



CITTÀ DI VALMADRERA
Provincia di Lecco

R.S.A. “OPERA PIA MAGISTRIS”



VIA MANZONI, 7 - VALMADRERA

CARTA DEI SERVIZI

Revisione 08 - 04.01.2021 – Allegato 1 al Contratto d’ingresso

(Documento originale – rev 00 - approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 39 del 29.04.2015)

LETTERA APERTA AI CITTADINI

Gentile signora, egregio signore, è con autentica emozione che, a nome del Consiglio comunale, presento la Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale “Opera Pia Magistris”, per la verità conosciuta a Valmadrera con un nome meno tecnico, eppure carico di tanti significati: per tutti questa è semplicemente “la Casa di riposo”.

È una realtà che sentiamo nostra perché vanta una storia quasi centenaria e affonda le radici nella solidarietà concreta e operosa di cittadini e benefattori che, nei primi anni del Novecento, hanno risposto alla richiesta di assistenza, spesso avanzata nel silenzio, da persone non più giovani, sole e talvolta malate.



L'Amministrazione comunale di Valmadrera gestisce direttamente la Residenza Sanitaria dal 1978, quando è subentrata all'Ente morale. Forse con un po' di presunzione – considerando il numero dei Comuni che hanno seguito la nostra strada –, abbiamo assunto un compito gravoso ma doveroso, perché crediamo fermamente nell'utilità di ogni servizio “reso” o “prestato” a quegli anziani che, per il deteriorarsi delle condizioni di salute o delle capacità relazionali, non riescono a rintracciare nella famiglia tutte le risposte alle loro difficoltà.

Il Comune è orgoglioso del fatto che i “nonni” di Valmadrera possano trovare oggi, in paese, una struttura capace di risolvere anche le più gravi necessità di assistenza; ma è consapevole delle impegnative prospettive future: sono indispensabili ulteriori progressi in campo organizzativo e investimenti cospicui per adeguare ambienti e attrezzature ad esigenze sempre nuove, mai rinviabili.

Per questo è importante che attorno alla R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) si concentri l'attenzione di tutta la comunità, a partire dai parenti degli anziani ospiti: senza remore, muovano le loro critiche, formulino le loro proposte ai Responsabili, offrano consigli e suggerimenti. L'obiettivo è e deve essere unico: migliorare.

Non è certo facile per un'Amministrazione comunale gestire con efficienza i servizi alla Persona, ma quando questa urgenza diventa un impegno quotidiano che può contare sulla cooperazione dei cittadini e di numerosi professionisti, anche il nostro compito si fa meno difficile: una comunità intera contribuisce a migliorare la qualità della vita di ognuno.

È questo il clima che ancora si respira a Valmadrera e nella “nostra” Casa di riposo. Ad unirci è una sorta di patto, fondato su una fitta rete di relazioni concrete e affettive, che lega tanti nomi, tante famiglie, tanti anni di vita vissuta da persone diverse. Grazie anche alla presente Carta dei Servizi vorremmo condividere con altri, tanti altri, questo nostro patto.

Indicazioni aggiuntive alla Carta dei Servizi connesse alla gestione del contenimento del SARS-CoV-2

Quanto descritto nella presente Carta dei Servizi è riferito ad una situazione non di pandemia e/o emergenziale.

Le persone anziane e le persone gravemente disabili costituiscono la fascia più vulnerabile della popolazione, quella per la quale il distanziamento fisico si è reso, durante l'emergenza pandemica da Covid-19, maggiormente necessario e stringente a tutela della salute dei singoli (ospiti e operatori) e della comunità.

In ottemperanza delle diverse disposizioni promulgate dagli enti competenti, la Direzione della RSA è impegnata al continuo aggiornamento di procedure, protocolli e piani di lavoro finalizzati al contenimento della diffusione del contagio da Covid-19 all'interno della struttura. Pertanto le procedure ed i servizi di seguito descritti, potranno essere erogati in modalità differenti in relazione al contesto epidemiologico e normativo di riferimento.

CHI SIAMO

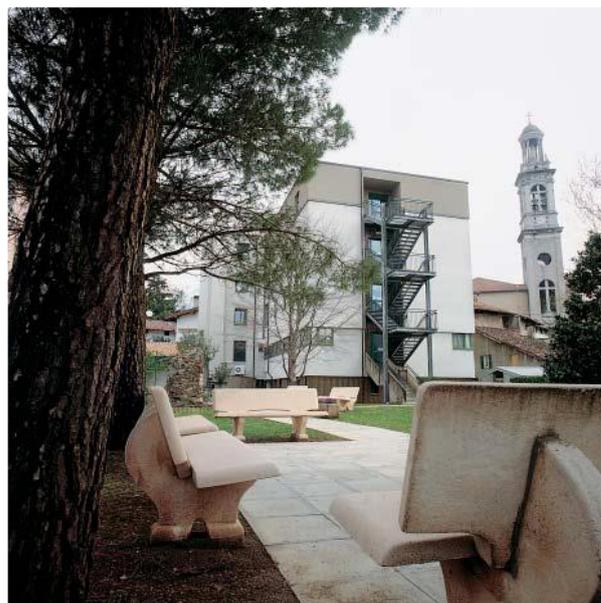
- Cenni storici pag 3
- La nostra missione pag 5
- La Sede pag 6
- Come raggiungere la R.S.A pag 7
- Organigramma pag 8
- Come conoscerci meglio pag 10
- Domanda d'ammissione e costituzione
Lista d'Attesa pag 10



CENNI STORICI

La storia inizia a Valmadrera, il 16 agosto 1916, quando Salvo Magistris redige il suo testamento alla presenza del notaio Terzaghi, di Milano. La casa di via Manzoni, al numero civico 7-8, viene donata alla Congregazione di Carità perché sia trasformata in una sorta di piccolo ospedale pronto ad accogliere persone povere e malate.

Salvo Magistris si preoccupa anche di lasciare titoli, azioni e proprietà che possano coprire le spese per l'adattamento e la sistemazione dello stabile, per l'acquisto di arredi e suppellettili.



Un aspetto da chiarire riguarda la Congregazione di Carità, antenata di tutti i servizi sociali, chiamata fin da subito a gestire il lascito e il valore morale da esso rappresentata: si tratta di un organismo laico, comunale, dunque pubblico, che nel secondo dopoguerra prenderà il nome di Ente Comunale Assistenza (E.C.A.).

In paese esistono altre due istituzioni che lavorano per soccorrere i più disagiati: l'Opera Pia Gazzinelli e l'Opera Pia Pazzini, dal 1918 concentrate in un'unica gestione sotto la guida della stessa Congregazione di Carità.

L'idea iniziale si arricchisce quindi di nuove forze, e così quella casa di via Manzoni: poiché si propone di prestare cure mediche a bisognosi che poi vengono dimessi, è ben presto chiamata l'Uspedalett. Nelle fatture e nelle bollette di pagamento dei vari fornitori, la denominazione che ricorre con maggior frequenza, soprattutto durante i primi anni di attività, è Ospedale Magistris, ma con l'andare del tempo si diffonde il nome di Opera Pia Magistris.

Anche la funzione di ricovero temporaneo viene gradatamente sostituita da quella più urgente ed essenziale di ricovero permanente. È la Congregazione di Carità a far partire un'iniziativa che apre la strada a questo disegno: l'8 maggio 1918, all'interno dei locali dell'Opera Pia, organizza la distribuzione gratuita di minestra ai più indigenti.

Nel 1958 il sindaco Ezio Rota decreta l'elezione di un comitato per la costruzione di una nuova e più idonea struttura.

Il progetto prevede un ospizio che abbia queste caratteristiche: sarà collocato nello stesso luogo in cui è sorto il nucleo originario; ci saranno reparti con camerette destinate a due diverse categorie di degenti (auto e non-auto sufficienti); saranno allestiti una piccola cappella ed un appartamento per il personale di servizio. Potranno trovarvi ricovero circa 50 ospiti. Il costo complessivo si aggirerà attorno ai 55 milioni di lire. A firmare il piano edilizio della nuova Opera Pia è Gianni Ciceri, rimasto per 15 anni alla guida dell'E.C.A..

Il vecchio stabile viene abbattuto e Ugo Ratti assume la direzione dei lavori, eseguiti tra il 1962 e il 1964. Nel frattempo gli ospiti vengono trasferiti nella casa parrocchiale di via San Giuseppe, già biblioteca e sede di alcune associazioni. Dopo il rifacimento degli anni '60,

l'edificio rimane sostanzialmente immutato; alcuni locali sono messi a disposizione del Distretto socio sanitario (U.S.S.L.), che li occuperà per molti anni.

Dal 1976 l'Opera Pia Magistris diventa comunale a tutti gli effetti: l'E.C.A. scompare e subentra l'Ufficio delle Politiche sociali, con a capo l'assessore dei Servizi Sociali.

Un merito importante va riconosciuto alla famiglia Ghislanzoni, che collabora alla gestione e al sostentamento della struttura voluta dal Magistris. Nel 1979 gli eredi di questa famiglia donano all'istituzione benefica gran parte del giardino di loro proprietà in memoria di Luigi, ex presidente dell'Opera Pia.

Gli anni '90 portano un ulteriore rinnovamento: occorre adattare la costruzione alle moderne norme di sicurezza e mettere in opera il riutilizzo degli ambienti lasciati vuoti dal Distretto sanitario, nel frattempo trasferitosi altrove.

I lavori si concludono nel 2000: la ri-nata Opera Pia Magistris è inaugurata nei giorni 2 e 3 dicembre dello stesso anno. La struttura offre 15 posti letto in più, sistemati nel nuovissimo terzo piano, interamente destinato a persone non-autosufficienti. Ma tutta la casa di riposo è come nuova: entra in funzione il più comodo e spazioso ingresso di via Manzoni; lo scalone centrale viene chiuso perché fonte di possibile pericolo, sostituito da ascensori e da più agevoli rampe di scale. Ad ogni piano si affacciano varie stanze e una sala in cui gli ospiti possono ritrovarsi. Comode, ben attrezzate e accoglienti la sala TV-animazione, la palestra per le attività di riabilitazione, la cappella e la vasta sala da pranzo, con annessa cucina professionale.

Negli anni successivi, a fronte di nuovi standard regionali, l'Opera Pia è oggetto di svariati interventi di adeguamento e normalizzazione antincendio. Gli ultimi lavori sono terminati nel luglio del 2012.

Di più forse si potrebbe, ma sarebbe meno "nostro". Oggi la R.S.A. "Opera Pia Magistris" accoglie 63 ospiti non-autosufficienti suddivisi nei tre nuclei, corrispondenti ai tre piani ricettivi su cui è articolata la struttura; tutti i 63 posti letto sono abilitati all'esercizio, accreditati e contrattualizzati da Regione Lombardia.

LA NOSTRA MISSIONE

Tra le mura di una casa di riposo risuona spesso la parola Servizio, parola densa di tanto significato e di un valore che si fa più prezioso se associato a una struttura comunale posta a servizio della collettività. In quel termine vedi il Pubblico, l'ente pubblico, quindi di tutti, chiamato a fare, a far bene, ad agire con la massima efficienza a favore di ogni singolo cittadino, perché al fianco di un anziano siamo tutti tenuti ad esserci, anche solo per riconoscenza, come segno del ricordo: i parenti stretti dai legami più forti, chi ha condiviso un pezzo della propria storia insieme ad amici che ora vivono giorni più difficili, i giovani che saranno uomini domani, chi può mettere il proprio talento a disposizione di coloro che, per età o per destino, nel fisico o nella mente, sono tuttora capaci di "dare" anche se meno capaci di badare a se stessi. Un anziano è Persona, prima di essere soggetto catalogabile come auto o non auto-sufficiente; è un giovane che ha avuto la fortuna di invecchiare, e - per questo - sa stare tanto bene accanto a chi ancora deve crescere; è a tutti gli effetti un cittadino, cui l'Amministrazione ha il dovere di indirizzare parte dei suoi sforzi e dei suoi progetti. Siamo tutti coinvolti, direttamente o meno, in un cerchio che a mano a mano si chiude e, chiudendosi, chiama a servizio un paese intero. Questa convinzione ha guidato numerose scelte nella gestione dell'"Opera Pia Magistris" di Valmadrera, a cominciare dal fermo proposito di mantenere la struttura ben ancorata al territorio, al centro della realtà che "si vive" davvero, fatta di strade, di negozi, di un via vai di volti conosciuti che, per chiunque abiti in paese, finisce per rappresentare un po' della sua casa. Una decisione importante, da cui partono e si diramano infinite conseguenze per dar corpo ad iniziative e propositi eterogenei eppure tra loro affini, come il tentativo di aprire le porte della casa di riposo ai più giovani, coinvolgendo la scuola e l'oratorio nell'organizzazione di esperienze nuove, affinché tanti ragazzi così simili a nipoti possano condividere con nonni adottivi e al tempo stesso da adottare. In un tempo carico di contrasti, in cui la famiglia è la prima certezza a polverizzarsi sotto i passi dei "più piccoli", pensiamo che l'opportunità di stringere un legame tra generazioni distanti serva agli uni per sentirsi ancora fonte di un interesse, al centro di un affetto inatteso, agli altri per acquistare fiducia in se stessi scoprendosi capaci di sorreggere chi cammina più lentamente. Si diventa "grandi" anche così. Se per un principio quasi naturale la R.S.A. può diventare modello d'integrazione fra età diverse, una regola analoga deve e dovrà servire ad amalgamare al suo interno figure professionali diverse, esigenze assistenziali diverse, intenti diversi. È come se il compito primo di chi gestisce una R.S.A. fosse quello di fondere migliaia di sguardi differenti, tanti quanti sono i concittadini, per far sì che i più svantaggiati possano vedere meglio, attraverso il nostro meglio.

Così si spiegano alcune linee di condotta della Direzione della "Opera Pia Magistris" che, a ben guardare, puntano tutte allo stesso traguardo:

- differenziare l'offerta dei servizi adattandola al singolo caso, a quell'anziano, a quel disabile, alla persona che è quella e non altra;
- coinvolgere concretamente i parenti nelle attività che pianificano e regolano l'assistenza ai loro cari;
- coinvolgere i volontari e chiunque passi a portare anche solo un saluto agli ospiti della R.S.A. nell'impresa, talvolta faticosa, di rubare terreno alla rassegnazione e alla solitudine;
- fare in modo che il personale, nessuno escluso – chi è assunto e chi presta la propria opera provenendo da appaltatori esterni – condivida gli obiettivi di gestione

(amministrativa e sanitaria) e, prima ancora, sia attore principale nel percorso della definizione degli obiettivi stessi;

- scardinare i meccanismi più aridi della logica burocratica per recuperare ritmi e valori più flessibili, più facilmente assimilabili, il che è come dire trovare la via giusta per rispondere alle normative salvaguardando la qualità della vita, a qualunque età sia vissuta.

A scorrere in tal modo mete future e risultati in parte già ottenuti, la missione di una R.S.A. come la nostra prende i tratti dell'impegno morale, di chi si schiera in prima persona e con grande entusiasmo, determinato a svolgere una funzione colma di difficoltà, ma rifiutando di ricevere passivamente una delega, da un parente o da un'intera società che voglia proclamarsi civile.

LA SEDE

L'R.S.A. "Opera Pia Magistris" si trova a Valmadrera in via Manzoni 7, nel cuore della città, a poche decine di metri da Piazza Mons. Citterio.

L'R.S.A. è autorizzata al funzionamento per complessivi 63 posti letto, tutti accreditati e contrattualizzati con ATS della Brianza. L'edificio che ospita l'R.S.A. risponde a tutte le norme strutturali e gestionali indicate e richieste dal piano sanitario regionale e dalle normative vigenti ed opera sotto il controllo e la vigilanza esercitate dall'ATS della Brianza per conto della Regione Lombardia.

L'R.S.A. "Opera Pia Magistris" offre all'anziano bisognoso di assistenza un servizio di ospitalità a tempo indeterminato.

La posizione centrale della struttura permette all'anziano ospite di sentirsi ancora protagonista della vita sociale, culturale e religiosa della comunità di Valmadrera: nelle immediate vicinanze della R.S.A. si trovano la Chiesa Parrocchiale S. Antonio Abate, il Centro polifunzionale di Villa Ciceri, il Centro Culturale Fatebenefratelli, il Cinema Teatro Parrocchiale, il Palazzo comunale e l'Ufficio Postale oltre a banche e esercizi commerciali.

L'edificio, che affaccia direttamente su via Manzoni, è costituito da 4 piani fuori terra e da un piano seminterrato. Al piano terra sono presenti gli ingressi alla R.S.A., la portineria, gli uffici amministrativi, aree comuni, la cucina e il refettorio principale; ai piani primo, secondo e terzo sono presenti i nuclei dedicati agli ospiti:

- Piano primo, n. 22 posti letto (10 camere doppie + 2 singole);
- Piano secondo, n. 26 posti letto (12 camere doppie + 2 singole);
- Piano primo, n. 15 posti letto (6 camere doppie + 1 tripla);

Inoltre, al piano terzo, è presente un'ala riservata alla comunità di religiose che presta la propria opera spirituale in struttura.

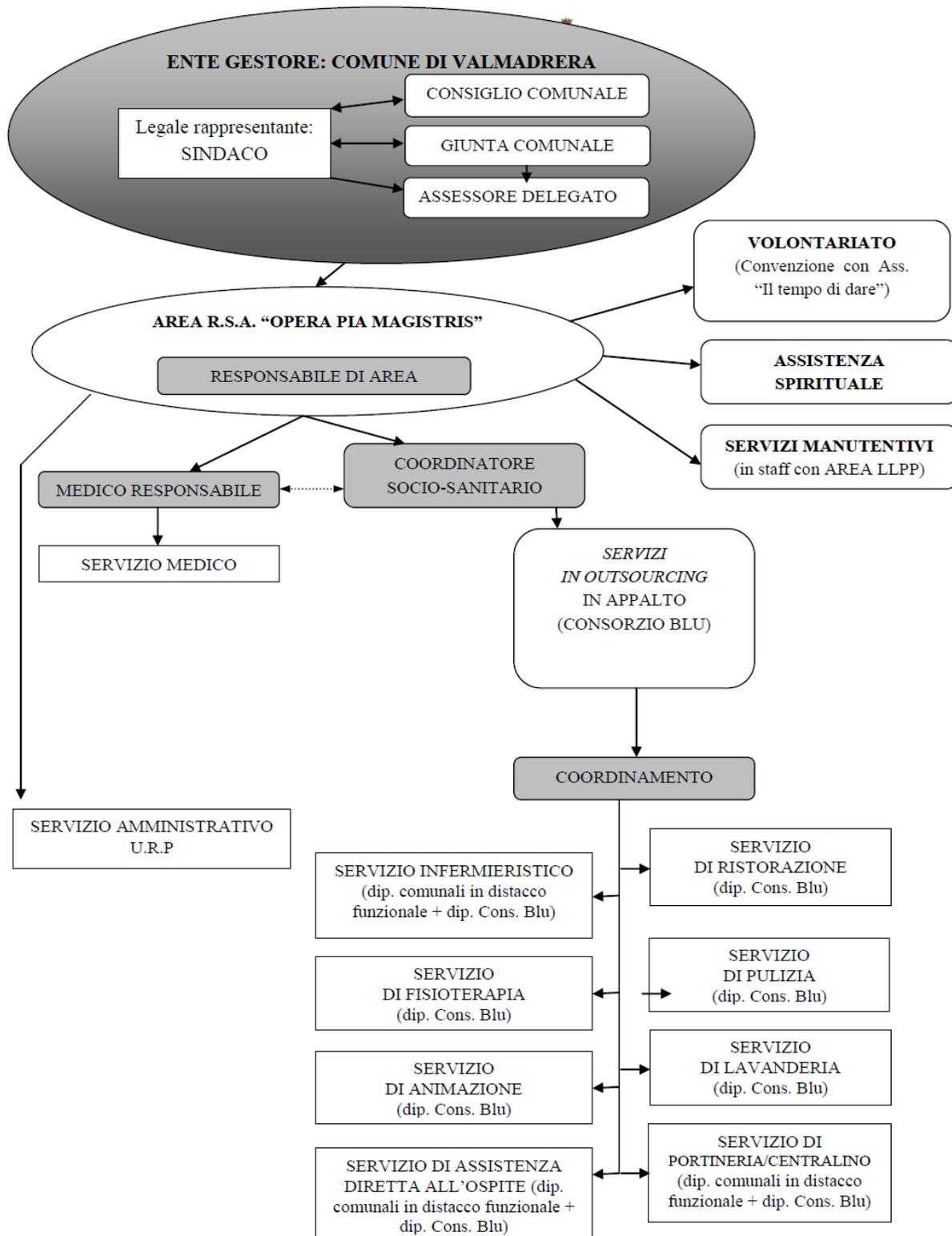
Il piano seminterrato è riservato ai locali tecnici, agli spogliatoi del personale e alla palestra. Dal piano seminterrato è possibile raggiungere un piccolo e riservato spazio verde.

COME RAGGIUNGERE L'R.S.A.

Valmadrera può essere raggiunta:

- in auto, da Milano (distanza circa 50 km.) attraverso la SS36, da Como (distanza circa 26 km.) attraverso SS342 e SS36, da Lecco (distanza circa 6 km.) attraverso la SS36 o la SS583. In prossimità della struttura sono disponibili diverse aree di parcheggio pubbliche non a pagamento.
- in treno, attraverso la linea ferroviaria di Trenord Lecco-Molteno-Monza-Milano. Giunti alla Stazione ferroviaria di Valmadrera, raggiungere, attraverso il sottopasso pedonale dedicato, via Roma, quindi Piazza Mons. Citterio ed infine via Manzoni (distanza circa 500 metri).
- in autobus, mediante linea C40 Como-Erba-Lecco: da Como fermata di Via dell'Asilo (distanza 100 metri), da Lecco fermata di via Manzoni/Monumento ai Caduti (antistante alla R.S.A.)

ORGANIGRAMMA



DESCRIZIONE ORGANIGRAMMA STRUTTURA

- la R.S.A. “Opera Pia Magistris” è gestita direttamente dall’Amministrazione comunale di Valmadrera. Il Legale Rappresentante della struttura è il Sindaco pro-tempore;
- la Giunta Comunale approva annualmente una deliberazione di indirizzi gestionali con la quale fornisce ai responsabili dei diversi uffici gli orientamenti generali di funzionamento della R.S.A.;
- la Giunta Comunale, nell’ambito delle previsioni di bilancio comunale, determina altresì le rette mensili a carico degli ospiti (in allegato prospetto rette anno in corso);
- alla direzione della R.S.A. è preposto il Responsabile di Area che fa riferimento direttamente all’Amministrazione comunale;
- il Responsabile di Area, avvalendosi dell’apporto professionale del Medico Responsabile e del Coordinatore socio-sanitario, pianifica l’organizzazione complessiva del servizio; nello specifico il Responsabile di Area cura gli aspetti economici e organizzativi riferiti ai rapporti con gli ospiti, il contatto con i fornitori (contratti, verifiche ecc.), e predispone gli atti e le procedure necessarie per il funzionamento della R.S.A. (rapporto con uffici comunali, con ATS, con Regione Lombardia ecc.). Il Coordinatore socio-sanitario predispone i piani assistenziali, monitora l’erogazione dei servizi in outsourcing (sanitario-assistenziali, educativi ed alberghieri) e curando il rapporto con gli ospiti ed i loro parenti;
- il Medico Responsabile coordina e verifica gli interventi delle figure professionali sanitarie presenti in R.S.A., tutela la salute collettiva degli ospiti con misure anche di carattere preventivo, certifica per la Regione Lombardia lo stato di salute degli ospiti secondo le indicazioni del contratto di accreditamento vigente con l’Azienda sanitaria locale di Lecco, programma l’aggiornamento e l’attuazione dei protocolli operativi di comportamento del personale, promuove la revisione e verifica l’attuazione dei piani di assistenza individuali (P.A.I.).
- il personale infermieristico, presente in turni attivi 24 ore su 24 svolge il proprio ruolo secondo i vigenti statuti professionali e coordina altresì il personale A.S.A. nelle attività di routine quotidiane;
- i terapisti della riabilitazione e gli educatori professionali concorrono al recupero e al mantenimento delle capacità fisiche, psichiche e relazionali degli ospiti.
- il personale ausiliario socio-assistenziale (A.S.A.) presta interventi di natura assistenziale agli ospiti;
- tutti gli operatori citati concorrono all’elaborazione del piano di assistenza individuale degli ospiti, che viene formulato poco dopo l’ingresso ed aggiornato periodicamente o comunque al variare significativo delle condizioni e dei bisogni dell’ospite: a questa funzione viene dedicato un momento specifico settimanale di incontro degli operatori;
- i servizi di natura alberghiera (cucina, lavanderia, pulizia degli ambienti) così come i servizi sanitario-assistenziali ed educativi (servizio infermieristico, servizio di assistenza diretta all’ospite, servizio di fisioterapia, servizio di animazione) sono garantiti da

appositi contratti di appalto ad evidenza pubblica, riservati a privati con comprovata esperienza nel settore.

COME CONOSCERCI MEGLIO

La R.S.A. “Opera Pia Magistris” offre a chiunque ne faccia richiesta una preziosa occasione d’incontro; attraverso una visita guidata è possibile conoscere meglio la struttura, i servizi proposti e gli operatori impegnati a favore degli ospiti. Il Responsabile di Area e il Coordinatore socio-sanitario, in orari d’ufficio (dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria di apertura al pubblico), sono a disposizione di chi desidera fissare un appuntamento per la programmazione della visita. Il personale addetto, oltre a mostrare gli ambienti della Residenza Sanitaria, fornirà le spiegazioni utili e necessarie ad illustrare il complesso delle attività assistenziali prestate e provvederà alla consegna della Carta dei Servizi o di altro materiale informativo.

Per informazioni, telefono 0341.581380, e-mail opmagistris@comune.valmadrera.lc.it, e-mail pec info@pec.comune.valmadrera.lc.it.

DOMANDA D’AMMISSIONE E COSTITUZIONE LISTA D’ATTESA

Per presentare domanda d’ammissione alla R.S.A. “Opera Pia Magistris” occorre provvedere alla compilazione del “Modulo unico di ingresso per l’inserimento nei posti letto accreditati nelle R.S.A della provincia di Lecco”, disponibile presso l’Ufficio amministrativo interno alla struttura, presso l’Ufficio Servizi sociali del Comune di Valmadrera e scaricabile all’indirizzo www.ats-brianza.it, sezione “RSA – strutture accreditate” e www.comune.valmadrera.lc.it, sezione R.S.A. “Opera Pia Magistris”.

Il modulo raccoglie dati anagrafici e notizie relative allo stato civile dell’anziano interessato al ricovero, informazioni circa le sue condizioni di salute e le necessità socio-assistenziali documentate dalla certificazione del medico curante. Nel modulo si richiede inoltre il consenso al trattamento dei dati personali, limitatamente alle esigenze funzionali della R.S.A.

Il modulo, opportunamente compilato e corredato della documentazione richiesta, deve essere consegnato presso l’ufficio amministrativo della struttura oppure all’Ufficio Protocollo del Comune di Valmadrera (direttamente o tramite posta elettronica all’indirizzo info@pec.comune.valmadrera.lc.it).

Il servizio amministrativo provvede quindi all’inserimento della domanda nella lista d’attesa in ordine cronologico di ricezione.

Per l’ammissione, come è disciplinato dal Regolamento Interno della struttura, vengono individuate le seguenti categorie di priorità:

1. Anziani segnalati dagli enti con posti convenzionati;
2. Anziani residenti a Valmadrera da almeno cinque anni;
3. Anziani, nati e vissuti a Valmadrera che, per comprovati motivi di assistenza socio-sanitaria, abbiano trasferito la propria residenza presso famigliari o strutture di cura fuori Valmadrera;

4. Anziani residenti in Lombardia.

Quando un posto letto si rende disponibile, vengono presi in esame i candidati della prima categoria suddetta, in base all'ordine cronologico della domanda.

Esaurito l'esame delle domande della prima categoria, si prenderanno in considerazione le richieste della seconda categoria, seguendo l'ordine cronologico delle stesse.

Analogamente si procederà per le categorie successive.

Il Sindaco di Valmadrera, su conforme proposta dei Servizi Sociali del Comune e del Medico Responsabile della RSA, può effettuare inserimenti in deroga a quanto sopra per cittadini residenti a Valmadrera, in situazioni di particolare e grave emergenza, mediante provvedimento motivato.

La tenuta della lista d'attesa avviene nelle seguenti modalità:

- per residenti in Valmadrera, compilazione tabella file "Lista d'attesa operativa OPM anno xxxx". Il file suddetto, ad ogni aggiornamento, viene inoltrato all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Valmadrera;
- per tutte le domande di richiedenti non residenti in Valmadrera, compilazione tabella file "Lista d'attesa UOMINI non residenti" "Lista d'attesa DONNE non residenti".

CURA E ASSISTENZA DELL'OSPITE

- Accoglienza, presa in carico e dimissioni	pag 13
- Riconoscimento degli operatori	pag 15
- Assistenza medica	pag 15
- Assistenza infermieristica	pag 15
- Assistenza fisioterapica	pag 16
- Assistenza diretta all'ospite	pag 16
- Animazione	pag 16
- Il ruolo del volontariato	pag 16
- Assistenza religiosa	pag 17
- Servizio ristorazione	pag 17
- Servizio lavanderia	pag 18
- Servizio pulizia	pag 18
- Servizio Amministrativo	pag 18
- Servizi complementari	pag 19
- Visite all'ospite	pag 20
- Giornata tipo	pag 21
- Diritti dell'Ospite	pag 22
- Carta dei Diritti della Persona anziana	pag 23
- Allegato 1 - rette di ricovero	
- Allegato 2 - Modulo per la segnalazione di disservizi e reclami	
- Allegato 3 - Sistema di valutazione annuale di gradimento	
- Allegato 4 - Menù tipo	



ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

L'ingresso dell'anziano in R.S.A. è sempre e comunque, per il diretto interessato e per i suoi famigliari, un momento delicato, critico, poiché implica il distacco dall'ambiente cui si è legati, un cambiamento nelle abitudini e una condivisione diversa degli affetti.

Per questo motivo l'insieme delle azioni che contribuiscono a fare buona accoglienza al nuovo ospite dell'Opera Pia Magistris viene studiato in ogni aspetto, pianificato e attuato con il massimo riguardo.

Ogniqualevolta risulti disponibile un posto letto, il Coordinatore socio-sanitario, in ottemperanza con quanto disposto dal Regolamento Interno, identifica l'anziano che per primo dovrà essere contattato per il possibile ingresso.

All'anziano o al suo famigliare di riferimento vengono, di norma, concesse 24 ore di tempo per accettare la proposta d'ingresso.

In caso di rifiuto, l'anziano viene cancellato dalla lista d'attesa: ha facoltà di ripresentare una nuova domanda d'ingresso che verrà inserita in lista d'attesa in ordine cronologico di arrivo.

In caso non vi sia un immediato rifiuto o in presenza di una risposta affermativa da parte dell'anziano o di un suo famigliare, il Coordinatore socio-sanitario, in collaborazione con il Medico Responsabile, provvede ad organizzare un colloquio informativo pre-ingresso con l'anziano e i famigliari di riferimento. Gli obiettivi dell'incontro sono: la conoscenza della persona da accogliere e dei suoi famigliari, la ricerca di ulteriori informazioni circa il suo stato di salute, le sue condizioni sociali e relazionali, la verifica della compatibilità dei suoi bisogni con il tipo di assistenza offerta dalla Residenza.

Al termine dell'incontro preliminare e in base alle informazioni raccolte, il Medico Responsabile e il Coordinatore socio-sanitario decidono se l'anziano può essere assistito all'interno della RSA.

Se l'esito della valutazione è positivo, viene concordata la data (non superiore agli 8 giorni dalla valutazione) che verrà proposta all'ospite e ai suoi famigliari i quali avranno 24 ore per confermare o meno la volontà di accettare l'ingresso in struttura.

Nel giorno stabilito, l'ospite viene ricevuto dall'infermiere professionale e dall'operatore assistenziale di turno secondo il Protocollo d'accoglienza in uso presso la struttura.



Presa in carico

All'atto dell'ingresso, l'ospite e/o il familiare di riferimento consegnano la documentazione clinica al medico incaricato, il quale procede ad effettuare anamnesi ed esame obiettivo, costituendo il Fascicolo sanitario-sociale dell'ospite (FASAS).

I dati raccolti nella prima giornata non sono esaustivi: è necessario approfondire la conoscenza dell'ospite per dettagliare il suo profilo sia dal punto di vista sanitario che dal punto di vista relazionale, così da prendere in carico i suoi bisogni nella loro globalità

A questo scopo le diverse professionalità devono integrare i dati raccolti e i propri punti di vista in modo da poter stendere in maniera condivisa il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), che viene compilato dall'équipe nella settimana successiva all'ingresso dell'ospite e rivisto entro un mese.

In questa fase è particolarmente importante la condivisione con l'ospite e con il familiare di riferimento delle informazioni e delle osservazioni raccolte durante il P.A.I.

Il coinvolgimento dei familiari nelle cure è un elemento di qualità del servizio, che nel lungo termine porta benessere all'ospite perché responsabilizza i parenti, li aiuta a superare un eventuale senso di colpa per l'inserimento in struttura dell'anziano, fa sì che gli stessi instaurino un rapporto continuativo con la R.S.A. e contribuiscano con le proprie conoscenze all'efficacia delle cure.

Dimissioni

La Direzione della RSA, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 5 del vigente Regolamento Interno, approvato dal Consiglio Comunale con delibera n. 12 del 28.02.2005, può dimettere l'ospite inserito nei seguenti casi:

- a- disdetta scritta da parte dell'ospite o suo familiare o avente causa con un preavviso minimo di 15 giorni;
- b- disdetta scritta da parte della R.S.A. a seguito di variazione delle condizioni di salute, certificate dal Medico Responsabile, tali da rendere la struttura non più idonea ad assistere l'ospite. In questo caso le dimissioni sono eseguite dopo che l'ospite o suo familiare o avente causa avrà/avranno individuato una struttura più adeguata e comunque non oltre 30 giorni dalla disdetta;
- c- mancato pagamento della retta di ricovero per oltre due mesi. La dimissione dell'ospite avverrà entro e non oltre il 15° giorno dalla comunicazione di disdetta;
- d- gravi o ripetute inadempienze all'interno della R.S.A. nei confronti di altri ospiti, degli operatori, dei visitatori quali comportamenti violenti, furto o dolo, molestie sessuali. La dimissione dell'ospite avverrà entro e non oltre il 15° giorno dalla comunicazione di disdetta;
- e- il sistematico rifiuto da parte dell'ospite o suo familiare o avente causa di accettare le indicazioni assistenziali previste dal PAI nelle sue articolazioni e/o la trasgressione sistematica delle norme comportamentali di cui all'art. 3 del Regolamento Interno. La dimissione dell'ospite avverrà entro e non oltre il 15° giorno dalla comunicazione di disdetta;
- f- per decesso dell'ospite. I familiari dovranno provvedere direttamente al servizio funebre, con libera scelta dell'impresa di pompe funebri

Nei casi di cui ai punti **b, c, d** ed **e**, la struttura attiverà il comune di residenza dell'ospite e l'ATS al fine di garantire che le dimissioni avvengano in forma assistita e secondo il principio della continuità assistenziale; a tale scopo, al momento delle dimissioni, il Medico Responsabile provvederà a consegnare all'ospite una lettera di dimissione contenente una relazione sui principali problemi clinici e funzionali, sull'evoluzione della situazione durante il ricovero e sui risultati dei controlli effettuati.

In tutti i casi di dimissione dell'ospite, verranno restituiti i documenti consegnati al momento del ricovero e la documentazione sanitaria personale.

RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Gli operatori, in possesso del titolo professionale richiesto per il loro ruolo, sono identificabili tramite tesserino di riconoscimento che riporta l'intestazione della R.S.A., nome e cognome, qualifica e fotografia.

ASSISTENZA MEDICA

Il servizio garantisce l'assistenza di medicina di base mediante la presenza in reparto, dal lunedì al sabato, di un medico che effettua il previsto "giro medico" in una fascia oraria pomeridiana compresa tra le 13.30 e le 17.30. Viene inoltre garantito il servizio di reperibilità sia diurna che notturna per 365 giorni all'anno.

Il medico specialista in fisiatria accede alla struttura periodicamente e/o su richiesta.

All'interno della R.S.A. si eseguono elettrocardiogrammi e prelievi ematici, successivamente inviati a laboratori d'analisi accreditati dal Sistema Sanitario Nazionale (S.S.N.).

Eventuali consulenze specialistiche ed esami strumentali richiesti dal personale medico vengono effettuati presso centri convenzionati con il S.S.N.

Per qualsiasi informazione riguardante lo stato di salute dell'ospite, i parenti possono rivolgersi direttamente ai medici, previo appuntamento stabilito attraverso l'Infermeria.

In assenza del medico, l'infermiere professionale di turno provvederà a fornire chiarimenti circa le condizioni del paziente, limitatamente a quanto di sua competenza.

Referente del servizio è il Medico Responsabile.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 da infermieri professionali.

Questo tipo di servizio comprende le seguenti mansioni:

- somministrazione di terapie medico-farmacologiche di varia natura;
- applicazione delle medicazioni, raccolta dei campioni biologici, effettuazione dei prelievi ematici, rilevazione dei parametri vitali;
- cura dell'igiene personale;
- distribuzione delle vivande e assistenza durante i pasti;
- sorveglianza ininterrotta degli anziani ospiti della struttura.

L'infermiere professionale di turno è il referente per gli operatori assistenziali e per le attività che si svolgono nei reparti.

Referente del servizio è il Coordinatore socio-sanitario.

ASSISTENZA FISIOTERAPICA

L'assistenza fisioterapica è realizzata da tecnici della riabilitazione presenti a turno nella Residenza Sanitaria, durante i giorni feriali.

Nell'ambito di questa attività, vengono eseguiti trattamenti motori individuali personalizzati, esercizi che mirano al recupero delle funzioni motorie residue e a ristabilire la flessibilità delle articolazioni; sono programmabili attività di addestramento all'utilizzo degli ausili giudicati più opportuni in base alle prescrizioni del medico fisiatra.

Vengono inoltre effettuati interventi di ginnastica di gruppo e terapie fisiche con apparecchiature elettromedicali (tens, ultrasuonoterapia, elettroterapia galvanica, ionoforesi).

Referente del servizio è il Medico Responsabile, in collaborazione con il Medico Fisiatra.

ASSISTENZA DIRETTA ALL'OSPITE

L'attività, garantita 24 ore su 24, poggia sulla competenza e sulla disponibilità degli operatori assistenziali in possesso di specifico attestato professionale.

Questo tipo di assistenza viene attuata al fine di mantenere e/o recuperare il benessere psico-fisico dell'anziano, supplendo alla sua carenza di autonomia nelle funzioni personali essenziali, igienico-sanitarie e relazionali.

Gli interventi diretti all'ospite sono pianificati e personalizzati secondo modalità concordate dall'equipe multidisciplinare e trascritte nel Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) redatto per ogni anziano ospitato.

Referente del servizio è il Coordinatore socio-sanitario.

ANIMAZIONE

Il Servizio di Animazione è garantito dal lunedì al venerdì in orari sia mattutini che pomeridiani ed è eseguito da educatori professionali.

Le iniziative promosse dagli educatori professionali devono integrarsi con le attività sanitarie ed assistenziali, nel tentativo di assolvere un compito molto complesso: valorizzare la persona anziana, facendo affiorare dalla sua interiorità quello che ancora può dare a se stessa e agli altri; aiutare il singolo ad inserirsi nella struttura che lo ospita favorendo la socializzazione; intraprendere e mantenere una piacevole relazione con tutti gli ospiti; promuovere iniziative sempre stimolanti per il ben-essere degli ospiti della struttura e per un vantaggioso impiego del tempo libero. Collabora con il servizio animazione il gruppo *"Il tempo di dare"* - *Volontari Casa di Riposo Opera Pia Magistris*, di Valmadrera (vd. *Volontariato*).

Referente del servizio è il Coordinatore socio-sanitario.

IL RUOLO DEL VOLONTARIATO

Fin dal 1984, sulla base di una convenzione stipulata con il Comune di Valmadrera, all'interno della R.S.A. ha sede un'associazione di volontari che opera all'insegna della solidarietà e senza fini di lucro, ora denominata "*Il tempo di dare*" - *Volontari Casa di Riposo Opera Pia Magistris*.

L'associazione è iscritta regolarmente nel Registro regionale del Volontariato, con decreto del Presidente della Regione Lombardia, n. 12862 del 13.06.1988.

L'azione di quanti prestano la loro opera in regime di volontariato, parallelamente alle più generali attività di animazione, è finalizzata all'organizzazione di momenti ricreativi, laboratori utili all'esercizio della manualità, feste in occasione di ricorrenze, e brevi gite.

I volontari collaborano inoltre con gli operatori della R.S.A. intervenendo come supporto al momento del servizio pasti agli ospiti.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Comune di Valmadrera e la Parrocchia S. Antonio Abate di Valmadrera, sostengono da diversi decenni la presenza di una piccola comunità di religiose esclusivamente dedicate alla cura spirituale e religiosa degli ospiti.

L'attività delle Consorelle, pur beneficiando di un'assoluta autonomia, è perfettamente armonizzata con i ritmi complessi della R.S.A., nel pieno rispetto degli orari che scandiscono la vita quotidiana degli anziani e le mansioni assegnate agli operatori. Gli ospiti possono usufruire di una cappella dedicata al culto, sita a piano terra, alla quale hanno libero accesso e dove è possibile seguire le funzioni religiose che animano la Parrocchia di Valmadrera, attraverso un sistema di trasmissione radio.

In particolari occasioni, quali festività e ricorrenze significative, un sacerdote è presente nella struttura per la celebrazione della S. Messa e l'amministrazione dei Sacramenti.

SERVIZIO RISTORAZIONE

La struttura è dotata di un'attrezzata cucina dove vengono preparati i pasti dei diversi momenti alimentari (colazione – pranzo – merenda – cena). La gestione del servizio in oggetto è affidata, mediante appalto pubblico, a ditte leader nel settore.

Le derrate alimentari utilizzate per la produzione delle pietanze sono esclusivamente fornite da ditte che possano dimostrarne la genuinità e la qualità elevata.

Agli ospiti viene proposto un menù-tipo giornaliero, periodicamente aggiornato (consultare la scheda allegata).

Gli orari dei pasti:

Colazione	ore 8.00
Pranzo	ore 11.20
Merenda	ore 15.30
Cena	ore 18.00

SERVIZIO LAVANDERIA

La R.S.A. dispone al suo interno di una lavanderia fornita di moderne attrezzature per il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura della biancheria.

Ad ogni ospite accolto nella Residenza Sanitaria viene assegnato un numero che servirà per il riconoscimento dei capi d'abbigliamento e della biancheria personale.

Il servizio lavanderia è compreso nel costo della retta.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

La pulizia ed igiene degli ambienti, sia quelli comuni che quelli personali degli ospiti, è garantita quotidianamente da operatori appositamente formati.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il personale dell'Ufficio Amministrativo è a disposizione degli ospiti e dei parenti dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.30 e il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Per richieste particolari è possibile fissare apposito appuntamento.

Le attività del servizio offerti all'utenza comprendono:

- *servizio informazioni;*
- *supporto a ospiti e familiari per pratiche burocratico-amministrative;*
- *predisposizione e rilascio della certificazione di cui alla DGR 26316/97. La componente sanitaria della retta (calcolata annualmente dalla R.S.A.) è fiscalmente deducibile; il beneficiario della deduzione fiscale è l'intestatario delle rette emesse nel periodo di riferimento;*
- *gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), presso il quale sono a disposizione gli appositi questionari per la valutazione della soddisfazione del servizio o segnalazione dei disservizi (vedi allegati)*

In caso di ricezione di segnalazioni di disservizio arrecati agli ospiti, l'U.R.P. effettua le verifiche necessarie e provvede a rispondere per iscritto, convocando eventualmente l'interessato, entro un massimo di 15 giorni dalla data di registrazione al protocollo.

- *rilevazione customer satisfaction.*

La campagna di rilevazione viene effettuata con cadenza annuale ed è rivolta, sia agli ospiti e loro familiari che agli operatori; nella prima fase vengono consegnati i questionari direttamente agli ospiti, ai loro familiari e a tutti gli operatori. Successivamente riconsegnati in forma anonima in un'urna appositamente dedicata e collocata presso la postazione di portineria. Nella fase di compilazione, su richiesta specifica del singolo ospite, viene messo a disposizione un educatore professionale per l'ausilio nella comprensione e nella compilazione.

Alla scadenza dei termini per la riconsegna, il Responsabile di Area provvede alla lettura dei questionari e alla compilazione di un report di elaborazione dati, quindi con il Coordinatore socio-sanitario e il Medico Responsabile, viene effettuato un momento di sintesi degli esiti della campagna di valutazione e viene stesa una relazione.

La relazione viene affissa alla bacheca ufficiale della struttura (sita al piano terra) ed è resa disponibile per la libera consultazione. Inoltre viene consegnata una copia della stessa relazione alla RSU interna e ai referenti delle ditte convenzionate.

I risultati vengono illustrati agli ospiti e ai parenti dagli educatori professionali, i quali effettuano una lettura della relazione e ne promuovono una discussione.

È possibile richiedere copia conforme del fascicolo sanitario-sociale (integrale o di parte di esso) all'atto della dimissione, o in ogni momento della permanenza in R.S.A., presentando al servizio apposita richiesta.

La richiesta può essere avanzata dall'ospite stesso o da avente causa; al richiedente verrà richiesto un rimborso spese forfettario determinato in €.20.00.

L'evasione della richiesta, di norma, avviene entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione.

SERVIZI COMPLEMENTARI

CASELLA POSTALE

Al piano terra della Residenza Sanitaria è collocato un casellario postale in cui viene depositata la corrispondenza personale. Ogni ospite dispone di una propria casella e della relativa chiave.

GIORNALI E RIVISTE

Sono disponibili per la lettura: un quotidiano locale, uno a diffusione nazionale, nonché una rivista settimanale. Fra le attività di animazione è prevista la lettura di gruppo.

TELEVISIONE

Negli spazi della struttura adibiti ad uso comune sono posizionati alcuni apparecchi televisivi. Nelle camere, previa autorizzazione della Direzione, è consentito l'utilizzo di televisori e/o radio di piccole dimensioni, purché dotati di cuffie auricolari senza fili.

DISTRIBUTORE AUTOMATICO BEVANDE

(spesa non inclusa nella retta di ricovero)

Al piano terra della R.S.A. sono collocati due distributori (a pagamento) di bevande calde e fredde.

TRASPORTO

(spesa non inclusa nella retta di ricovero)

In base a una convenzione che il Comune di Valmadrera ha stipulato con la Croce Rossa Italiana, sono previste tariffe agevolate per il trasporto degli ospiti da e verso i presidi sanitari (per eventuali accertamenti clinici o ricoveri), quando il trasferimento non possa essere effettuato con i mezzi ordinari a disposizione della struttura o non sia già a carico del S.S.N..

Il servizio è pagato direttamente dall'ospite o suo delegato alla Croce Rossa Italiana.

VISITA ALL'OSPITE

Negli spazi comuni a piano terra: tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00
(portineria presidiata tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00)

Ai piani: dalle ore 10.00 alle 11.20
dalle 14.30 alle 17.50

Sono previste deroghe per accedere abitualmente ai piani della R.S.A. in orari diversi da quelli sopra citati, purché sia presentata domanda motivata al Coordinatore socio-sanitario. L'ingresso fuori-orario dei famigliari è consentito solo in particolari circostanze e previa autorizzazione rilasciata dall'infermiere professionale di turno. La rigidità della procedura è finalizzata a garantire un tranquillo e regolare svolgimento delle attività assistenziali dirette agli ospiti e dei lavori di pulizia degli ambienti.

Qualora un parente volesse accompagnare un ospite all'esterno della struttura, può farlo comunicando il giorno e l'ora stabiliti all'infermiere professionale di turno, il quale provvederà a consegnare all'accompagnatore l'eventuale terapia farmacologica da somministrare all'anziano; l'avvenuto rientro dell'ospite dovrà poi essere comunicato in Infermeria.

In periodo di emergenza Covid-19, in ottemperanza alle diverse disposizioni nazionali e regionali, l'accesso alla struttura da parte di visitatori/familiari è limitato ai soli casi espressamente autorizzati dalla Direzione Sanitaria e segue precise procedure che verranno comunicate ad ogni aggiornamento.



GIORNATA – TIPO DELL’OSPITE

La presa in carico dell’ospite e l’erogazione dei servizi descritti ai punti precedenti, avviene nel rispetto di protocolli operativi adottati dalla struttura, validati dal Medico Responsabile e periodicamente aggiornati.

L’organizzazione dell’assistenza all’ospite attuata in R.S.A., consente la definizione della seguente “giornata tipo”:

Dalle ore 6.00: risveglio, igiene personale, vestizione e mobilizzazione attuata dagli operatori addetti all’assistenza diretta all’ospite che stimolano le capacità residue per favorire l’espressione delle potenzialità e l’autonomia dell’ospite nel totale rispetto della privacy personale.

A seguire prelievi ematici, medicazioni eseguite dagli Infermieri Professionali;

Ore 8.00: prima colazione;

Ore 8.30: possibilità di partecipare alla S. Messa;

Dalle ore 9.00: attività di animazione, riabilitazione e prosecuzione attività assistenziali;

Ore 11.20: pranzo;

Dalle ore 12.00: messa a letto pomeridiana per gli ospiti desiderosi di riposo. Gli altri ospiti possono trattenersi negli spazi comuni;

Dalle ore 14.00: eventuali visite mediche. A seguire prosecuzione attività assistenziali e di riabilitazione;

Dalle ore 14.30: inizio attività di animazione;

Dalle ore 15.30: merenda;

Ore 18.00: cena;

Dalle ore 18.30: trasferimento nelle camere; preparazione per il riposo notturno e adeguato posizionamento degli ospiti a letto.

DIRITTI DELL'OSPITE

Trattamento dei dati personali

L'R.S.A. "Opera Pia Magistris" garantisce la protezione dei dati personali degli ospiti, in conformità con quanto disposto dal Regolamento UE 679 del 27 aprile 2016 ("Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati", in seguito il "Regolamento").

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. Al momento del ricovero viene richiesto all'Ospite il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari, funzionale alle esigenze della struttura. Il medico responsabile ed i medici di struttura sono gli unici operatori deputati a fornire informazioni sullo stato clinico dell'Ospite. L'Ospite ed i suoi familiari vengono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e alle procedure medico-assistenziali messe in atto nella struttura.

Il personale impiegato presso la R.S.A. "Opera Pia Magistris" garantisce il rispetto della privacy di ogni Ospite, non divulgando informazioni che li riguardino.

Divieto di fumo

All'interno della L'R.S.A. "Opera Pia Magistris", ai sensi dell'art. 51 della legge n° 3 del 16/01/2003, non è possibile fumare in nessun ambiente.

Copertura assicurativa

L'R.S.A. "Opera Pia Magistris" è impegnata a stipulare e mantenere idonea copertura assicurativa a tutela della responsabilità civile per i possibili danni cagionati all'Ospite - anche causati involontariamente in conseguenza di fatti accidentali e/o imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia - derivanti dalla presenza in struttura. Si precisa che le condizioni di cui alla polizza assicurativa non prevedono franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(ALLEGATO D D.G.R. 7435 DEL 14.12.2001)

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 avvalersi.

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

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

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

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di formazione 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 circoscrivibile 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:	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;	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 conservare la libertà di scegliere dove vivere;	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
di vivere con chi desidera;	di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;

di avere una vita di relazione;	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se solo di carattere affettivo;
di essera salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;	di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'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 propria 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.

E' 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.

OGGETTO: R.S.A. “OPERA PIA MAGISTRIS” – RETTE MENSILI ANNO 2021

(tariffe approvate con Delibera di Giunta Comunale n. 131 del 16.12.2020)

	TARIFFA MENSILE	TARIFFA GIORNALIERA
DEGENZA (TARIFFA UNICA)	€. 1.871,00	€. 61,51
SUPPLEMENTO CAMERA SINGOLA	€. 120,00	€. 3,94

La retta andrà pagata anticipatamente dall'ospite o dal parente che, al momento dell'ingresso ne ha assunto formalmente l'impegno, entro il decimo giorno del mese presso la tesoreria comunale, o comunque entro cinque giorni dal ricevimento della reversale di pagamento emessa dall'ufficio amministrativo della RSA.

Modalità di pagamento:

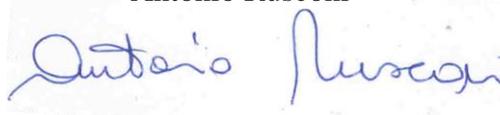
- presso lo sportello della Tesoreria Comunale alla Banca Popolare di Sondrio, filiale di Valmadrera, in via San Rocco n. 31/33;
- mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato alla Tesoreria Comunale c/o Banca Popolare di Sondrio, filiale di Valmadrera IBAN IT73 J 05696 51810 000004320X52.

Note:

- agli ospiti, inseriti in camera singola, bisognosi di isolamento o in fase terminale non verrà applicato il supplemento “camera singola” se l'utilizzo suddetto deriva da un bisogno assistenziale certificato dal medico responsabile della R.S.A.;
- agli ospiti vengono garantiti come servizi socio-sanitari e assistenziali: l'assistenza farmaceutica, gli ausili per incontinenti e di altra natura, l'assistenza medica, infermieristica e fisioterapia, le attività di animazione come previsto dalle disposizioni della Regione Lombardia;
- dalla retta sono escluse le spese di trasporto da e per i presidi sanitari per eventuali accertamenti clinici o ricoveri (se non sono già a carico del Servizio Sanitario), i servizi di parrucchiere e pedicure, ai quali deve provvedere in autonomia l'ospite;
- ogni altro caso non contemplato dai punti di cui sopra è disciplinato dal “Regolamento interno della struttura, approvato dal Consiglio Comunale con delibera n. 12 del 28/02/2005.

Valmadrera, 28 dicembre 2020

IL SINDACO
Antonio Rusconi



MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI E RECLAMI

Questa scheda è a disposizione di coloro che intendono presentare un reclamo o segnalare un disservizio relativo ai servizi offerti dalla R.S.A. "Opera Pia Magistris".

La scheda deve essere consegnata, in forma anonima o firmata, agli addetti del Servizio Amministrativo.

Io sottoscritto _____

in qualità di _____,

al fine di contribuire al miglioramento dei servizi resi presso la R.S.A. "Opera Pia Magistris", desidero informare di non essere soddisfatto/a del seguente servizio.

Segni con una "X" il quadratino corrispondente alla risposta prescelta indicando nell'apposito spazio il motivo.

- ASSISTENZA MEDICA
- ASSISTENZA INFERMIERISTICA
- ASSISTENZA FISIOTERAPICA
- ASSISTENZA DIRETTA ALL'OSPITE (A.S.A.)
- ANIMAZIONE
- SERVIZIO AMMINISTRATIVO
- PORTINERIA/CENTRALINO
- PULIZIA
- CUCINA
- LAVANDERIA
- ALTRO _____

data _____

firma _____

SISTEMA DI VALUTAZIONE ANNUALE DI GRADIMENTO**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E/O DEI LORO FAMILIARI**

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.,

il questionario che le chiediamo di compilare, in forma assolutamente anonima, ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla R.S.A. "Opera Pia Magistris" di Valmadrera.

Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per utenti e operatori che ne usufruiranno in futuro.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta.

Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta collocata presso la portineria della struttura.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

ETÀ	
------------	--

SESSO	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
--------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--	--

È RICOVERATO IN RSA DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
--------------------------------	---	---	--	--

INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare	<input type="checkbox"/> operatore	<input type="checkbox"/> volontario
---	------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	--

1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL'ARRIVO IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
orari di apertura al pubblico degli sportelli/uffici informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE FISICHE PRESENTI IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità degli ambienti comuni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
quantità di spazio personale messo a disposizione	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

3. E' SODDISFATTO DELLA PULIZIA E DELLA CURA DELL'IGIENE IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
varietà nel menù	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

5. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
orari pranzo/cena	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

6. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
infermieri professionali	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
-----------	-----------------------------------	--	----------------------------------	---

7. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
---	-----------------------------------	--	----------------------------------	---

8. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN R.S.A.?	<input type="checkbox"/> gioiosa	<input type="checkbox"/> triste		
è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no		

9. RITIENE PROPORZIONATO IL RAPPORTO TRA RETTA E QUALITA' DELL'ASSISTENZA RICEVUTA?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no		
--	-----------------------------	-----------------------------	--	--

Le chiediamo di indicare nello spazio sottostante eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario:

Grazie per la collaborazione.

MENÙ TIPO

PROPOSTA MENÙ INVERNALE

GG.	PRANZO	CENA
Lun	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto alla parmigiana ➤ Scaloppa alla pizzaiola ➤ Fagiolini/purè 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Semolino in brodo ➤ Hamburger di pollo ➤ Barbabietole/ finocchi
Mart	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta alla bolognese ➤ Petto di pollo al vino bianco ➤ Carote al burro/coste all'olio 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestra d'orzo e verdure ➤ Zola ➤ Zucchine trifolate / patate
Merc	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta con zucchine e speck ➤ Bollito di manzo e salsa verde ➤ Cavolfiori gratinati/ purè 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Riso e prezzemolo ➤ Hamburger di pesce ➤ Broccoletti al forno/carote
Giov	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pizzoccheri alla valtellinese ➤ Coscia di pollo al forno ➤ Fagiolini allo speck/pomodori 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pastina ➤ Prosciutto crudo ➤ Spinaci al parmigiano/fagioli
Ven	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Risotto giallo ➤ Filetto di nasello al forno ➤ Patate prezzemolate/cavolini di Bruxelles 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Minestrone con pasta ➤ Involtino caldo al formaggio ➤ Erbetteall'agro/purè
Sab	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ravioli di carne al pomodoro ➤ Bocconcini di vitello in umido ➤ Erbette all'olio/purè 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta e lenticchie ➤ Brie ➤ Fagiolini all'agro/zucchine all'olio
Dom	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pasta pasticciata ➤ Reale di vitello ➤ Patate / Cipolle all'agro 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pastina ➤ Speck ➤ Coste all'agro/patate

PROPOSTA MENÙ ESTIVO

GG	PRANZO	CENA
Lun	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fusilli al ragù ○ Bocconcini di pollo con verdure ○ Finocchi 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pasta e ceci ○ Formaggio misto ○ Carote
Mart	<ul style="list-style-type: none"> ○ Risotto alla milanese ○ Filetto di trota ○ Spinaci 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Minestra di verdura ○ Involtino di prosciutto alla russa ○ Cavolini
Merc	<ul style="list-style-type: none"> ○ Spaghetti pom. fresco e basilico ○ Fettina di maiale al marsala ○ Insalata mista 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Stracciatella ○ Formaggio misto ○ Fagiolini
Giov	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pizzocheri ○ Tacchino arrosto ○ Cavolfiore 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Riso e prezzemolo ○ Rotolo di frittata con verdure ○ Erbette
Ven	<ul style="list-style-type: none"> ○ Risotto funghi e panna ○ Platessa alla mugnaia ○ Fagiolini 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Crema di pomodoro ○ Affettato misto ○ Broccoli stufati
Sab	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mezze penne gorgonzola e patate ○ Lonza alle verdure ○ Zucchine 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Minestra di porri e patate ○ Mozzarella in carrozza ○ Carote
Dom	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gnocchi al pomodoro ○ Reale di vitello al forno ○ Cavolini 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pastina ○ Gorgonzola e altro formaggio ○ Finocchi

Nei menù è sempre compresa frutta fresca a fine pasto, pane o grissini e acqua.



R.S.A. “Opera Pia Magistris”
Via Manzoni, 7
23868 – Valmadrera (LC)

Tel. 0341 581380
Fax 0341 207067

e-mail opmagistris@comune.valmadrera.lc.it

e-mail pec info@pec.comune.valmadrera.lc.it