



CARTA DEI SERVIZI

R.S.A. SAN GIACOMO

VEDANO OLONA (VA)

1



Aggiornamento del 01 Dicembre 2023



Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa | Via Cristina da Pizzano, 5 | 40133 Bologna
tel. 051 6441211 | fax 051 6441212 | info@societadolce.it | posta certificata: societadolce@pec.it | www.societadolce.it | REA n. 315404
Iscrizione Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto al n. A129386 | N. Reg. Imprese di Bologna, C.F. e P.I. 03772490375



Indice

1.	La Cooperativa	4
2.	La R.S.A. San Giacomo	5
3.	Servizi erogati ed organizzazione interna	5
4.	Ingresso	8
5.	Dimissioni	9
6.	Informazioni utili	10
7.	Trasferimenti ed uscite	11
8.	Come raggiungerci	11
9.	La retta e il deposito cauzionale	12
10.	Tutela della privacy	13
11.	Diritti dell'interessato	13
12.	Partecipazione	14
13.	Allegati alla Carta dei Servizi	14
14.	Conclusioni	14

Residenza Sanitaria Assistenziale "San Giacomo"

Via Silvio Pellico, 3 – Vedano Olona (VA)

Tel. 0332/867114-867186 – fax 0332/867190

Email rsa.sangiacomo@societadolce.it • Sito Web: www.societadolce.it

Cooperativa Sociale Società Dolce Società Cooperativa

Via Cristina da Pizzano, 5 – Bologna (BO)

Tel. 051/6441211 • fax 051/6441212

e-mail: info@societadolce.it • Sito: www.societadolce.it • Pec: societadolce@pec.it



1. La Cooperativa

Società Dolce nasce a Bologna nel 1988 da un gruppo di giovani studenti universitari, che condividevano medesimi valori, tra cui quello di impegnarsi per contribuire a creare una società più dolce, più inclusiva e – nello specifico – una rete di servizi che favorissero una condizione di vita migliore per tutti e in particolare per i soggetti più fragili e, allo stesso tempo, offrire buone opportunità di lavoro a chi desiderasse operare nel sociale.

Un progetto che ha continuato anno dopo anno a crescere, anticipando la tendenza verso le attuali necessità e visioni del welfare, rispondendo alle richieste sempre più pressanti in ambito sociale di risposte flessibili, qualificate e innovative e diventando così una tra le realtà italiane più significative nell'ambito della cooperazione sociale e dei servizi alla persona.

Una realtà che, partendo dalla dimensione territoriale della regione Emilia Romagna, dove è nata, ha potuto trasferire il know-how delle esperienze positive maturate in ambito nazionale.

Gli obiettivi della Cooperativa

Si pone i seguenti obiettivi:

- Proporsi sul territorio come interlocutore qualificato nella soluzione di problemi afferenti alle proprie aree di intervento;
- Acquisire competenze specifiche al fine di diversificare le proprie aree di intervento;
- Gestire direttamente i servizi erogati o in proprie strutture o in collaborazione con altri Enti Pubblici e Privati;
- Avere come ambito di intervento prioritario, ma non esclusivo, il proprio territorio;
- Garantire stabilità occupazionale a tutti i Soci – Lavoratori e ai dipendenti;
- Interagire attraverso modalità adeguate con le altre Cooperative su scala locale, nazionale, internazionale;
- Conseguire e mantenere una reputazione collettiva di Soggetto – Guida in fatto di qualità dei servizi socio – sanitari – assistenziali ed educativi;
- Creare, attraverso un approccio imprenditoriale, nel rispetto della finalità non lucrativa, risorse da investire in nuove iniziative di pubblica utilità, incrementando contemporaneamente le opportunità d'impiego.

Obiettivi generali

Gli obiettivi che si intendono perseguire sono:

- **Qualità delle cure**
Prestare la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare a forte caratterizzazione geriatrica, geragogica e riabilitativa.
- **Qualità della vita**
Offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza ridotte, animando le giornate attraverso sollecitazioni di carattere ricreativo, culturale, creativo e sociale.
- **Centralità della persona**
Garantire, nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e amministrative, la libertà e la dignità personale, lo sviluppo della personalità, il rispetto delle convinzioni religiose e opinioni politiche, il diritto di partecipazione.
- **Uguaglianza e informazione**
Garantire ai cittadini uguali opportunità di accesso, esplicitando i criteri di accettazione delle domande di ricovero e di formazione delle graduatorie.
- **Efficienza e responsabilità**
Migliorare le specifiche fasi organizzative e gestionali, assegnando sempre maggiore autonomia ai responsabili nell'utilizzo delle risorse attribuite, in funzione dei risultati attesi e di quelli effettivamente conseguiti.
- **Sviluppo professionale**

Promuovere, ad ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, assicurare una soddisfacente qualità di vita lavorativa e garantire ambienti di lavoro salutarì e sicuri.

- **Integrazione nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio**

Ricerca e sviluppare forme di collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio, attraverso la ricerca di risposte integrate e coordinate ai bisogni della persona anziana.

- **Valorizzazione del ruolo dei familiari**

Stimolare la partecipazione dei familiari alla vita della RSA informandoli con regolarità sulle attività sociali, educative e culturali organizzate al suo interno ed invitandoli a partecipare alla revisione del PAI (Piano Assistenza Individualizzato).

- **Partecipazione e volontariato**

Valorizzare e sostenere le associazioni di tutela dei diritti del cittadino e di volontariato che operano in campo sanitario, sociale, culturale, manuale, ecc., coinvolgendole nel raggiungimento dei fini istituzionali.

La nostra "VISION"

Crediamo nel nostro lavoro.

Crediamo che sia necessario lavorare per la crescita delle Persone, della Società e di un modello di impresa più "a misura d'Uomo".

Crediamo nella costruzione di un patto sociale per rendere davvero esigibili i Diritti della Persona.

Crediamo in progetti e azioni concrete per diffondere la Cultura dell'Accoglienza e della Tolleranza per uno sviluppo della collettività non discriminante, più equo e sicuro per tutti.

La nostra "MISSION"

PROFESSIONALITÀ: vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario ed educativo.

AFFIDABILITÀ: vogliamo diventare il partner di riferimento delle istituzioni pubbliche e delle imprese.

PRATICA DELLA CURA: vogliamo offrire alle Persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna Persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

OPPORTUNITÀ: vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri Lavoratori, in modo particolare per i Soci.

SVILUPPO SOSTENIBILE: vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze dell'individuo, della Società e dell'Ambiente.

I "VALORI" che ci guidano

1. TRASPARENZA GESTIONALE
2. ECCELLENZA PROFESSIONALE
3. RISPETTO PER L'INDIVIDUO
4. RESPONSABILITÀ
5. IMPEGNO PER LA SOCIETÀ
6. IMPEGNO PER L'INNOVAZIONE
7. MIGLIORAMENTO CONTINUO

Codice Etico

Il Codice Etico è stato approvato dall'Assemblea dei Soci il 28 maggio 2013 per integrare e rafforzare il sistema etico valoriale di Società Dolce. Contiene principi e norme di

comportamento che arricchiscono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti dei dirigenti, quadri, soci, dipendenti e dei diversi gruppi di stakeholder.

Il Codice Etico di Società Dolce si applica a tutti i lavoratori, collaboratori e ai fornitori caratteristici che contribuiscono alla catena di produzione di valore della Cooperativa. Non si sostituisce a leggi o norme contrattuali, ma ha la funzione di mettere in luce gli impegni etici e morali da adottare quotidianamente nell'espletamento della propria professione e da perseguire attraverso azioni concrete e verificabili. È strettamente correlato al Modello di Organizzazione e Gestione ex D.lgs. 231/2001.

2. La R.S.A. "San Giacomo"

La Residenza Sanitaria Assistenziale S. Giacomo, ubicata a Vedano Olona (VA) in via Silvio Pellico n. 3, è adiacente alla Parrocchia San Maurizio.

La RSA "San Giacomo", la cui proprietà è in capo alla Fondazione "Pio Istituto dei Sordi" di Milano, da Dicembre 2023 è gestita dalla Cooperativa Sociale Società Dolce S.C.

È organizzata in 3 nuclei abitativi per un totale 48 posti letto autorizzati al funzionamento (di cui 2 in camera singola e 46 in camera doppia). Particolare attenzione è stata posta all'ottimizzazione degli spazi e all'arredo delle camere.

La Residenza Sanitaria Assistenziale è una struttura finalizzata all'accoglienza, alla cura ed al recupero funzionale di Persone anziane non autosufficienti portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate, per periodi di lungo degenza, ancorati ad obiettivi di tutela del benessere della Persona, insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera. In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano non autosufficiente;
- interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei famigliari;
- formazione continua del Personale.

3. Servizi erogati ed organizzazione interna

I servizi della RSA "San Giacomo" sono attivati ed erogati con l'obiettivo di offrire il massimo comfort e per promuovere la qualità della vita degli ospiti.

Ogni camera è dotata di un massimo di 2 posti letto, di un bagno, di un impianto TV e di un collegamento telefonico che permette agli ospiti di ricevere telefonate dall'esterno senza passare dal centralino. È a disposizione una piccola ma accogliente e ben arredata cappella dove è possibile sostare in tranquilla meditazione ed è possibile, data l'immediata vicinanza con la Parrocchia di San Maurizio, avvalersi senza difficoltà dei servizi religiosi del parroco di Vedano Olona. All'interno della RSA operano in stretta collaborazione il Coordinatore Responsabile, il Direttore Sanitario ed il Coordinatore dei Servizi. Essi, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva della Struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della RSA. In Struttura opera il Coordinatore dei Servizi che si occupa dell'organizzazione e del controllo dei servizi socio-assistenziali ed infermieristici. Ospiti e famigliari possono fissare appuntamenti sia con la Direzione che con il Coordinatore dei Servizi, per ogni necessità.

Ogni Operatore è facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di riconoscimento sul quale sono riportati, oltre all'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, il cognome, la data e il luogo di nascita e la data di inizio rapporto.

Servizio Accoglienza

Il Servizio Accoglienza è aperto dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 al mattino e dalle 14.00 alle 16.00 nel pomeriggio. È responsabile di:

- accoglienza e informazione relativa alla Struttura e alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- visite guidate alla Struttura (previo appuntamento);
- liste di attesa;
- pratiche amministrative (procedure di ingresso, contratto, dimissioni);
- richieste e suggerimenti degli Ospiti e dei loro famigliari per i diversi settori di attività;
- rilascio dei certificati amministrativi;
- fatturazione;
- pagamenti e rimborsi;
- rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ATS) e assolvimento debito informativo;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- modalità di prenotazione del Servizio Ristorante per i famigliari.

Assistenza Sanitaria a carico del SSN

La RSA non garantisce all'Ospite la fornitura di farmaci, ossigenoterapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale, gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); i pazienti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozine) forniti dall'ATS su indicazione dei Medici di Medicina Generale. La RSA dispone comunque di ausili in numero sufficiente e di carrozzine per un utilizzo occasionale. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Struttura, vengono richiesti dal Medico di Medicina Generale e sono a carico del SSN e i trasporti a carico dell'Ospite; ove possibile, l'Ospite può essere accompagnato dal famigliare. A totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dallo stesso o dai suoi famigliari, il relativo trasporto ed il ritiro dei referti.

Assistenza Medica

La RSA assicura agli ospiti l'assistenza medica e farmaceutica di base, conservando l'iscrizione negli elenchi dei rispettivi MMG. Nella Residenza sono presenti un Direttore Sanitario ed un'equipe medica. L'assistenza medica è garantita 24 ore su 24 e si articola attraverso un piano di presenza attiva (il cui orario è esposto in Struttura) e di reperibilità telefonica, con pronto intervento in caso di urgenze.

I principali compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali e richieste di invalidità);
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.I. e del P.A.I., sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore Assistenziale ed Animatore/Educatore Professionale) per strutturare con esse un piano di intervento personalizzato;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui (secondo appuntamenti prestabiliti) con i famigliari dell'Ospite, per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Assistenza Infermieristica

La RSA garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite Infermieri Professionali. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta a tutti gli Ospiti.

Servizio di Assistenza alla persona

Gli Ausiliari Socio-Assistenziali (per brevità ASA) svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta agli Ospiti, riguardanti l'igiene e la vestizione, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito (con schema di posizionamento diurno e notturno), la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione, la stimolazione e la protezione nella deambulazione.

Servizio di Riabilitazione

Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di Terapisti della Riabilitazione, che effettuano interventi specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo. Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella RSA si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo, i Terapisti della Riabilitazione infatti intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

Servizio di Animazione

È presente nella Struttura un Servizio di Animazione giornaliero garantito da personale qualificato. L'Educatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza, vengono sviluppati progetti individuali specifici per innescare processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; per quei pazienti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore, sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale, senza accantonare la stimolazione cognitiva attraverso giochi ed attività varie; un'attenzione particolare è posta all'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro famigliari possono scegliere liberamente di partecipare.

Servizio di Ristorazione

Presso la Residenza è attivo il Servizio Ristorazione con i pasti preparati direttamente dalla cucina interna. La gestione del Servizio è affidata ad una società esterna specializzata nel settore. Tale Servizio, in alcune festività, è aperto anche ai Parenti, che possono consumare il pasto in compagnia del proprio caro. Per prenotazioni e informazioni è necessario rivolgersi al Servizio Accoglienza.

I pasti vengono preparati in base alle richieste che gli Infermieri che provvedono a compilare e a recapitare in cucina, sentiti i desideri degli Ospiti e secondo diete particolari che questi devono seguire. Una volta preparati, i pasti vengono distribuiti nei reparti con carrelli termici e consumati nelle sale da pranzo, salvo particolari condizioni di salute.

Menù Tipo

I menù stagionali vengono elaborati dal fornitore esterno incaricato e vengono sottoposti a periodiche verifiche del Direttore Sanitario che, in cooperazione con la Dietista, ne verificano la qualità, la quantità ed il gradimento da parte degli Ospiti. Ogni menù è articolato su quattro settimane che si susseguono a rotazione. I menù sono esposti in ogni sala da pranzo. Nell'arco della mattinata e del pomeriggio si provvede alla distribuzione di bevande calde e/o fredde, a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurata dagli Operatori l'assistenza all'assunzione del pasto agli Ospiti che lo necessitano.

Servizio di Pulizia Ambienti

La pulizia quotidiana degli ambienti di vita dell'Ospite, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita da Personale dedicato. L'azienda assicura la pulizia giornaliera e la sanificazione periodica dei locali, degli ambienti, delle postazioni di lavoro, delle aree comuni e di svago (spogliatoi, aree break, locali mensa, sala riunioni), delle tastiere, degli schermi touch e mouse con adeguati detergenti, sia negli uffici, sia nei reparti produttivi.

Le misure per il mantenimento di una buona qualità dell'aria indoor negli ambienti di lavoro, con particolare riferimento alla manutenzione e sanificazione degli impianti aeraulici, sono meglio dettagliate nel Protocollo sanificazioni punti terminali e ambientali.

Servizio Lavanderia

Presso la RSA è operativa una lavanderia interna che provvede al lavaggio e stiratura dell'abbigliamento degli Ospiti; tale servizio è completamente compreso nella retta. All'atto dell'ingresso viene consegnato al familiare un elenco dei capi di corredo consigliati che devono essere contrassegnati per il riconoscimento. È possibile non usufruire di tale servizio dandone comunicazione al personale di reparto; tale scelta non comporta nessuna riduzione della retta. Sono a carico dei familiari il lavaggio di capi particolarmente delicati che necessitano di un lavaggio a secco, il cambio stagionale ed il reintegro dei capi usurati. La Direzione declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati e/o smarriti. Quando l'Ospite viene dimesso o è deceduto il reparto lavanderia trasporta il vestiario in magazzino; i parenti degli ospiti o chi per essi possono, entro un mese dalla dimissione/decesso, richiedere la restituzione del vestiario, allo scadere di tale termine il vestiario non reclamato sarà eliminato.

Parrucchiere ed Estetista

I servizi parrucchiere, barbiere, manicure e pedicure vengono offerti su richiesta dell'ospite o dai parenti dello stesso. I tariffari dei professionisti convenzionati sono esposti in bacheca e per richiederli è necessario rivolgersi al Coordinatore assistenziale.

Il servizio di manicure e pedicure conservativa viene prestato nel momento in cui viene effettuato il bagno all'ospite. Nel caso in cui l'ospite necessiti di una prestazione specialistica o curativa, verrà effettuata dal personale addetto, in seguito ad accertamento da parte del medico che verifica la reale necessità del bisogno.

La Giornata Tipo

- ore 07:00 alzata degli Ospiti.
- ore 07.30 - 09.00 viene servita la colazione
- ore 10.00 - 11.30 è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative organizzate nel salone di piano o nel salone polifunzionale. Inoltre vengono servite bevande fredde e calde.
- ore 12.00 viene servito il pranzo;
- ore 13.00 chi lo desidera o ne ha necessità, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano;
- ore 15.30 è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative organizzate nel salone di piano o nel salone polifunzionale. Inoltre vengono servite bevande fredde e calde;
- ore 19.00 viene servita la cena.
- ore 20.00 si prepara il riposo notturno.

4. Ingresso

Domanda di Ingresso

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla RSA anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la Domanda di Ingresso presso il Servizio

Accoglienza (ubicato a Vedano Olona (VA) in Via Silvio Pellico, n. 3) oppure chiedere l'invio della documentazione a mezzo posta elettronica; è possibile, inoltre, visitare il sito internet www.societadolce.it nella parte riservata alla R.S.A.

Lista d'Attesa

I criteri di accettazione dei nuovi ingressi terranno in considerazione i seguenti elementi per definire le categorie di priorità di accettazione delle domande:

- Dopo aver valutato positivamente la domanda dell'Ospite, l'Ufficio Accoglienza stila una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto (uomo o donna).

Viene inoltre data particolare attenzione a:

- Trasferimenti per dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio
- Ospiti con disabilità uditiva (presentando la documentazione comprovante la disabilità dichiarata)
- Segnalazioni dei Servizi Sociali di persone in stato di urgenza e gravità
- Eventuali liste d'attesa legate ai servizi territoriali in carico

Preliminari di Ingresso

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Servizio Accoglienza della Residenza contatta i famigliari per definire le modalità di ingresso. È in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie, il promemoria dove vengono elencati i documenti necessari e in cui vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite. Il Servizio Accoglienza, predispone il contratto d'ingresso con l'Ospite o con un suo familiare.

Accoglienza all'Ingresso

L'ingresso in struttura viene concordato con il Servizio Accoglienza secondo indicazioni precise del Direttore Sanitario che, in collaborazione con il Coordinatore dei Servizi, definisce per l'Ospite la migliore sistemazione possibile. La data di ingresso in Struttura definisce la presa in carico dell'Ospite. Il Servizio Accoglienza, il Medico, il Coordinatore dei Servizi, l'Animatore/Educatore Professionale, il Terapista della Riabilitazione, l'Infermiere ed il personale Socio-Assistenziale accolgono l'Ospite e i suoi famigliari all'entrata nella Struttura e lo presentano ai residenti, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività, ecc.);
- mostrare l'ubicazione dei vari Servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- raccogliere dai famigliari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza;

Il contratto, sottoscritto all'ingresso, stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari. Per tutti gli Ospiti viene immediatamente steso un piano assistenziale provvisorio per garantire la continuità assistenziale.

Nei giorni successivi all'ingresso, il Personale medico sottopone l'Ospite a tutti gli esami umorali e strumentali ritenuti indispensabili per l'inquadramento clinico ai fini della continuità assistenziale e terapeutica con eventuali integrazioni, dando inoltre le direttive al personale per la programmazione e definizione della valutazione multidimensionale e le rispettive scale.

Tale documentazione sarà necessaria all'équipe socio - sanitaria - assistenziale (Medico, Coordinatore dei Servizi, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Educatore Professionale e Ausiliario) per elaborare un progetto individuale e un piano assistenziale individualizzato che riporti per ogni area d'intervento (sanitario, assistenziale, riabilitativo, socio educativo) gli obiettivi, gli interventi pianificati per raggiungerli, gli indicatori da monitorare e le verifiche previste.

5. Dimissioni

La dimissione dell'Ospite dalla RSA viene disposta, a discrezione della Direzione:

- a) per la presenza o l'insorgenza di patologie non trattabili all'interno della Struttura;
- b) per comportamenti dell'Ospite incompatibili con la vita in RSA;
- c) per mancato pagamento della retta di degenza.

Il contratto per il soggiorno a lunga degenza prevede che l'Ospite o il Terzo Obbligato diano un preavviso scritto di 7 giorni per le dimissioni volontarie.

Al termine del soggiorno, l'Ospite riceve una documentazione di dimissione che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici relativi al periodo di degenza dell'Ospite in R.S.A. Vengono restituiti i documenti in originale e gli effetti personali eventualmente depositati.

Decesso e gestione della salma

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i famigliari qualora le condizioni dell'Ospite diventino critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia. Spetta ai famigliari la scelta dell'impresa funebre, che deve avvenire entro i tempi dell'accertamento di morte. L'impresa funebre si farà carico di attivare tutte le pratiche previste dalla Normativa vigente. Su richiesta dei famigliari è prevista l'assistenza religiosa.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai famigliari, non appena possibile. Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d'Identità, Tessera Sanitaria, ecc.).

6. Informazioni utili

Comfort delle Stanze

La Residenza è organizzata in 3 nuclei abitativi per un totale 48 posti letto (di cui 2 in camera singola e 46 in camera doppia). Ogni camera è dotata di presa TV. Il bagno, autonomo e dotato dei più moderni ausili, è corredato con doccia, lavandino, doccetta-bidet, specchio e ricambio d'aria. Particolare attenzione è stata posta all'ottimizzazione degli spazi e all'arredo delle camere. Nel soggiorno di ogni reparto è dislocato un apparecchio televisivo. Nella propria camera è possibile tenere un solo apparecchio radio o televisivo di dimensioni contenute con apposito decoder, se necessario, e con l'obbligo del rispetto delle comuni regole di convivenza. Prima di posizionare qualsiasi apparecchio è necessario consultare il Servizio Accoglienza.

Orario di Visita

La struttura è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00. L'accesso ai nuclei abitativi, al fine di non arrecare disturbo agli ospiti nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione ed al riposo, è suggerito nei giorni feriali la mattina dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il pomeriggio dalle ore 14.00 alle ore 19.00.

Si invita ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti. In caso di situazioni critiche è consentita la presenza notturna del famigliare, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

Assistenza Religiosa

L'assistenza religiosa e la pratica religiosa sono garantite attraverso la presenza settimanale di personale religioso cattolico. Inoltre, la sede parrocchiale è situata di fronte alla R.S.A., a pochi metri dall'accesso principale della Struttura. Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, a propria cura.

Telefono

È possibile ricevere telefonate direttamente nel nucleo; in ogni stanza è presente un apparecchio telefonico. È consentito l'utilizzo del cellulare personale.

Posta

La Posta degli ospiti viene ritirata dal Servizio Accoglienza, che provvede a consegnarla all'Ospite se cognitivamente in grado, o a trattenerla presso l'Ufficio su richiesta dei familiari o persone giuridiche aventi titolo. Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla all'Educatore o al Servizio Accoglienza.

Giornali e Riviste

In Struttura è disponibile un quotidiano locale. È possibile acquistare riviste diverse accordandosi con il Servizio Accoglienza.

Gli oggetti personali e il denaro

È sconsigliato, seppur non vietato, all'Ospite di tenere oggetti personali di valore o somme di denaro. La Cooperativa non risponde della sottrazione, della perdita o del deterioramento di oggetti e/o valori che non siano stati inventariati all'atto dell'ingresso e sui quali non sia stata concordata la custodia (obblighi di custodia artt.1783-178/6 del c.c.).

7. Trasferimenti e uscite

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei famigliari. In caso di ricovero ospedaliero i famigliari sono invitati ad informare la RSA sull'andamento delle condizioni dell'Ospite e sulla data di dimissione. L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, deve essere segnalata preventivamente al Personale Infermieristico. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro, la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo. I famigliari sono pregati, in caso di assenza dell'Ospite dalla RSA, ad attenersi scrupolosamente alle prescrizioni terapeutiche del Direttore Sanitario o del personale medico.

La Cooperativa, pur ponendo ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito della vigilanza all'interno della RSA, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale dell'Ospite. È pertanto consentito all'Ospite, capace di intendere e di volere, di uscire in qualsiasi momento dalla RSA, da solo o accompagnato, purché le uscite vengano autorizzate. È consentito all'Ospite, incapace di intendere e di volere, di uscire in qualsiasi momento dalla RSA su rilascio da parte dei famigliari responsabili che hanno sottoscritto il contratto di ingresso di dichiarazione di autorizzazione all'uscita e attestante l'esonero della Cooperativa da ogni responsabilità per tutto quanto possa accadere all'esterno della struttura.

Trasporti Assistiti

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.A. è generalmente a carico dei famigliari a eccezione delle urgenze sanitarie.

8. Come Raggiungerci

Con mezzi propri:

Da Varese: SP233 - SP60 direzione Vedano Olona;
Da Milano: Autostrada A8 fino all'uscita Gazzada.

Con il Treno:

Linea ferroviaria Saronno - Laveno / Mombello Nord.

Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito www.ferrovienord.it.

Con il Pullman:

Vedano Olona è servita dalle seguenti linee: Varese - Vedano Olona.

9. La Retta e il Deposito Cauzionale

Il pagamento della retta a carico degli ospiti, in forma mensile anticipata, deve essere corrisposto entro 10 giorni dalla ricezione della fattura mediante Bonifico bancario, POS o SEPA. In caso di mancato pagamento Società Dolce provvede ad inviare un sollecito di pagamento tramite comunicazione scritta e attiverà la procedura di recupero del credito.

La retta può essere aggiornata annualmente e tale variazione sarà comunicata in forma scritta almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe per consentire al residente di esercitare il diritto di recedere dal contratto. Durante i periodi di eventuale assenza per motivi famigliari o per ricovero ospedaliero non è prevista alcuna riduzione della retta.

La cooperativa rilascia in tempo utile apposita certificazione attestante il pagamento della retta e la sua quantificazione per consentire la deduzione o la detrazione fiscale delle spese mediche ai sensi della normativa vigente.

12

Servizi Offerti inclusi nella retta di degenza

- Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.) definiti dopo valutazione multidimensionale
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Terapia della riabilitazione in palestra attrezzata
- Interventi animativi-educativi
- Assistenza alberghiera
- Igiene e cura della persona
- Supporto psicologico
- Servizio religioso
- Servizio lavanderia e stireria
- Parrucchiera/barbiere (1 taglio e 1 piega al mese)
- Salone con angolo bar
- Trasporto per viaggio di rientro dal ricovero in presidio ospedaliero

Servizi accessori (a pagamento) esclusi dalla retta:

- Farmaci e parafarmaci
- Ausili e presidi per l'incontinenza
- Trasporti in ambulanza per visite e/o interventi medico-specialistici
- Visite e/o interventi medico-specialistici

Deposito cauzionale

L'Ospite e/o gli obbligati in solido firmatari del contratto versano al momento dell'ingresso nella Residenza un deposito infruttifero a garanzia mediante bonifico bancario o POS, pari ad una mensilità, calcolata moltiplicando l'importo giornaliero della retta di degenza, indicato nel documento "Importo retta", per 30 giorni.

Tale deposito sarà restituito all'ospite o ai suoi eredi, al momento del decesso/dimissione, salvo l'importo del deposito non sia trattenuto dal Gestore, a titolo di cauzione, in caso di morosità. In caso di restituzione del deposito agli eredi, questi ultimi dovranno presentare, a norma delle vigenti disposizioni, idonea documentazione che attesti il loro status ed eventuale delega alla riscossione.

Polizza Assicurativa

Il Gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa di responsabilità civile secondo quanto previsto da normativa vigente. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

10. Tutela della Privacy

La RSA assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR). Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Ospite.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza della R.S.A. che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- all'ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- agli Enti Ospedalieri;
- ai famigliari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

13

Titolare del trattamento dei dati personali è Cooperativa Sociale Società Dolce soc.coop. con sede legale in Via Cristina da Pizzano, 5 – 40133 BOLOGNA BO – Sede Operativa: RSA SAN GIACOMO – VIA S. PELLICO, 3 – 21040 VEDANO OLONA (VA). Si segnala che l'elenco aggiornato dei responsabili è conoscibile presso la sede Amministrativa in Bologna (BO) Via Cristina da Pizzano, 5 (tel. 0516441211, fax 0516441212).

Il Data Protection Officer (DPO) aziendale designato per le finalità previste dall'art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679 della Cooperativa è l'avv. Pierluigi Di Matteo, i cui dati di contatto sono i seguenti: dpo@societadolce.it.

Il Responsabile del trattamento dei dati per quanto necessario alla corretta esecuzione dell'attività amministrativa e gestionale della Cooperativa è la dott.ssa Elisabetta Schiattone.

Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

Certificazioni

La struttura dispone il rilascio di Certificazioni di diversa natura:

- Certificazioni di ricovero, certificazioni mediche e copia fascicolo socio assistenziale
- Certificazioni ai fini fiscali

Per le certificazioni di ricovero, certificazioni mediche e copia fascicolo socio assistenziale, viene garantito il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli articoli 22 e successivi della L.241/90 e agli articoli 15 e successivi della L.R. 1/2012. Le richieste vanno inoltrate all'ufficio amministrativo che provvederà a consegnare quanto richiesto, nei termini previsti di 30 giorni.

Le certificazioni fiscali sono predisposte annualmente dalla Cooperativa e vengono consegnate entro i termini stabiliti dalla normativa in atto, in modo che l'ospite o chi per esso, possa usufruire di eventuali benefici fiscali.

Consenso alle cure e consenso informato

L'Ospite ed i suoi famigliari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la RSA. Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene invece richiesto all'Ospite e/o alla persona individuata dal Giudice Tutelare con nomina formale, da parte del Medico, il consenso scritto a procedere.

11. Diritti dell'interessato

Nel rispetto degli artt. da 15 a 21 del Regolamento (UE) 2016/679, l'interessato ha il diritto:

- Di accesso ai dati personali;
- Di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- Di opporsi al trattamento;
- Alla portabilità dei dati;
- Di revocare il consenso;
- Di proporre reclamo all'autorità di controllo (Garante Privacy).

12. Partecipazione

Questionario di Soddisfazione

Annualmente l'Ospite e i famigliari hanno la possibilità di esprimere il proprio grado di soddisfazione del servizio mediante la compilazione di un questionario di gradimento. I risultati vengono resi pubblici con affissione in bacheca e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Presso la RSA è da tempo consolidata anche una procedura che prevede la valutazione annuale del grado di soddisfazione dei propri Operatori ai quali viene chiesto di compilare un questionario, i cui risultati sono successivamente elaborati e resi pubblici.

Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini. Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi e a disposizione presso il Servizio Accoglienza della RSA. Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

13. Allegati alla Carta dei Servizi

- Modulo elogio/suggerimento
- Modulo segnalazione/reclamo
- Menù Tipo
- Rette in vigore
- Regolamento per i rapporti con i residenti
- Carta dei diritti dell'anziano

14. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!