



RICOVERO FERDINANDO UBOLDI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Via Bruno Buozzi, 27

Tel. 02-9181788

Fax 02-9183352

info@fondazioneuboldi.it

CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI UTENTI E PER I LORO VISITATORI

Aggiornata 01 aprile 2021

Premessa

La carta dei servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la casa garantisce nel servizio alle persone anziane.

Ciò che viene presentato, non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" delle persone anziane residenti.

La condizione anziana in Italia, e anche nella nostra Milano, è oggi ad un punto di svolta, sia a causa della situazione sociale, politica, ed economica, sia in ragione di una rinnovata coscienza collettiva.

Ciò che la renderà più accettabile, sarà la qualità dei processi assistenziali e *sanitari*, e dei sistemi istituzionali ed interpersonali in essa coltivati. Ne deriva la necessità di un rinnovato impegno progettuale, a cui deve seguire con costanza, intelligenza ed apertura, l'organizzazione e la conduzione quotidiana dell'accoglienza e del sostegno.

Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.

Dati identificativi del Ricovero Ferdinando Uboldi ONLUS

Denominazione: Ricovero Ferdinando Uboldi
Indirizzo: Via Bruno Buozzi, 27 20037 Paderno Dugnano (MI)
Riconoscimento giuridico: Fondazione ONLUS
Codice Fiscale 03528330156
Partita IVA: 00754590966
Accreditata ASL con DGR 13633 del 14/07/2003

Telefono: 02-9181788
Fax: 02-9183352
E-mail: info@fondazioneuboldi.it

Consiglio di amministrazione

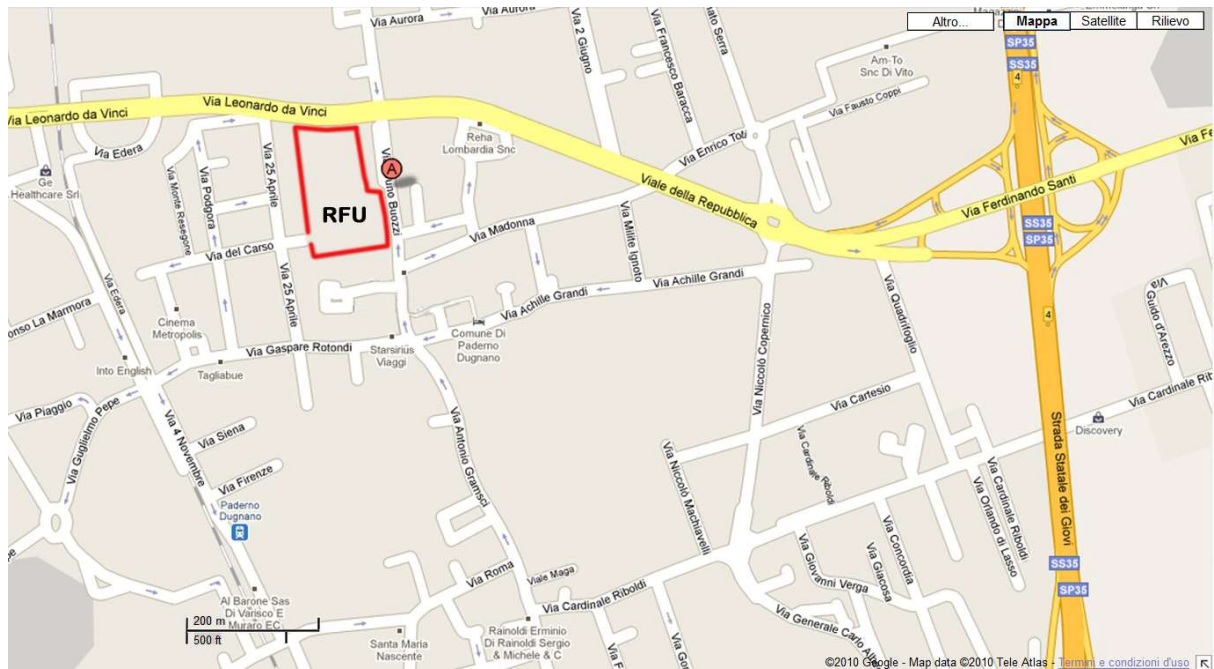
Presidente: Dott.ssa. Carola Giovanna Giulia Maria Orombelli
Segretario del Consiglio: Dott.ssa Paola Cattin
Consiglieri: don Mauro Barlassina, Avv. Francesco Orombelli, dott. Giovanni Cornaggia Medici, Ing. Alberto Savini

Direzione

Direttore R.S.A.: Dott.ssa Paola Cattin

Autorizzazione e Accreditamento

La R.S.A. è in possesso dell'Autorizzazione permanente al funzionamento n. 548 del 22 dicembre 2005 rilasciata dalla Provincia di Milano ed è accreditata dalla Regione Lombardia.



Tipologia delle persone accolte e struttura della R.S.A.

Il Ricovero Ferdinando Uboldi, è una Residenza Sanitaria Assistenziale, che accoglie 95 persone anziane, di sesso maschile e femminile, autosufficienti e non autosufficienti.

Strutturalmente la casa è articolata su tre piani. Le camere sono da due a quattro letti, tutte con servizi in camera. Inoltre, tutte le camere hanno arredi e dotazioni strumentali per accogliere anziani con rilevanti problemi assistenziali e sanitari.

In particolare dei 95 posti letto 90 sono a contratto con l'ATS Milano Città Metropolitana e 5 sono solventi.

Retta

La retta è mensile e per gli ingressi fino al 31/12/2016 è di € 2370,00, pari a una retta media giornaliera di €76,00, per gli ingressi successivi a tale data la retta è di € 2400,00. Per i tempi e le modalità di versamento della retta è possibile visionare il modulo "Impegnativa Finanziaria".

Servizi inclusi nella retta e servizi esclusi

I servizi forniti dal Ricovero Ferdinando Uboldi, compresi nella retta, sono: vitto, alloggio, assistenza sanitaria h24, farmaci, parrucchiera, servizio di lavanderia e guardaroba.

Prestazioni supplementari, a carico dell'ospite o dei suoi familiari, sono trasferimenti dalla struttura con mezzo di soccorso (ambulanza), podologo, utilizzo del servizio bar.

Servizi generali

- **Cucina:** è interna alla struttura e garantisce la preparazione quotidiana dei pasti. Il menù è proposto dall'executive chef e approvato dal medico responsabile di struttura in riferimento alle linee guida per l'alimentazione della persona anziana sana. È possibile fruire di un menù speciale in caso di necessità cliniche accertate. Il menù è stagionale, la versione estiva è in vigore da fine maggio a settembre mentre quella invernale negli altri mesi dell'anno. La composizione del menù tiene in considerazione le tradizioni culinarie e le ricorrenze tipiche del nostro paese. E' data la possibilità, giornalmente, di poter scegliere, tra diverse proposte, il più gradito. Si riporta in allegato il menù tipo.

- **Lavanderia, guardaroba e tintoria:** il servizio, compreso nella retta, prevede il lavaggio di tutti gli indumenti dell'ospite. Ogni indumento sarà dotato di etichetta per una sicura identificazione. Il servizio di lavanderia è interno alla struttura.

- **Pulizie:** le pulizie degli ambienti sono quotidiane e affidate a personale interno della struttura. Le pulizie, si effettuano in mattinata per quanto riguarda l'ordine delle stanze e in tardo pomeriggio per ciò che riguarda il riordino degli spazi comuni del piano terra e delle sale da pranzo.

- **Servizio amministrativo:** è svolto da personale dipendente con adeguata preparazione tecnico-professionale, che secondo le necessità, si può avvalere di collaboratori esterni. L'Ufficio Amministrativo predispone mensilmente la fattura e provvede, entro i tempi previsti, a stilare la dichiarazione della retta versata nell'anno precedente ai fini delle detrazioni fiscali.

- **Relazioni con il pubblico:** il servizio è ubicato a piano terra nell'ambito della segreteria, un'amministrativa è incaricata ad accogliere qualsiasi istanza, richiesta, chiarimento e, con la supervisione della Direzione, fornire la congrua risposta.

E' possibile fissare colloqui e visite guidate, senza impegno, per conoscere meglio la struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito.

Servizio medico, infermieristico e assistenziale di base

Sanitario-Assistenziale: questo servizio ha come obiettivo principale quello di promuovere e tutelare la salute delle persone ospitate presso il Ricovero.

Le caratteristiche del servizio si riassumono nella:

- Valutazione iniziale delle condizioni di salute dell'ospite e stesura del progetto terapeutico-assistenziale
- valutazione periodica, con approccio multidimensionale, delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano e sua registrazione nel fascicolo sanitario e sociale;
- stesura e attuazione della pianificazione assistenziale individuale
- ricorso a consulenze medico-specialistiche
- ricorso ad indagini diagnostiche emotochimiche e strumentali
- attenzione particolare e misure preventive per i potenziali problemi sanitari ed assistenziali connessi alla istituzionalizzazione mediante la formazione permanente del personale di assistenza, attraverso la revisione critica degli interventi via via programmati, con la preoccupazione di potenziare, e/o mantenere ogni capacità residua;

L'equipe socio-sanitaria si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi.

Tutto il personale addetto all'assistenza è qualificato ed abilitato dallo Stato Italiano e dalla Regione Lombardia ad operare nel settore socio-assistenziale. Gli operatori sono costantemente formati ed aggiornati attraverso la partecipazione a corsi di formazione sia interni sia organizzati da altre agenzie del settore.

Il personale medico è presente in struttura tutti i giorni per circa sei ore ed, in caso di necessità, è sempre reperibile.

Animazione

Il servizio costituisce un momento forte di riferimento all'interno della struttura. Supporta ogni ambito della persona da quello fisico a quello psicologico, relazionale ed affettivo. Sono previste attività molteplici, per permettere all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi, curiosità ed anche per valorizzare le proprie capacità. Altri obiettivi del servizio sono: favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore.

Le attività variano quotidianamente, alcune hanno la finalità di mantenere e/o potenziare le capacità cognitive (esempio la concentrazione, l'attenzione, la memoria) delle persone anziane altre di favorire gli scambi interpersonali in quanto molte attività coinvolgono anche i famigliari ed i volontari.

Fisioterapia

Il servizio si prende cura delle abilità motorie residue degli ospiti programmando interventi mirati, e atti al mantenimento delle capacità motorie e funzionali. Collabora attivamente con il servizio di animazione, per attività affini e/o sinergiche.

Parrucchiere / pedicure

All'interno della Casa, è presente una parrucchiera che effettua il servizio circa due volte a settimana. E' possibile prenotare in reception il servizio ritenuto necessario. Il servizio è compreso nella retta mensile. Per quanto riguarda il servizio di pedicure, prenotabile presso la reception, è garantito da una dottoressa in podologia. Il servizio non è compreso nella retta, ad oggi, ha un costo di €35,00.

I giornali e la biblioteca

Per chi lo desidera, il responsabile dell'animazione provvede a far recapitare quotidiani e settimanali. Esiste anche una biblioteca; per il prestito e la consultazione dei libri occorre rivolgersi al servizio di animazione.

Il volontariato

L'Amministrazione promuove e valorizza l'attività del volontariato per concorrere al mantenimento di una socialità viva e positiva. Inoltre, contribuendo all'organizzazione di momenti ricreativi, come uscite e gite, ecc. valorizza ed incrementa la cultura della solidarietà.

Servizio Religioso

All'interno del Ricovero F. Uboldi è presente una comunità delle Suore del Servizio Sociale di S. Antonio da Padova di origine polacca.

Il servizio religioso cattolico garantisce la celebrazione della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche. Inoltre, si propone anche la crescita della persona nella fede, mediante espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana come la recita quotidiana del S. Rosario. È un servizio che intende aiutare la persona a vivere con serenità e dignità questo momento della vita, e ad accogliere con fede eventi difficili e spesso dolorosi.

La presenza delle suore si caratterizza con l'ascolto, la vicinanza, il dialogo e l'attenzione alle diverse problematiche delle persone presenti.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli ospiti aderenti ad altre religioni, possono chiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede.

Per chi lo desidera è possibile celebrare la S. Messa del rito funebre presso la cappella del Ricovero.

Presentazione, accoglimento domande e ingresso dell'ospite in R.S.A.

La decisione di affidare un proprio congiunto alle cure di una R.S.A. è spesso difficile e sofferto per questo il momento di presentazione della domanda è curato ed accompagnato direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

I moduli per la presentazione della domanda è possibile ritirarli tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00 presso la Reception.

La visita della struttura è possibile effettuarla direttamente con il Direttore o con un suo delegato previo appuntamento, così come per la consegna della domanda, pertanto è necessario telefonare al n. 029181788 per fissare un appuntamento.

La Direzione è a disposizione per fornire informazioni e chiarimenti in merito alla struttura e alla modalità di inserimento dell'ospite. Dopo aver verificato le condizioni per l'ingresso in R.S.A e rispettati i criteri di gestione della lista di attesa, l'amministrazione informa la famiglia e si concorda la data d'ingresso.

Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e "Carta dei diritti della persona anziana"

- In adempimento al D.Lgs. 196/03, il Ricovero garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

- Il Ricovero riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana", (v. allegato)

- Il personale operante all'interno della Casa di Riposo è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

Inoltre, per il personale in divisa, è possibile riconoscere il loro ruolo dal colore della divisa:

- casacca e pantaloni bianchi con bordo blu: infermiere e fisioterapista

- casacca e pantaloni bianchi con bordo verde: medico

- casacca e pantaloni bianchi con bordo rosso: Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) – Operatore Socio Sanitario

(OSS)

- casacca blu: animatore
- casacca e pantalone lilla: operatore per il supporto alberghiero e lavanderia
- casacca bianca e pantalone a quadretti bianchi e neri: personale di cucina

Gestione lista di attesa

La lista di attesa viene gestita considerando l'ordine cronologico di presentazione della domanda e l'urgenza del caso (problemi clinici rilevanti, elevate criticità socio-assistenziali) inoltre, per volere del fondatore Ferdinando Uboldi, viene data la precedenza ai residenti del Comune di Paderno Dugnano.

La valutazione degli ingressi viene effettuata dalla Direzione sentito il parere del responsabile sanitario.

Esiste anche a tale riguardo una fattiva e proficua collaborazione con i servizi territoriali dell'ASST Rhodense e del Comune.

Gli orari della giornata

Fascia Oraria	Attività
Ore 7,00	Sveglia e igiene personale
Ore 8,00	Colazione
Ore 9,30	Attività assistenziali e animazione
Ore 12,00	Pranzo
Ore 13,30 – 15,00	Riposo pomeridiano
Ore 15,00 – 16,00	Attività assistenziali e animazione
Ore 17,00	S. Messa (facoltativa)
Ore 18,00	Cena
Dalle 19,30	Preparazione per il riposo notturno

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche, in relazione alle condizioni ed esigenze individuali degli ospiti.

Visite agli Ospiti

Le visite agli ospiti da parte di famigliari e amici è attività gradita e incoraggiata all'interno della struttura per garantire il mantenimento della rete amicale e sociale.

Gli orari e le modalità di accesso alla struttura sono liberi, si richiama tuttavia al rispetto delle norme di buona educazione e di rispetto reciproco, pertanto è consigliato di accedere alle stanze di degenza non più di due persone alla volta, di non sostare in sala da pranzo durante i pasti se non per aiutare il congiunto nell'alimentazione e di osservare il seguente orario di accesso: 8.00-20.00.

E' possibile accedere alla struttura nella fascia oraria notturna 20.00 - 08.00 previo accordo con la Direzione.

Gestione dei reclami e suggerimenti

I reclami da parte di ospiti e parenti possono essere rivolti alla Direzione attraverso il modulo allegato alla presente Carta dei Servizi. Successivamente alla presentazione del reclamo, la Direzione riunirà l'équipe assistenziale provvedendo ad adottare tempestivamente i provvedimenti necessari. E' inoltre prevista la possibilità di fornire suggerimenti in forma anonima al fine di migliorare il servizio reso agli ospiti; il suggerimento deve essere scritto sull'apposito modulo e imbucato nella "Cassetta suggerimenti e reclami".

La risposta alla segnalazione, allorché nominale, sarà effettuata direttamente all'interessato in forma scritta entro 10 giorni lavorativi.

La rilevazione della qualità percepita viene effettuata annualmente tramite questionario anonimo e i risultati comunicati con breve relazione appesa in bacheca.

Si invita ad aderire a tale iniziativa per permettere di comprendere al meglio le condizioni di permanenza percepite e le relative aspettative.

Norme di comportamento

- L'ospite che utilizza gli spazi ed i servizi comuni, è invitato al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.

- L'ospite, in collaborazione e con il concreto aiuto del personale addetto, è invitato a tenere i propri armadietti personali con sufficiente ordine e pulizia. Per motivi igienici, non è consentito, conservare nei medesimi, alimenti non confezionati e deteriorabili.

- Non è consentito, adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possono risultare a rischio della propria, o della altrui incolumità.

- Non è consentito, installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza.

- L'uso moderato di sostanze alcoliche è possibile previo accordo con il medico.

- È vietato fumare all'interno della struttura.

- Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore, o rilevanti somme di denaro. L'Amministrazione del Ricovero non risponde di eventuali furti. Somme di denaro per uso personale, possono essere depositate presso la Reception.

- Rapporti con i familiari

Per garantire una comunicazione efficace e sicura con i congiunti degli ospiti è necessario che gli stessi forniscano al momento dell'ingresso i loro recapiti e comunichino tempestivamente ogni variazione seppur temporanea.

Rilascio del fascicolo sanitario e sociale

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario e sociale, occorre inoltrare la domanda alla Direzione. La copia, al costo di €0,10 a foglio fotocopiato, sarà a disposizione del richiedente in reception dopo 10 giorni lavorativi dalla richiesta. Per situazioni di urgenza è necessario farlo presente in segreteria e concordare i tempi per il rilascio di quanto richiesto.

Rilascio di certificati

Per ottenere una qualsiasi certificazione è necessario farne richiesta direttamente alla Segreteria specificandone la motivazione al fine di poter produrre il documento più appropriato. Il certificato richiesto sarà a disposizione del richiedente in reception dopo 10 giorni lavorativi dalla richiesta. Si precisa che i certificati vengono rilasciati gratuitamente su carta libera, ad eccezione del certificato per richiesta d'invalidità o di aggravamento dell'invalidità all'INPS che ha un costo, ad oggi, di €70,00 (SETTANTA/00).

Tutela legale

Per gli ospiti con limitata autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana a causa di decadimento cognitivo moderato e severo, la normativa prevede la possibilità di assistenza da parte dell'Amministratore di Sostegno (v. L. 6/2004). E' possibile ricevere informazioni e assistenza per avviare la pratica per la nomina di questa figura in segreteria.

Permessi di uscita

Famigliari od amici, in accordo con l'ospite, possono concordare con la Direzione permessi di uscita giornalieri o licenze per più giorni. Il permesso è condizionato dalla volontà dell'ospite e dalle sue condizioni cliniche.

Trasferimenti In ospedale

In caso di necessità di ricovero ospedaliero o di accertamenti al Pronto Soccorso, il Medico provvede direttamente al trasferimento dell'ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari. Se il trasferimento non è in regime di urgenza (118) il costo dello stesso è a carico dell'ospite.

Il ricovero in ospedale non dà diritto a decurtazioni della retta mensile.

Trasferimento all'interno della R.S.A.

Ad insindacabile giudizio dell'equipe socio-sanitaria e della Direzione, può rendersi necessario il trasferimento dell'ospite ad altre camere o ad altro piano della struttura a causa di motivazioni sociali e/o sanitarie. Di ciò i familiari saranno tempestivamente avvisati.

Dimissioni volontarie

È possibile dimettersi volontariamente dal Ricovero F. Uboldi, in tal caso è necessario darne comunicazione alla Direzione con qualche giorno di anticipo al fine di poter preparare la documentazione socio-sanitaria. Il giorno delle dimissioni, all'orario concordato, verranno consegnati lettera di dimissione e la documentazione personale rilasciata al momento dell'ingresso. E' comunque dovuto il pagamento dell'intero mese.

ALLEGATO A: Impegnativa finanziaria

Spettabile
RICOVERO FERDINANDO UBOLDI
 Via B. Buozzi, 27
 20037 Paderno Dugnano (MI)

Il/la sottoscritto/a _____

coniuge figlio/a amministratore di sostegno / tutore nipote altro _____

nato/a a _____ il _____

abitante in Via _____ CAP _____ Città _____

tel. _____ Cod. Fiscale _____

e

Il/la sottoscritto/a _____

coniuge figlio/a amministratore di sostegno / tutore nipote altro _____

nato/a a _____ il _____

abitante in Via _____ CAP _____ Città _____

tel. _____ Cod. Fiscale _____

si obbligano, in via solidale tra loro, a corrispondere a codesto Ricovero la retta mensile per l'ospitalità volontaria del/la Signor/a _____ presso codesto Istituto.

I sottoscritti si obbligano a versare con scadenza mensile, in via anticipata entro il giorno 8 di ogni mese la retta mediante versamento su c/c bancario o postale o direttamente presso la segreteria del Ricovero mediante assegno.

Per motivi di sicurezza non è possibile il pagamento in contanti.

Gli stessi si impegnano in particolare a riconoscere che:

- 1) l'importo della retta è mensile e viene determinato dal Ricovero in €2400,00 mensili. Lo stesso potrà essere modificato annualmente con delibera del C.d.A.
- 2) in caso di dimissioni volontarie, decesso e/ o assenze non potrà essere effettuato nessun rimborso
- 3) il mancato pagamento della retta per un periodo superiore a due mesi determinerà il ricorso alle autorità competenti per il rivalersi dell'importo mancante
- 4) il Ricovero, a suo giudizio insindacabile, ha piena facoltà di procedere alle dimissioni dell'ospite qualora fossero accertate forme morbose o comportamenti incompatibili con la prosecuzione della ospitalità;
- 5) conoscono e integralmente approvano il regolamento della casa di riposo "Ricovero F. Uboldi", regolamento da considerarsi parte integrante della presente scrittura;
- 6) che per qualunque controversia derivante dal presente rapporto è eletto Foro giudiziario in via esclusiva quello di Milano con espressa esclusione di ogni Foro concorrente o alternativo.

Paderno Dugnano ____/____/____

F.to _____ F.to _____

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 c.c., dichiariamo di approvare specificamente le clausole n. 4, 6, 7, 9 e 11 della presente scrittura.

Paderno Dugnano ____/____/____

F.to _____ F.to _____

CONTRATTO DI INGRESSO

Tra il Ricovero F. Uboldi sito in via B. Buozzi 27 a Paderno Dugnano, rappresentato dal prof. Giuseppe Orombelli (Presidente) e lo, sottoscritto/a, _____

nato/a a _____ il _____

abitante in Via _____ CAP _____ Città _____

tel. _____ Cod. Fiscale _____

tessera sanitaria _____

Il/La sottoscritto/a dichiara di conoscere e si impegna a rispettare il regolamento di codesto Ente, in particolare è a conoscenza che:

- la retta è mensile e l'importo è €2400,00 (€77,00/die). Il Consiglio d'Amministrazione, potrebbe annualmente deliberare modifiche alla retta di degenza;
- la retta è da pagarsi in via anticipata entro il giorno 8 di ogni mese mediante versamento su c/c bancario o postale o direttamente presso la segreteria del Ricovero mediante assegno. Per motivi di sicurezza non è possibile il pagamento in contanti;
- in caso di dimissioni volontarie, decesso e/o assenze non potrà essere effettuato nessun rimborso;
- il mancato pagamento della retta per un periodo superiore a due mesi determinerà il ricorso alle autorità competenti per il rivalersi dell'importo mancante;
- il Ricovero F. Uboldi consegnerà, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, la certificazione della retta ai fini delle detrazioni fiscali previste dalla legge;
- sono compresi nella retta: vitto, alloggio, assistenza infermieristica h24, assistenza medica giornaliera, farmaci, presidi ed ausili (come previsto dalla normativa vigente), servizio di lavanderia, parrucchiere, custodia beni e valori;
- sono a carico dell'ospite e della sua famiglia le consumazioni al bar, le prestazioni del podologo e il servizio di trasporto elettivo in ambulanza (il trasporto in regime di urgenza è gratuito e fornito dal SSUEm 118);
- all'interno del Ricovero F. Uboldi è attiva un servizio di videosorveglianza per motivi di sicurezza;
- viene rispettato il diritto di privacy come stabilito dalla normativa vigente;
- al momento dell'ingresso il Ricovero F. Uboldi provvederà a dare comunicazione al Comune e all'ATS del ricovero e procederà con le azioni conseguenti (cambio del medico);
- la collocazione all'interno della struttura (assegnazione posto letto) è a insindacabile giudizio dell'equipe assistenziale e che la stessa potrebbe subire variazioni durante il soggiorno;
- di aver ricevuto una copia della Carta dei Servizi e nota informativa sulla tutela legale della persona con deficit cognitivo

In fede

In quanto impossibilitato a firmare, sottoscrive il presente contratto:

Il/La signore/a _____

coniuge figlio/a amministratore di sostegno / tutore nipote altro _____

nato/a a _____ il _____

abitante in Via _____ CAP _____ Città _____

tel. _____ Cod. Fiscale _____

firma del congiunto

R.S.A Ricovero F. Uboldi _____

ALLEGATO B: Menù-tipo

Colazione

Caffè latte o thè o succo di frutta e a scelta: fette biscottate o panino e n. 1 marmellatina/burrino

MENÙ

1° SETTIMANA

CENA

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Primi Piatti							
	Minestrone di pasta	Minestra di piselli con riso	Passato di verdura con pasta	Tortelli in brodo	Crema di legumi con riso	Minestra di riso e prezzemolo	Pastina in brodo
	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco
	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco
Secondi Piatti							
	Robiola	Tortino di ricotta	Pollo lesso	bresaola	Gateaux di patate	salame	Crudo e melone
	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto
	Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio
	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso
	Carne trita	Carne trita	Carne trita	Carne trita	Carne trita	Carne trita	Carne trita
Contorni							
	Biete lessate	Carote brasate	Cavolfiori	Zucchine al forno	Fagiolini brasati	Spinaci all'olio	Insalata
	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca
	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate
Forneria							
	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento
	Grissini	Grissini	Grissini	Grissini	Grissini	Grissini	Grissini
Frutta							
	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale
	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta

MENÙ

1° SETTIMANA

CENA

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Primi Piatti							
	Passato di verdura con riso	Pasta e fagioli	Crema di carote con pasta	Riso e prezzemolo	Minesra Pane cotto	Ravioli in brodo	Minestrina
	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco
	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco
Secondi Piatti							
	Bocconcini di mozzarella	Involtni di prosciutto con insalata russa	Bresaola	Ricotta	Prosciutto crudo	Scaloppe di pollo	robiola
	Prosciutto Cotto	Prosciutto Cotto	Prosciutto Cotto	Prosciutto Cotto	Prosciutto Cotto	Prosciutto Cotto	Prosciutto Cotto
	Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio	Formaggio
	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso	Pollo lesso
	Carne trita	Carne trita	Carne trita	Carne trita	Carne trita	Carne trita	Carne trita
Contorni							
	Verdure miste lessate	Insalata estiva	Carote prezzemolate	Catalogna lessata	Zucchine trifolate	Funghi in padella	Fagiolini al pomodoro
	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca	Verdura fresca
	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate	Purè di patate
Forneria							
	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento	Pane di frumento
	Grissini	Grissini	Grissini	Grissini	Grissini	Grissini	Grissini
Frutta							
	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale	Frutta fresca invernale
	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta

ALLEGATO D: Procedura di ingresso dei nuovi ospiti in casa di riposo

La procedura di ingresso in Casa di Riposo prevede:

- uno o più colloqui con i parenti e/o l'anziano
- visita della struttura da parte dell'anziano e/o parenti
- Il momento dell'ingresso è concordato con la Direzione

Il giorno dell'ingresso all'anziano sarà:

- descritta le caratteristiche della sua camera e le dotazioni di cui dispone (telefono personale, uso del campanello di chiamata, televisore, servizi igienici, mobili, ecc.),
- mostrato gli spazi comuni ed i loro utilizzi,
- presentata l'equipe assistenziale
- introdotto agli altri ospiti
- illustrato i momenti più caratteristici della giornata: alzata, igiene, pasti, proposte di attività, riposo, visita medica, ecc...

ALLEGATO E: Carta dei diritti della persona anziana

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 sanitario-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 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 tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno 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 (DPT) 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.

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 dritti 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	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni 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 o riabilitativa per <u>tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione</u>
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.	

SCHEMA RACCOLTA RECLAMO

Da compilarsi a cura dell'ospite / parente reclamante

Riferimenti reclamante

Cognome

Nome

Città

Via e numero

Tel. / Cell.....

RECLAMO

Danni subiti e aspettative utente

.....
.....
.....
.....

Circostanze che hanno provocato l'evento

.....
.....
.....
.....

Altre caratteristiche (si è già ripetuto?)

.....
.....
.....
.....

Modalità con cui è stato risolto il problema

.....
.....
.....
.....

Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta

.....
.....
.....
.....

Data:

QUALITÀ GLOBALE AL RICOVERO F. UBOLDI
VALUTAZIONE DI SERVIZI, ASSISTENZA E PRESTAZIONI

Questionario per la valutazione personale del livello di gradimento dei servizi d'assistenza dell'ospite

1) Prestazioni Assistenziali

Le prestazioni assistenziali rivolte a Lei o all'ospite Suo congiunto sono ritenute

scarse

sufficienti

buone

2) Organizzazione Assistenziale

L'organizzazione assistenziale attualmente fornita è ritenuta

scarsa

sufficiente

buona

3) Assistenza Quotidiana

Ritiene che il personale di supporto (ASA – OSS) che si occupa dell'igiene quotidiana, bagni, vestizione e assistenza all'ospite durante i pasti, svolga le sue mansioni in modo

scarso

sufficiente

buono

4) Infermieri

L'assistenza prestata dal personale infermieristico è da Lei ritenuta

scarsa

sufficiente

buona

5) Personale di supporto (ASA- OSS)

Ritiene, nella globalità che il personale di assistenza dedichi alla cura dell'ospite un tempo

scarso

sufficiente

buono

6) Personale Medico

A Suo giudizio i medici rispondono ai bisogni di salute dell'ospite in modo

scarso

sufficiente

buono

7) Pasti

La quantità, la qualità e la diversificazione dei pasti offerti sono a Suo avviso

scarse

sufficienti

buone

8) Animazione

L'attività di animazione e intrattenimento sono da Lei giudicate

scarse

sufficienti

buone

9) Consiglierebbe ad altri di far ospitare i propri parenti ed amici presso il Ricovero F. Uboldi ONLUS?

Sì

No

10) Suggerimenti e consigli

Grazie