Polaris.

Al **primo piano** è accolto il Nucleo Residenziale Alzheimer "giallo", reparto protetto destinato ad accogliere Ospiti affetti da deficit cognitivo - morbo di Alzheimer o altre tipologie di demenze senili, accreditato dal 1 settembre 2006 e dotato di 24 posti letto in camere doppie con servizi privati, con annessa Sala Multisensoriale.

Al **secondo piano** è accolto il Nucleo Residenziale Alzheimer "azzurro", reparto protetto destinato ad accogliere Ospiti affetti da deficit cognitivo - morbo di Alzheimer o altre tipologie di demenze senili, convertito dal 18 ottobre 2019 e dotato di 16 posti letto.



L'ACCOGLIENZA E L'INSERIMENTO DELL'OSPITE

Procedure di accoglienza

Presso la RSA possono essere ammessi anziani non autosufficienti e persone affette da deficit cognitivo-morbo di Alzheimer, residenti nella Regione Lombardia, previo acquisizione di parere di idoneità al ricovero rilasciato dalla Direzione Sanitaria

Sono ammessi anche soggetti con residenza anagrafica extraregione Lombardia la cui accoglienza è subordinata alla produzione dell'impegnativa al pagamento delle spese sanitarie rilasciata dall'A.S.L. di residenza anagrafica sulla base delle tariffe vigenti pro tempore nella Regione Lombardia.

La modulistica necessaria per la presentazione della domanda di accoglienza è disponibile presso la Reception che provvede a fornire tutte le informazioni del caso (tempi di attesa, servizi offerti, costi e documentazione da produrre, ecc.) oppure può essere scaricata dal sito www.fondazioneferrario.it.

La domanda di accoglienza, corredata dalla documentazione richiesta, viene inoltrata all'Ufficio Amministrativo competente dall'interessato, da un parente o in alternativa per il tramite dei servizi sociali del Comune di Residenza.

Le domande di accoglienza vengono istruite secondo l'ordine cronologico di presentazione, salve particolari situazioni di bisogno sanitario o sociale da parte dei richiedenti; i nominativi vengono inseriti in lista d'attesa - con distinzione tra persone non autosufficienti ed affette da deficit cognitivo - morbo di Alzheimer.

In caso di posti disponibili, l'Ufficio Amministrativo preposto contatta telefonicamente l'Ospite e/o il parente che ha provveduto alla presentazione della domanda di accoglienza, o in alternativa i servizi sociali nel caso in cui questi abbiano inoltrato la domanda; gli stessi dovranno tempestivamente accettare o rifiutare il ricovero.

Il rifiuto al ricovero comporta la retrocessione in coda alle rispettive liste.

L'accettazione di ricovero prevede la sottoscrizione da parte dell'Ospite e/o di suo garante del Contratto d'ingresso, oltre al versamento di un deposito cauzionale.

Qualora si rinvenga la necessità della nomina di un Tutore o di un Amministratore di sostegno, l'Amministrazione della RSA è tenuta ad informare il competente ufficio della Asl sulle condizioni psico-fisiche degli assistiti.

E' gradita la visita alla struttura da parte di chiunque ne abbia interesse, previo appuntamento da fissare presso la Reception della RSA.

Procedure di inserimento

L'Ospite e il garante richiedono la prestazione del servizio, che l'Amministrazione della RSA accetta di erogare, a far tempo dalla data di occupazione della camera, e per un periodo di trenta giorni.

Salvo disdetta di una delle parti con preavviso di sette giorni, il contratto si intende tacitamente rinnovato di mese in mese.

Il giorno d'ingresso, stabilito in accordo con l'Ospite o il suo familiare, l'Ospite viene accolto in struttura dalla Referente infermieristica, accompagnato nella camera assegnata, aiutato nella sistemazione degli effetti personali e informato dei servizi offerti.

Il medico, l'infermiere e il personale assistenziale provvedono alla raccolta di tutte le informazioni necessarie per stilare la "Scheda dell'Ospite".

Vengono successivamente coinvolte tutte le altre figure in funzione del proprio ruolo: psicologo, medico fisiatra, fisioterapista, animatrice, personale religioso, volontari.

Per ogni Ospite viene stilato un **Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)** mirato a rispondere in modo preciso alle esigenze dell'Ospite.

L'ingresso nella RSA su posti a contratto comporta la cancellazione dell'Ospite dagli elenchi dei Medici di Medicina Generale ed il passaggio al medico della struttura. Gli ospiti che accedono ai posti letto autorizzati non a contratto non effettuano il passaggio al medico della struttura.

TRASFERIMENTO INTERNO IN DIVERSO REPARTO

In caso di peggioramento clinico dell'Ospite, previo accordo tra il Medico di Reparto e i familiari, l'Ospite potrà essere trasferito in un diverso reparto di ricovero; il parente dovrà in questo caso sottoscrivere un nuovo contratto d'ingresso e provvedere entro sette giorni all'integrazione del deposito cauzionale precedentemente versato.

DIMISSIONE O DECESSO DELL'OSPITE

Da ambo le parti è possibile la disdetta della camera con il preavviso di giorni sette mediante comunicazione scritta.

L'Ospite potrà essere dimesso anche con provvedimenti d'urgenza nei seguenti casi:

- a) incompatibilità dell'Ospite con la RSA;
- b) rifiuto al trasferimento interno in diverso Reparto;
- c) insolvenza;
- d) condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- e) commetta gravi infrazioni ai regolamenti interni.

Le dimissioni nei casi sopraccitati dovranno avvenire, a cura del Direttore Sanitario, in forma assistita anche tramite ASL e/o Comune di residenza.

Il deposito cauzionale versato al momento dell'ingresso nella RSA, infruttifero di interessi, verrà restituito totalmente a seguito del pagamento dell'ultima fattura emessa e solo a fronte della regolarizzazione di eventuali pendenze debitorie.

In caso di dimissioni al domicilio o trasferimento ad altra struttura, la RSA garantisce la continuità assistenziale tramite la predisposizione di idonea documentazione socio-sanitaria da trasmettere al curante o al medico di struttura, impegnandosi a collaborare fattivamente con gli stessi.

In caso di decesso dell'Ospite il medico informa i familiari e compila la documentazione per le pratiche necrologiche; il personale preposto all'assistenza provvederà alla composizione della salma e accompagnamento della stessa presso la camera ardente dopo due ore dal decesso.

Le spese di funerale, che avverrà nel rispetto della libera scelta dell'Impresa da parte dei familiari e/o eredi, saranno a carico degli stessi; in loro assenza vi provvederà il Comune che ha richiesto l'ammissione.

In caso di decesso dell'Ospite, il garante/familiare si impegna a liberare la camera di degenza nel più breve tempo possibile, dando atto che la retta di degenza è dovuta sino al momento di effettivo rilascio.

In caso di non osservanza di quanto sopra prescritto e trascorse 48 ore vi provvederà d'ufficio l'Amministrazione della RSA con addebito in fattura dei costi sostenuti e dell'eventuale maggior danno.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

La copia della documentazione clinica può essere richiesta dall'ospite in vita e dagli eventuali rappresentanti legali o dagli aventi diritto in caso di decesso, completa di dati anagrafici, periodo di ricovero, Nucleo di degenza, indirizzo, numero telefonico e fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore. In tal caso la copia fotostatica del documento di riconoscimento è inserita nel fascicolo d'ufficio.

I tempi per l'assolvimento della richiesta, non superano di norma i 30 giorni.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal D. Lgs. 196/2003.

Per i costi fare riferimento al paragrafo "SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA".

RETTE

La retta giornaliera a carico dell'Ospite e/o di suo garante viene stabilita periodicamente dal Consiglio di Amministrazione nelle misure riportate nell'apposito allegato alla Carta dei Servizi (Allegato A).

L'eventuale variazione di retta viene comunicata con preavviso di almeno trenta giorni, termine entro il quale l'Ospite e/o il suo rappresentante potranno richiedere la dimissione o accettare, anche tacitamente, la nuova retta.

Le rette applicate sono diversificate in relazione alla tipologia del posto occupato, nonché alla sede di residenza dell'utente.

In caso di assenza dell'Ospite per brevi periodi (vacanza o ricovero ospedaliero), con diritto alla conservazione del posto, la retta dovrà essere corrisposta per intero per i primi quindici giorni, dal 16° giorno verrà ridotta del 15%.

La RSA Fondazione Ferrario certificherà annualmente, ai fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, il pagamento della retta e la sua composizione ai sensi della DGR 21 marzo 1997, n. 26316, determinandone la parte sanitaria.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

- assistenza medica, guardia medica, consulenza specialistica medica (fisiatrica, cardiologica e dermatologica);
- assistenza ausiliaria di base diurna e notturna, prestazioni infermieristiche, assistenza riabilitativa;
- giornata alimentare composta da colazione, pranzo, merenda e cena;
- alloggio e pulizia giornaliera dei locali e cambio della biancheria piana;
- servizio di lavaggio della biancheria intima degli ospiti;
- servizio consulenza sociale (Psicologo);
- attività di animazione;
- servizio religioso;
- servizi amministrativi;
- attrezzature specifiche (materasso antidecubito, carrozzine, girelli, tre piedi, letto ortopedico, bastoni canadesi, ossigeno terapia) e ausili per l'incontinenza;
- i servizi di parrucchiere e barbiere sono minimamente garantiti dal personale interno come intervento igienico e di prevenzione sanitaria, nel rispetto della Persona;
- servizio di manicure e pedicure (conservativa): garantiti dal personale interno come intervento igienico e di cura della persona;
- trasporto con mezzo idoneo (autoambulanza), in caso di necessità, presso ospedali;
- trasporto con mezzo idoneo (pulmino attrezzato) presso ospedali e/o centri diagnostici per sottoporsi a cure mediche o visite specialistiche, se richiesti dal medico di reparto;

- spazio verde attrezzato;
- assicurazione responsabilità civile;
- ritiro e consegna della posta degli Ospiti presenti nella struttura;
- impianto di condizionamento negli spazi comuni e in alcune camere di degenza.

* Gli ospiti che accedono ai posti letto autorizzati non a contratto non effettuano il passaggio al medico della struttura e pertanto, non è compresa la fornitura di farmaci, ausili e presidi.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

- Servizio trasporto per esigenze personali

TRASPORTO EFFETTUATO DA FONDAZIONE FERRARIO CON MEZZO ATTREZZATO TRASPORTO DISABILI (dal lunedì al venerdì)

- FINO A 40 KM € 45,00 + IVA
- SUPERIORI A 40 KM € 60,00 + IVA

TRASPORTO EFFETTUATO DA SOCIETA' ESTERNA (in base a proprio tariffario)

- Cartella Clinica o altra Documentazione Sanitaria € 25,00;

- Servizio di lavanderia e stiratura degli effetti personali

- | | | | |
|------------------|--------|--------------------|--------|
| • Maglioni | € 2,50 | • Pigiama | € 4,00 |
| • Pantaloni tuta | € 3,00 | • Vestaglia camera | € 5,00 |
| • Giacca tuta | € 3,00 | • Camicie da notte | € 4,00 |

- Parrucchiere (inteso come intervento estetico)

- | | |
|--------------|---------|
| • Taglio | € 7,00 |
| • Piegatura | € 9,00 |
| • Permanente | € 25,00 |
| • Tinta | € 25,00 |

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Gli orari e i servizi di seguito descritti potranno essere armonizzati in funzione di eventuali altre esigenze degli ospiti.

Ore 7.00-9.00: Alzata e igiene degli ospiti.

A tutti gli ospiti viene effettuata l'igiene intima, curando la pulizia del viso e delle mani, la pulizia della bocca compresa la protesi se esiste, la pulizia degli occhi e delle orecchie, la cura dei capelli, la pulizia ed igiene dei piedi, e soprattutto i punti critici come pieghe della cute, orifizi, ecc. Come da programma settimanale alcuni ospiti effettuano il bagno completo prestando un'accurata attenzione al taglio delle unghie delle mani e dei piedi. Gli ospiti, con un sufficiente grado di autonomia residua, devono essere stimolati a lavarsi da soli, a pettinarsi, vestirsi ed a scegliere da soli i vestiti.

Il personale infermieristico si occupa di tutte le attività sanitarie di competenza (prelievi ematici, medicazioni, somministrazione di terapie, ecc...).

Ore 8.30-9.00: Colazione.

Una volta alzato, l'ospite viene accompagnato nel soggiorno pranzo del nucleo. Si controlla che gli ospiti siano in ordine, che tutti mangino, stimolandoli a mangiare da soli, s'imbocca solo chi lo necessita.

Ore 9.00-10.30: Riassetto della sala da pranzo e soddisfacimento del bisogno di eliminazione.

Ore 10.30-12.00: Attività, progetti individuali o di gruppo (deambulazione, orientamento, terapia occupazionale, terapia medica, cure infermieristiche, attività ricreativo - culturale, rieducazione funzionale e terapia fisica, socializzazione).

Ore 12.00-13.00: Pranzo.

Gli ospiti vengono preparati (bavaglio pulito, mani lavate) e accompagnati in sala pranzo (in caso di allettamento dell'ospite il pasto può essere consumato in camera).

Durante il pranzo gli operatori controllano che tutti mangino e si idratino regolarmente, stimolano gli ospiti a mangiare da soli laddove possibile.

Finito il pranzo si controlla che gli ospiti siano puliti (curando anche l'aspetto delle carrozzine), nonché la corretta postura degli ospiti a letto, per gli allettati; si sparechiano le tavole avendo cura della pulizia delle tovaglie e della sala-pranzo.

Ore 13.00-13.30: Attività personali varie.

Si mettono a letto gli ospiti che ne hanno necessità e curando l'igiene intima se necessaria (pannoloni incontinenza, ecc.).

Ore 14.30-18.00: Attività animative, ricreative, culturali, ecc..

Alzata ospiti e soddisfacimento del bisogno di eliminazione. Si preparano gli ospiti alla discesa nella sala polifunzionale per la merenda e le attività pomeridiane. Gli ospiti che non possono scendere rimangono nei nuclei di pertinenza dove viene servita la merenda.

Gli operatori collaborano con le varie figure professionali per la prosecuzione dei vari progetti programmati, favorendo, per mantenere la solidarietà attiva dell'ambiente familiare, la collaborazione dei congiunti, che se disponibili, verranno resi partecipi delle diverse attività cui è impegnato il familiare ospite della struttura. Gli ospiti particolarmente compromessi vengono allettati e controllati ad intervalli regolari.

ore 18.00-19.00: Cena.

Gli ospiti vengono preparati (bavaglio pulito, mani lavate) e accompagnati in sala pranzo (in caso di allettamento dell'ospite il pasto può essere consumato in camera).

Durante la cena gli operatori controllano che tutti mangino e si idratino regolarmente, stimolano gli ospiti a mangiare da soli laddove possibile.

Ore 19.30 - 20.30: Attività personali varie.

Al termine della cena si controlla che gli ospiti siano puliti (curando anche l'aspetto delle carrozzine), si sparechiano le tavole avendo cura della pulizia delle tovaglie e della sala-pranzo.

Si accompagnano a letto gli ospiti. Vengono preparati per la notte (cambio abiti, soddisfacimento del bisogno di eliminazione, lavaggio protesi dentarie, ecc...).

Ore 21.00-7.00: Notte.

Gli operatori sono tenuti a garantire una buona assistenza notturna e un'attenta sorveglianza. Gli operatori fanno giri di controllo in tutte le camere ogni ora e mezza, provvedendo al cambio di postura e dei presidi di incontinenza, ove necessario. Durante la notte gli operatori rispondono alle chiamate, intervenendo secondo i

bisogni, anche per tranquillizzare l'ospite insonne, ansioso o agitato. Nel caso di necessità, viene avvisato tempestivamente il medico di guardia presente in struttura.

MENU' TIPO

La Fondazione Ferrario propone per i propri Ospiti due menù tipo*: uno estivo ed uno invernale, improntati entrambi su una turnazione mensile di quattro settimane.

Sono a disposizione degli Ospiti alternative fisse nelle misure qui di seguito riportate.

Esempi di menù tipo secondo Allegato B.

Esempio di menù :

- Primo piatto (alternative fisse n. 3);
- Secondo piatto (alternative fisse n. 3);
- Contorno di verdure di stagione (alternative fisse n. 2);
- Frutta di stagione (alternative fisse n. 3) o dessert
- Acqua e vino a scelta

**Sono previste diete speciali in relazione alle prescrizioni del Medico*

RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il personale operante nella RSA è professionalmente qualificato ed in possesso di idonei requisiti e competenze, è tenuto a portare la divisa ed il cartellino identificativo.

USCITE TEMPORANEE OSPITE E VISITE DI FAMILIARI / AMICI

L'Ospite può uscire dalla RSA, compatibilmente con le sue condizioni psico-fisiche, se autorizzato dal Medico di Reparto e dal familiare referente, previa comunicazione al personale di turno.

I familiari che lo desiderano possono accompagnare gli Ospiti fuori dalla RSA e possono delegare per iscritto altre persone per le uscite brevi.

La RSA è aperta al pubblico dalle ore 08.00 alle ore 20.00; dalle ore 20.00 alle ore 08.00 l'accesso da parte di familiari e amici è consentito solo in casi particolari, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

Per i familiari e amici che vogliono fare visita all'Ospite, al fine di non disturbare l'ordinaria attività assistenziale così come il riposo dello stesso, si consiglia il seguente orario: dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,00.

L'accesso al reparto Alzheimer avviene mediante utilizzo di "pass provvisorio" da ritirare presso la reception della RSA

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Periodicamente vengono distribuiti ad ospiti, familiari ed operatori i questionari di soddisfazione da compilare e riconsegnare; i questionari vengono elaborati per meglio comprendere i bisogni degli utenti.

I risultati dell'elaborazione vengono successivamente affissi in bacheca e socializzati con ospiti e parenti.

In allegato (Allegato C) troverete le valutazioni tratte dall'ultimo questionario di soddisfazione, espresse in centesimi, compilato da Familiari e Ospiti.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER OSPITI E FAMILIARI

1. PERSONALE AUSILIARIO (OSA e ASA):

A – Come valuta l'assistenza offerta dagli Operatori Socio Assistenziali (OSA/ASA), agli anziani residenti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

B – Come valuta la disponibilità e la cortesia dagli Operatori Socio Assistenziali (OSA/ASA) nei confronti degli anziani residenti e dei loro familiari:

ottimo buono sufficiente insufficiente

2. PERSONALE INFERMIERISTICO:

A – Come valuta l'assistenza offerta dal personale infermieristico agli anziani residenti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

B – Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale infermieristico nei confronti degli anziani residenti e dei loro familiari:

ottimo buono sufficiente insufficiente

3. PERSONALE FISIOTERAPICO:

A – Come valuta l'assistenza offerta dal personale fisioterapico agli anziani residenti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

B – Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale fisioterapico nei confronti degli anziani residenti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

C – Ritiene sufficiente il tempo dedicato alle attività fisioterapiche di gruppo:

ottimo buono sufficiente insufficiente

4. ANIMAZIONE:

A – In che grado ritiene soddisfacente l'attività di animazione nella nostra struttura ?

ottimo buono sufficiente insufficiente

B – Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale animativo nei confronti degli anziani residenti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

C – Qual è la valutazione delle attività animative straordinarie (gite, festa fine estate, feste con bambini, serata musicale) ?

ottimo buono sufficiente insufficiente

D – Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale animativo nei confronti dei familiari degli anziani residenti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

5. PERSONALE MEDICO:

A – Come valuta l'assistenza offerta dal personale medico alle persone anziane residenti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

B – Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale medico nei confronti delle persone anziane residenti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

C – Come valuta la quantità di tempo dedicato ai colloqui con gli anziani residenti o con i loro familiari, rispetto ad altre funzioni:

ottimo buono sufficiente insufficiente

D – Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale medico nei confronti dei familiari degli anziani residenti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

6. PERSONALE SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI:

A – In che grado ritiene soddisfacente i servizi offerti dal personale amministrativo:

ottimo buono sufficiente insufficiente

B – Come valuta l'efficienza e la tempestività nella gestione delle pratiche :

ottimo buono sufficiente insufficiente

C – La disponibilità e la cortesia del personale amministrativo é:

ottimo buono sufficiente insufficiente

D – La disponibilità e la cortesia del personale addetto alla portineria é:

ottimo buono sufficiente insufficiente

7. PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO:

A – In che grado ritiene soddisfacente la gestione del servizio da parte del Coordinamento e della Direzione Sanitaria: ottimo buono sufficiente insufficiente

B – Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale dei nuclei nei colloqui e nelle occasioni di confronto:

ottimo buono sufficiente insufficiente

C – La capacità del coordinatore e dei responsabili di nucleo d'intervenire nelle problematiche o nelle proposte per le persone anziane residenti è:

ottimo buono sufficiente insufficiente

8. IL SERVIZIO MENSA:

A – Come valuta la qualità dei cibi proposti, rispetto alle esigenze delle persone anziane residenti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

B – Come valuta la quantità dei cibi proposti, rispetto alle esigenze delle persone anziane residenti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

C – Come valuta la varietà del menù proposto, rispetto ai gusti delle persone anziane residenti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

D – Come valuta il servizio al tavolo offerto alle persone anziane residenti:

ottimo buono sufficiente insufficiente

9. ANIMAZIONE RELIGIOSA:

A – In che grado ritiene soddisfacente l'animazione religiosa nella nostra struttura?

ottimo buono sufficiente insufficiente

B- Qual è la valutazione delle attività religiose e festose proposte sabato o la domenica:

ottimo buono sufficiente insufficiente

10. I SERVIZI IGIENICI E LA PULIZIA AMBIENTALE:

A – Come valuta l'igiene e la pulizia della Sua stanza o della stanza del Suo familiare:

ottimo buono sufficiente insufficiente

B – L'igiene e la pulizia degli spazi comuni (sala pranzo, corridoi, salone polifunzionale ecc.) è:

ottimo buono sufficiente insufficiente

C – L'igiene e pulizia dei servizi igienici comuni è:

ottimo buono sufficiente insufficiente

D – Come valuta la pulizia e la fruibilità degli spazi esterni (parco, tavolini, panchine ecc.):

ottimo buono sufficiente insufficiente

11. MANUTENZIONI :

A – Come valuta l'efficacia degli interventi di manutenzione, rispetto alle Vostre segnalazioni:

ottimo buono sufficiente insufficiente

B – Come valuta la rapidità e l'efficienza negli interventi, rispetto alle Vostre segnalazioni:

ottimo buono sufficiente insufficiente

C – Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale nell'accogliere le Vostre segnalazioni è:

ottimo buono sufficiente insufficiente

12. VOLONTARIATO:

A – In che grado ritiene utile l'apporto ai servizi dato dal volontariato nei nuclei?

ottimo buono sufficiente insufficiente

B – Come valuta le proposte di attività offerte dai Volontari il mercoledì pomeriggio?

ottimo buono sufficiente insufficiente

C – La disponibilità e la cortesia dei Volontari nei confronti delle persone anziane residenti e dei loro familiari è:

ottimo buono sufficiente insufficiente

13. RITIENE CHE NEL COMPLESSO IL SERVIZIO OFFERTO SIA:

ottimo buono sufficiente insufficiente

14. CONSIGLIEREBBE LA STRUTTURA AD ALTRI?

SI NO

MODULO PER LA PROPOSTA DI MIGLIORAMENTI E PER SEGNALAZIONI

AREA DI INTERESSE

AMMINISTRATIVA SANITARIA MANUTENTIVA

GENERALITA' DEL SEGNALANTE

NOME _____ COGNOME _____

RESIDENZA _____

TELEFONO _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

DATA _____ FIRMA _____

RICEVUTO IL _____ DA _____

N.B. Il modulo può anche essere reso in forma anonima.

Vi ringraziamo per la collaborazione.

La segnalazione verrà gestita entro 30 giorni dal ricevimento del modulo compilato; ogni segnalazione potrà essere utile per un miglioramento dei servizi erogati da questa Fondazione.

IL PRESENTE MODULO VA CONSEGNATO O SPEDITO A:

**FONDAZIONE FERRARIO
VIA GARIBALDI N. 1 - 20010 VANZAGO (MI)**



02.93930163 ---



segreteria@fondazioneferrario.it

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO 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 condizione 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 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.

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, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire 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.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Allegato A

RETTE IN VIGORE DAL 1° GENNAIO 2020			
Anno 2020	TARIFFA GIORNALIERA	TARIFFA GIORNALIERA RESIDENTI VANZAGO/POGLIANO/PREGNANA INGRESSI SUCCESSIVI AL 2011	TARIFFA GIORNALIERA RESIDENTI VANZAGO/POGLIANO/PREGNANA INGRESSI PRECEDENTI AL 2011
Nucleo protetto Camera singola	€ 83,00	€ 77,00	----
Nucleo protetto Camera doppia	€ 81,00	€ 75,00	----
Non Autosufficienti Camera singola	€ 81,00	€ 75,00	€ 72,00
Non Autosufficienti Camera doppia	€ 75,50	€ 70,00	€ 69,00
Solventi	€ 100,00	----	----

	DEPOSITO CAUZIONALE	DEPOSITO CAUZIONALE RESIDENTI VANZAGO/POGLIANO/PREGNANA INGRESSI SUCCESSIVI AL 2011
Nucleo protetto Camera singola	€ 2.400,00	€ 2.200,00
Nucleo protetto Camera doppia	€ 2.400,00	€ 2.200,00
Non Autosufficienti Camera singola	€ 2.400,00	€ 2.200,00
Non Autosufficienti Camera doppia	€ 2.200,00	€ 2.000,00
Solventi	€ 2.400,00	----

Il versamento del deposito cauzionale deve essere effettuato all'atto dell'Ammissione nella RSA.

* Sono considerati residenti gli Ospiti che all'atto dell'ingresso rientrano nelle seguenti fattispecie:

- residenti nel Comune di Vanzago da almeno 5 anni alla data di ingresso nella RSA non assistiti dal Comune di Vanzago;
- residenti nei Comuni di Pogliano M.se e Pregnana M.se da almeno 5 anni alla data di ingresso nella RSA, e ciò a condizione che le stesse Amministrazioni garantiscano solidamente mediante adozione di specifico impegno di pagamento.

In caso di assenza dell'Ospite per brevi periodi (vacanza o ricovero ospedaliero), con diritto alla conservazione del posto, la retta dovrà essere corrisposta per intero per i primi quindici giorni, dal 16° giorno verrà ridotta del 15%.

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO
Pasta al tonno	Linguine al Pesto	Fusilli alle Verdure	Gnocchi ai Formaggi	Spaghetti alla Sorrentina	Pennette Speck e Zola	Ravioli di Magro al Burro e Salvia
Risotto alla Parmigiana	Riso al Pomodoro	Pasta e Fagioli	Mezze Maniche alla Marinara	Risotto alla Pescatora	Insalata di Riso	Zuppa Rustica
Pizza	Merluzzo alla Livornese	Bocconcini di Pesce	Melanzane Ripiene	Platessa alla Mugnaia	Sofficini al Formaggio	Pollo Arrosto
Polpettine in Umido	Piccata di Pollo al Vino	Roast Beef all'Inglese	Noce di Suino alle Mele	Carne in Scatola	Salsiccia al Vino	Carpaccio di Manzo
Piselli	Broccoli	Patate Prezzemolate	Finocchi	Cipolle in Agrodolce	Cavolfiori	Patate Arrosto
Frutta Fresca	Frutta Fresca	Frutta Fresca	Frutta Fresca	Frutta Fresca	Frutta Fresca	Gelato
CENA	CENA	CENA	CENA	CENA	CENA	CENA
Minestrone con Pasta	Passato di Verdura	Minestra d'Orzo	Crema di Legumi	Zuppa Toscana	Crema di Carote	Riso al Prezzemolo
Riso Bianco/Pomodoro	Pasta Bianca/Pomodoro	Riso Bianco/Pomodoro	Pasta Bianca/Pomodoro	Riso Bianco/Pomodoro	Pasta Bianca/Pomodoro	Pasta Bianca/Pomodoro
Lingua di Vitellone con Salsa Verde	Involtoni di Prosciutto	Fettuccine di Totano con Piselli	Scaloppina al Vino Bianco	Pollo Lesso	Frittata agli Asparagi	Involtoni in Umido
Robiola	Salame Cotto	Taleggio	Mortadella	Gorgonzola	Arrosto di Tacchino Freddo	Mozzarella
Fagiolini	Spinaci	Zucchine	Tris di Verdure	Carote	Erbette	Insalata di Pomodori
Frutta Fresca	Frutta Fresca	Frutta Fresca	Prugne Cotte	Frutta Fresca	Frutta Fresca	Prugne Cotte

ALTERNATIVE			
PRIMI PIATTI	SECONDI PIATTI	FRUTTA	CONTORNO
Semolino	Omogeneizzato	Frutta Frullata	Verdura Cruda
Pastina in Brodo	Tonno/Carne in Scatola	Yogurt	Purea di Patate
*Pasta Bianca/Pomodoro	Affettati	Budino	
*Riso Bianco/Pomodoro	Formaggi	Gelato (Giugno-Agosto)	
*Pietanze Presenti secondo rotazione menù	Carne Macinata	Frutta Cotta	



* Non è esclusa la potenziale presenza di fonti allergeni nella pietanze

Allegato B

MENU INVERNALE SETTIMANA 1

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO
Pizza	Crema di Legumi con Pasta	Risotto alla Zucca	Risotto allo Zafferano	Tortelloni di Magro al Burro e Salvia	Rigatoni al Prosciutto e Panna	Pennette al Pomodoro
Mezze Penne alle Zucchine	Fusilli alla Siciliana	Conchiglie Pomodoro e Ricotta	Gnocchetti Sardi Speck e Zucchine	Riso e Piselli	Polenta Pasticciata	Tagliatelle al Ragù
Filetto di Merluzzo in Guazzetto	Salsiccia al Forno	Pollo al Forno	Trippa	Porchetta	Arrosto di Tacchino ai Funghi	Bollito con Salsa Verde
Uova Strapazzate al Pomodoro	Cotoletta di Pollo dorata	Sofficini al Formaggio	Scaloppine alla Pizzaiola	Trancio di Verdesca Gratinato	Gorgonzola	Scamorza ai Ferri
Erbette	Zucchine	Fagioli all'Uccelletto	Cavolfiori	Verza Stufata	Piselli	Patate al Forno
Frutta Fresca	Frutta Fresca	Frutta Fresca	Frutta Fresca	Frutta Fresca	Budino	Dessert
CENA	CENA	CENA	CENA	CENA	CENA	CENA
Pasta e Patate	Riso e Prezzemolo	Minestrone di Verdura con Pasta	Tortellini in Brodo	Pasta e Fagioli	Passato di Verdura	Minestra d'Orzo
Riso Bianco/Pomodoro	Pasta Bianca/Pomodoro	Riso Bianco/Pomodoro	Pasta Bianca/Pomodoro	Riso Bianco/Pomodoro	Pasta Bianca/Pomodoro	Riso Bianco/Pomodoro
Taleggio	Involcini dello Chef	Nasellino olive e Capperi	Pollo Lesso	Tortino Prosciutto e Formaggio	Bologna	Frittata alle Verdure
Polpette al Pomodoro	Bocconcini di Pesce	Mortadella	Misto di Formaggi	Robiola	Platessa alla Mugnaia	Mozzarella alla Mediterranea
Carote	Finocchi	Cipolle	Broccoli	Tris di Verdure	Spinaci	Fagiolini
Frutta Fresca	Frutta Fresca	Frutta Fresca	Frutta Fresca	Frutta Fresca	Frutta Fresca	Frutta Fresca

ALTERNATIVE			
PRIMI PIATTI	SECONDI PIATTI	FRUTTA	CONTORNO
Semolino	Omogeneizzato	Frutta Frullata	Verdura Cruda
Pastina in Brodo	Tonno/Carne in Scatola	Yogurt	Purea Di Patate
*Pasta Bianca/Pomodoro	Affettati	Budino	
*Riso Bianco/Pomodoro	Formaggi	Gelato (Giugno-Agosto)	
*Pietanze Presenti secondo rotazione menù	Carne Macinata	Frutta Cotta	



* Non è esclusa la potenziale presenza di fonti allergeni nella pietanze

Allegato C

Di seguito troverete le valutazioni tratte dal questionario di soddisfazione dell'anno 2019 espresse in decimi, compilato da Familiari e Ospiti.

RSA	
Serv. Assistenziale	7,4
Serv. infermieristico	7,9
Serv. fisioterapico	7,4
Serv. animativo	8,2
Serv. medico	7,5
Serv. amministrativo	8,0
Direzione Sanitaria	7,4
Servizio pasti	7,0
Serv. religioso	8,0
Serv. pulizia	7,5
Serv. manutenzione	7,2
Serv. volontariato	7,7
Serv. complessivo	7,7