RSA SAN GIORGIO

Oliveto Lario (LC)
Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani
accreditata con la Regione Lombardia

La cura, la bellezza e il benessere

Sommario

1. RSA SAN GIORGIO. PRESENTAZIONE. - 2 -
2. MISSION - 2 -
3. OBIETTIVI - 3 -
4. PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DEL SERVIZIO - 3 -
5. CARATTERISTICHE COSTRUTTIVE ED AMBIENTALI - 4 -
6. MODALITA' DI PRENOTAZIONE - 4 -
7. PROCEDURA DI ACCETTAZIONE, LISTA DI ATTESA - 4 -
8. MODALITÀ D'INGRESSO - 5 -
9. ACCOGLIENZA - 5 -
10. RETTE E CONDIZIONI DI OSPITALITA' - 6 -
11. PERMANENZA E DIMISSIONI - 6 -
12. ORGANIGRAMMA, PERSONALE IN SERVIZIO - 7 -
13. ATTIVITÀ, PRATICHE E SERVIZI INCLUSI - 8 -
14. COME RAGGIUNGERE LA SAN GIORGIO - 11 -
15. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA - 11 -
16. ATTUAZIONE DELLE NORMATIVE VIGENTI - 11 -

Questa CARTA DEI SERVIZI è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21.12.95 e successive disposizioni, nonché delle DGR 7435 del 14.12.2001 e DGR 2569 del 2014; si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale. La presente CDS è disponibile, oltre allegata al "Contratto d'Ingresso", sul nostro sito internet: www.san-giorgio.it. E' altresì possibile ritirarla in sede o riceverla, su richiesta, via e-mail o via fax. La CDS è un documento sempre aggiornato ed integrato dalla Carta dei Diritto dell'Anziano (Allegato 1)

1. RSA SAN GIORGIO, PRESENTAZIONE.

La "**R.S.A. SAN GIORGIO**" è una Residenza Sanitaria Assistenziale privata, attiva da Agosto 1998, che ha sede in località San Giorgio, Oliveto Lario (LC). È una struttura autorizzata al funzionamento con ultimo provvedimento n. 22 del 25/03/2003, nonché attualmente accreditata dalla Regione Lombardia con Decreto n. 3590 del 22/04/2016, codice unità d'offerta n. 324001158. Intestatario, come attuale gestore effettivo dell'accreditamento, è la società "**UNISON CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI – cooperativa sociale**", con sede a Gallarate (VA), società senza fini di lucro iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali, ente certificato ISO 9001:2015. Il Consorzio esprime il Direttore Amministrativo, la Direzione Sanitaria e la gestione amministrativa in genere. I servizi alla persona, il servizio di ristorazione, il servizio di pulizie e lavanderia, sono affidati con regolare contratto d'appalto alla consorziata Cooperativa Sociale "**ÀNCORA SERVIZI**", con sede legale a Bologna, ente certificato ISO 9001:2015. La RSA San Giorgio non richiede alcun tipo di intervento integrativo o prestazioni da parte di personale estraneo al proprio organico (badanti, familiari, assistenti ecc.). La RSA dispone di 59 posti, tutti destinati ad accogliere persone, perlopiù anziane, con compromissioni in ambito sanitario, assistenziale e sociale. In virtù dell'accreditamento, parte della quota di degenza giornaliera è integrata pro-capite dalla Regione Lombardia. La ATS-ASL di Lecco è responsabile della Vigilanza e Controllo del servizio: durante l'ultimo controllo del 2019 la RSA SAN GIORGIO ha totalizzato 98,8 punti qualitativi su 100. È altresì attivo un organismo di vigilanza interno, ai sensi della Legge 231/01 (O.D.V.).

La RSA è organizzata e gestita in modo tale da offrire ai cittadini anziani la possibilità di essere ospitati in una struttura adatta a soddisfare le loro esigenze, in un ambiente che garantisca sicurezza, tutela, assistenza medica e infermieristica nell'arco delle 24 ore per 365 giorni all'anno, assicurando contemporaneamente un buon livello di qualità di vita, socializzazione, mantenimento e recupero delle capacità psicofisiche.

Contatti

- Il numero di Tel. è: 031. 968.000 (2 linee)
- Il numero di Fax è: 031. 968.004
- Il sito internet è: www.san-giorgio.it
- L'indirizzo e-mail è: info@san-giorgio.it

Orario di apertura

- La SAN GIORGIO è aperta ai visitatori tutti i giorni dell'anno dalle 08.00 alle 20.00.
- Altri ingressi urgenti o particolari, ovvero dalle 20.00 alle 08.00 possono essere concordati con la Direzione. Se disponibile, è anche possibile usufruire di un posto letto per stare vicino al proprio parente ospite.

Orario visite esterne

- Ogni Ospite può ricevere visite da parte dei familiari ed amici, durante gli orari di apertura, senza limitazioni. È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli Ospiti residenti.

2. MISSION

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono strutture residenziali destinate ad accogliere persone anziane non autosufficienti, alle quali garantiscono interventi destinati a migliorarne i livelli di autonomia, a promuoverne il benessere, a prevenire e curare le malattie croniche. La SAN GIORGIO garantisce assistenza socio-sanitaria, avendo come finalità il pervenire ad una visione globale delle complesse problematiche che caratterizzano la singola persona anziana, in cui i fattori legati alla presenza di patologie fisiche si intrecciano strettamente con fattori di carattere psico-sociale. La *mission* che caratterizza il servizio presso la SAN GIORGIO può essere identificata nella realizzazione di una struttura che si qualifica e distingue per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come sostituto funzionale, credibile ed efficiente

della casa propria dell'anziano e del suo contesto socio-relazionale. L'individuazione e definizione della *mission* è il prerequisito fondamentale per la costruzione di un sistema orientato alla qualità, perché da questa derivano i principi guida, che governano l'assetto organizzativo ed operativo, le scelte, il miglioramento continuo:

1. **Personalizzazione dell'intervento**: la qualità della vita delle persone anziane all'interno del servizio è determinata principalmente dalla capacità di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno di ogni singolo ospite.
2. **Integrazione multidisciplinare**: la visione dell'anziano come cliente/persona a cui offrire non esclusivamente una risposta a singoli bisogni, presuppone un approccio globale: ciò può essere realizzato solo in un contesto la cui metodologia di lavoro preveda strumenti sistematici di integrazione orizzontale e verticale (riunioni d'équipe settimanali di nucleo e/o plenarie, di progetto, di staff, di direzione, ecc.). Le diverse figure professionali devono operare modulando il proprio specifico intervento in integrazione con gli altri ruoli, condividendo gli obiettivi ed individuando comuni strategie e modalità di relazione nei confronti dell'anziano e dei suoi familiari
3. **Integrazione tra interno ed esterno del servizio**: la struttura si pone come articolazione funzionale nell'ambito della rete dei servizi agli anziani non autosufficienti ed è quindi aperta ed integrata con il territorio di riferimento, favorendo l'apporto di molteplici e differenziati soggetti (istituzioni, associazioni, singoli volontari, ecc.) Tra questi assumono particolare valore nella cura dell'anziano i familiari degli utenti e tutti i *caregiver*, cioè tutte le figure significative nella storia dell'anziano stesso.

3. OBIETTIVI

I principali obiettivi della SAN GIORGIO possono essere così riassunti:

- Garanzia della massima qualità assistenziale per offrire agli Ospiti un'assistenza di tipo socio - sanitaria integrata qualificata.
- Mantenimento o miglioramento delle capacità funzionali residue delle persone anziane.
- Approccio globale alla persona anziana con attuazione di interventi multidisciplinari, mirati alla comprensione e soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite.
- Formazione continua del personale, per sostenere la propria motivazione e la rivalutazione della preparazione professionale, affinché la qualità professionale ricada come qualità effettiva dell'intervento.
- Razionalizzazione dei costi per un utilizzo etico delle risorse

Ed inoltre:

- Assistenza quotidiana volta al soddisfacimento delle esigenza di vita.
- Sostegno e integrazione del contesto familiare di appartenenza.
- Recupero e mantenimento della persona impedendone il decadimento psicofisico.
- Garanzia di una vita di relazione e socializzazione attiva.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DEL SERVIZIO

L'attività di assistenza si fonda su alcuni irrinunciabili principi:

- Centralità dell'anziano e della sua personalità;
- Uguaglianza di tutti gli ospiti nel soddisfacimento dei loro bisogni biologici, psicologici e sociali;
- Partecipazione dell'anziano in modo diretto o indiretto all'attività e ai servizi della Residenza;
- Rispetto e continuità delle abitudini di vita degli ospiti, con il solo limite della sicurezza e delle funzionalità della Residenza e delle esigenze degli altri anziani;
- Continuità delle cure e terapie in corso;
- Efficienza ed efficacia nei servizi così da garantire il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI);
- Imparzialità nella gestione completa di tutte le situazioni emergenti.

5. CARATTERISTICHE COSTRUTTIVE ED AMBIENTALI

La Residenza SAN GIORGIO deriva dalla ristrutturazione di una Colonia Estiva per bambini risalente ai primi del '900. L'ambiente salubre, situato a circa 500 metri s.l.m., è molto favorevole alle esigenze cardiocircolatorie dell'anziano. Il parco attrezzato, con buona parte prevalentemente pianeggiante, nonché percorsi protetti senza barriere architettoniche, consente una piacevole deambulazione assistita e una vista clamorosa. L'importante intervento di recupero edilizio del 1998 ha portato alla realizzazione di un complesso a più corpi, collegati da percorsi coperti fra loro, per una superficie totale di 4.500 mq. Il tutto inserito in un parco recintato a verde di 15.000 mq. dove è possibile ammirare un panorama sul lago di Como, ramo di Lecco, di incomparabile bellezza. Tutta la realizzazione del complesso è caratterizzata dalla ricerca del massimo comfort e della sicurezza, con spazi dedicati alla socializzazione ed ambienti preposti all'assistenza sanitaria. All'esterno della struttura esiste un ampio parcheggio gratuito. Ecco il dettaglio della distribuzione degli spazi nei vari piani.

Piano terreno:

- Reception con Ufficio Accettazione
- Studio Medico
- Palestra per fisioterapia e riabilitazione
- Distributori di bevande in sala soggiorno
- Locali soggiorno e televisione
- Sala da pranzo
- Cucine
- Cappella per le funzioni religiose
- Direzione Amministrativa ed Uffici

1° e 2° piano:

- Unità residenziali per non autosufficienti.

N° 9 camere singole con servizio igienico privato. N° 25 camere a due letti con servizio igienico privato. Ogni camera è dotata di finestra o balcone, di televisore e telefono. Tutte sono attrezzate con impianti per la sicurezza ed arredate con materiale classico antiurto e di facile pulizia, nel rispetto delle norme europee. Le linee sono semplici e funzionali, pur impreziosite da un sapiente uso di tecnologie costruttive. Ad ogni piano sono allocati locali pranzo e soggiorno, bagni assistiti, locali di servizio, infermeria e studio medico, magazzini di piano.

3° piano:

- Locali di servizio, spogliatoi per il personale, locali guardaroba.
- Locale attrezzato per laboratori di animazione sociale.

6. MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Chiunque fosse interessato ad una permanenza in struttura può fare una semplice richiesta utilizzando la linea telefonica, la Mail o il fax. Troverà assistenza da parte del personale della Reception o dell'Ufficio Amministrativo, per la presentazione formale della domanda di ingresso. I principali documenti relativi l'accesso, nonché le prime informazioni (descrizione, fotografie, eventi e news, …), possono essere reperite anche nel sito istituzionale della Residenza (www.san-giorgio.it).

Il rapporto con la RSA e la permanenza in struttura vengono disciplinati attraverso apposito "Contratto d'ingresso" stipulato tra l'ospite/utente e la Residenza, nonché dalla Carta dei Servizi con i suoi allegati. I processi organizzativi ed esecutivi del servizio sono guidati da procedure e protocolli in uso secondo le vigenti indicazioni della Regione Lombardia, ed in particolare in linea con i disposti della DGR 2569 del 2014.

7. PROCEDURA DI ACCETTAZIONE, LISTA DI ATTESA

Una volta pervenuta la domanda di ingresso o verificata la sua presenza nel portale Health Portal SISOSA essa viene esaminata dalla Direzione e dal Direttore Sanitario, il quale può predisporre approfondimenti ed eventuali visite di controllo e verifica dello stato di salute, anche eventualmente presso il domicilio del richiedente o la struttura di ricovero ove risiede. Dopodiché, se nulla osta, la domanda viene presentata all'Ufficio Amministrativo della RSA per programmare l'ingresso, indicando i tempi minimi di programmazione del reparto e l'area della RSA cui deve essere destinato. L'Ufficio Amministrativo verifica la disponibilità di posti e prende contatti con l'Ospite e/o i tutori: in caso di immediata disponibilità supporta la fine degli adempimenti

amministrativi da parte dell'Ospite, fissa la data e l'ora d'ingresso, avvisa il reparto (Caposala, Direttore Sanitario); in caso di piena occupazione della RSA la domanda viene posta in "lista d'attesa", la quale viene gestita secondo un ordine cronologico, ferme restando eventuali convenzioni di priorità ulteriore sottoscritte con Enti Locali. L'Ufficio Amministrativo resta in contatto con il richiedente per aggiornarlo in merito alla effettiva disponibilità.

L'Ufficio Amministrativo che gestisce la "Lista d'attesa", ricevuta la domanda, avrà cura di informare preventivamente il richiedente in merito ai tempi medi di attesa effettivi, al fine di evitare approfondimenti e oneri burocratici all'Ospite ove le probabilità di ingresso fossero remote. Nel caso la domanda venisse respinta, al richiedente ne viene comunicata la motivazione.

Si intendono in Lista di Attesa le domande pervenute nei precedenti 60 giorni. Il richiedente, scaduti i termini, deve prendere contatto con l'Ufficio Amministrativo per riattivare la permanenza per ulteriori 60 giorni e, nel caso di chiamata per l'ingresso, ad esso potrebbe essere richiesto di produrre aggiornamento alla documentazione sanitaria.

Presso la RSA vi sono, proprio adiacenti, ulteriori strutture ricettive con camere doppie e singole: una villa con 14 posti letto, una Comunità Alloggio con 7 posti letto ed un ulteriore unità per 5 posti letto, anche utilizzabili quale foresteria o dimora di sollievo temporaneo. In alcuni casi il familiare o la badante dell'ospite può trovare qui ospitalità temporanea per stare vicino al proprio caro.

8. MODALITÀ D'INGRESSO

L'ospite cui è stato programmato l'ingresso dovrà presentarsi in struttura alla data ed ora comunicate, con i seguenti documenti:

- Carta d'Identità valida;
- Codice Fiscale;
- Dati anagrafici e Codice Fiscale dell'intestatario della fattura relativa al pagamento della retta oppure autocertificazione;
- Tessera sanitaria;
- Relazione del medico curante indicante le patologie presenti e le relative terapie;
- Verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del tribunale qualora in essere.
- Tesserini esenzioni varie

L'ospite, inoltre, deve essere in possesso del proprio corredo vestiario personale.

In caso di particolari necessità, si può programmare un recupero a casa del futuro ospite tramite un vettore convenzionato, a carico dell'ospite, con assistenza gratuita del personale della SAN GIORGIO.

9. ACCOGLIENZA

L'ingresso in RSA è un avvenimento molto delicato nella vita di un anziano; il primo impatto con la realtà residenziale è l'occasione che il nuovo ospite ha per costruirsi una "immagine" e un giudizio sulla struttura, nella quale trascorrerà una parte della propria esistenza. La SAN GIORGIO sarà la sua casa. Gli ospiti, i suoi conviventi. È di grande importanza, quindi, gestire questa fase con la dovuta attenzione ed efficienza. L'anziano sarà atteso per il giorno stabilito e il personale della RSA sarà preventivamente a conoscenza del suo nome, dell'orario di ingresso e della stanza nella quale dovrà essere accolto. L'anziano e i suoi familiari saranno ricevuti dallo staff della Residenza per la compilazione della Cartella Personale, la consegna dei documenti necessari per l'inserimento e per la firma del contratto. In tale occasione verranno comunicati gli orari delle attività della struttura, i servizi offerti, le regole di comportamento ed ogni altra informazione utile per la convivenza in RSA. Ultimate queste procedure, l'anziano verrà accompagnato nella camera assegnata. Una volta ambientato, conoscerà anche gli altri ospiti. In camera saranno già preparati, dal personale OSS della struttura, l'armadio, il letto, la biancheria da bagno e quant'altro necessario.

Il nuovo ospite sarà soggetto ad un periodo di osservazione, propedeutico alla predisposizione del PAI. L'attività di osservazione e conoscenza sarà supportata dalle *Schede di inserimento/osservazione* e dalla compilazione quotidiana del *Diario di ingresso* in cui si segnaleranno abitudini, comportamenti, alimentazione, ecc. Sarà cura dell'OSS e della Responsabile verificare più volte, nel corso della giornata di accoglienza, l'ambientamento dell'ospite ed intervenire su eventuali iniziali difficoltà. Sarà possibile in ogni

momento precedente o seguente il ricovero, ricevere dagli operatori ulteriori informazioni relative alla struttura e alle regole ed orari della convivenza.
Il servizio della Residenza Anziani realizza attività di assistenza, cura e tutela attraverso una progettazione personalizzata (P.A.I. – piano assistenziale individualizzato), concordato tra, gli infermieri professionali, il Medico, l'Operatore Socio Sanitario, i Fisioterapisti, gli Educatori ed i familiari.
Nel Piano Assistenziale Individualizzato vengono definiti gli obiettivi, gli interventi e le attività previsti per ciascun utente e periodicamente viene effettuata una verifica della situazione, al fine di poter ridefinire o confermare gli obiettivi stessi.

10. RETTE E CONDIZIONI DI OSPITALITA'

Il soggiorno minimo di ospitalità è di 30 giorni dall'ingresso. In caso di permanenza inferiore, per qualunque motivo, la retta da corrispondere sarà sempre minimo di 30 giorni.

- Retta giornaliera (camera doppia) Euro 77,00
- Retta giornaliera (camera singola) Euro 90,00
- Versamento una tantum per l'intera durata del ricovero Euro 200,00

La retta comprende la fornitura di tutti i farmaci necessari al trattamento delle patologie, gli ausili per l'incontinenza, la fornitura di gas medicali per ospiti in ossigenoterapia, la fisioterapia, tutte le attività di socializzazione, il lavaggio della biancheria intima.
Il pagamento della retta è mensile, anticipato, da versarsi entro il giorno 10 del mese. Per il primo mese di ingresso, il pagamento deve essere effettuato relativamente ai primi trenta giorni, nel secondo mese viene saldata la mensilità in corso.
Si precisa che, nel caso di interruzione del ricovero per decesso, si procederà come segue:

- se il decesso avviene entro le ore 24.00 del giorno 10 del mese cui si riferisce il ricovero, si procederà al rimborso/non addebito del canone oltre il giorno 10;
- se il decesso avviene entro le ore 24.00 del giorno 20, dopo le ore 00.00 del giorno 11 del mese cui si riferisce il ricovero, si procederà al rimborso/non addebito del canone oltre il giorno 20;

L'addebito all'ospite potrà dunque essere di un massimo di 09 giorni, ma comunque con un minimo di 03 giorni ulteriori a quello del decesso, dovuti alla media occupazione ed attività di ripristino del sito dopo l'abbandono della camera.

In caso di decesso durante il primo mese di ospitalità, verranno addebitati complessivi e fissi i giorni di permanenza ed i 10 giorni successivi all'evento.

Annualmente agli Ospiti viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla DRG 21.03.97 che attesta le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie, utile alle dichiarazioni fiscali relative all'ospite.
Possono essere attive convenzioni con Enti ove risiedono gli ospiti o in generale Enti invianti, che prevedano sconti sui costi di ospitalità. A discrezione della RSA ed invia straordinaria, possono essere concesse riduzioni della retta anche eventualmente in ragione di un vitalizio assistenziale.
In caso di ospitalità di una copia di coniugi, uno dei due vedrà scontata la propria retta giornaliera al 10%, fino alla permanenza contestuale di entrambi in RSA.
Il servizio di lavanderia capospalla è proposto a 50,00 euro mensili. Il buono pasto per parenti e visitatori è pari ad euro 10,00. Il prezzo dei pranzi di Natale, Capodanno e Pasqua per parenti e visitatori è proposto di volta in volta. Il costo del trasporto con automezzi attrezzati per il soccorso è stabilito dai singoli vettori del territorio (S.O.S., Lario Soccorso, C.R.I., …). Il servizio di estetista e parrucchiera, uomo e donna, ha costi variabili indicativamente dai 12,00 ai 24,00 euro per intervento. La marcatura dei capi di vestiario dovrà essere effettuata direttamente dai familiari.

11. PERMANENZA E DIMISSIONI

In caso di assenza per rientro temporaneo in famiglia, fino ad un massimo di 60 giorni, l'ospite ha diritto alla conservazione del posto. È inteso che la retta di ospitalità è dovuta integralmente. Per periodi più prolungati è necessario contattare la Direzione. Qualora l'ospite sia ricoverato in ospedale l'assistenza e la cura della sua biancheria personale deve essere garantita dai familiari.

La Residenza ha il dovere di tutelare in ogni modo la salute degli utenti; pertanto, nel caso insorga una patologia non affrontabile nella struttura, il personale addetto provvederà ad allertare il servizio del 118, che curerà il trasferimento dell'utente nella struttura ospedaliera ritenuta, dal personale intervenuto, più adatta.
Le richieste di omissione del ricovero o di dimissione dal ricovero ospedaliero dovranno essere indirizzate al personale del 118 o della struttura ospedaliera. La Residenza si riserva comunque la facoltà di disporre il ricovero in caso di incapacità di intendere e volere dell'ospite, qualora le condizioni di salute del medesimo siano tali da necessitare cure non somministrabili nella struttura. La sospensione delle cure e del ricovero, dovrà essere disposta dall'Autorità Giudiziaria.
L'ospite, ferma restando la minima permanenza onerosa di 30 giorni dall'ingresso, può recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di 15 giorni, tramite raccomandata AR o consegnata a mano in Reception, con firma per ricevuta di ritorno. L'Ospite o i legittimi familiari o tutori/ADS, inviato il preavviso di dimissioni, sono comunque tenuti al pagamento della retta fino alla data di fine del periodo di preavviso. All'atto della concreta dimissione verrà consegnata all'Ospite e/o familiare e tutor la lettera di dimissione compilata dai sanitari, i documenti richiesti all'ingresso, ogni effetto personale lasciato in deposito alla RSA; la dichiarazione fiscale della spesa effettuata presso la RSA (DGR 26316/97) è inviata annualmente con riferimento all'anno precedente, entro il 28.02. La Caposala è a disposizione telefonicamente anche successivamente alle dimissioni per eventuali informazioni atte a garantire la corretta continuità delle cure.

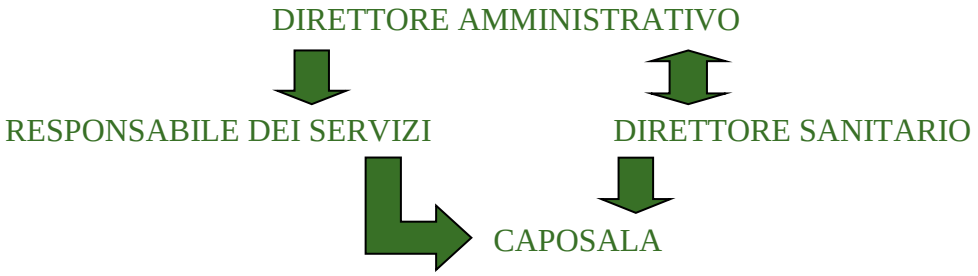
L'ospite può venire dimesso con provvedimento d'urgenza, da notificare eventualmente ai garanti, se presenti, per decisione della Direzione, sentito il parere insindacabile della Direzione Sanitaria per i seguenti motivi:

- Condotta incompatibile con la vita di comunità
- Gravi infrazioni al regolamento generale interno
- Morosità nel pagamento della retta per un periodo superiore a 60 giorni
- Gravi motivi di ordine sanitario
- Comportamento non corretto da parte dell'Ospite o dei suoi familiari garanti verso il personale o gli altri Ospiti.

E' previsto un preavviso di 30 giorni per l'uscita e, nel caso di difficoltà a reperire un'alternativa di qualità e costo similari, viene comunque assicurata la continuità assistenziale fino alla data della concreta uscita. Sino al giorno dell'uscita, la retta è dovuta per intero.

12. ORGANIGRAMMA, PERSONALE IN SERVIZIO

Organigramma Direzionale



I nomi delle figure direzionali attive in RSA sono affissi alla bacheca all'ingresso. Ivi sono disponibili anche i giorni e le modalità per ottenere eventuali appuntamenti con ospiti e tutor.

Presso la RSA prestano inoltre servizio le seguenti figure professionali:

- Medico, Medico specialista
- Infermiere professionale
- Operatore Socio Sanitario, Ausiliaria Socio Assistenziale
- Terapista della riabilitazione
- Animatore / Educatore Professionale / Psicologo (in base ai progetti attivati)
- Ausiliario addetti ai servizi alberghieri, cucine, pulizie.
- Autista/manutentore
- Assistente spirituale
- Podologo, Estetista

- Barbiere/Parrucchiere

Il servizio medico è garantito con la presenza ogni mattina e pomeriggio, da Lunedì a Venerdì, dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30, il Sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.30, ed inoltre dalla reperibilità negli orari di non presenza; i servizi infermieristici ed assistenziali sono garantiti 24 ore su 24, per 365 giorni/anno, con particolare programmazione delle cure dirette alla persona, distribuite nell'arco dell'intera giornata.
I diversi professionisti dell'area socio-sanitaria ed assistenziale intervengono componendo uno standard assistenziale complessivo, comunque, sempre superiore al minimo richiesto dalla normativa regionale vigente – la quale prevede 901 minuti settimanali per ospite - ovvero circa 1.000 minuti settimanali per ospite, per indicative e complessive 52.000 ore annue. In ragione delle complessive attività indicate nei singoli P.A.I., ovvero relative ai bisogni di tutti gli ospiti, la pianificazione del personale presente in RSA è flessibile, perché le differenti professionalità vengono modulate per far fronte al complessivo bisogno previsto.
Tutto il personale operante nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento riportante il nome, la qualifica e la foto identificativa.

13. ATTIVITÀ, PRATICHE E SERVIZI INCLUSI

L'attività presso la SAN GIORGIO è organizzata su base giornaliera, settimanale e stagionale. Le routine giornaliere sono descritte in un documento denominato GIORNATA TIPO (Allegato 2). La programmazione è comunque flessibile perché lo staff può decidere, in ragione di particolari necessità, alcune modifiche, al fine di garantire sempre il raggiungimento degli obiettivi previsti.
Al momento dell'accettazione, vengono svolte dalla SAN GIORGIO le pratiche presso l'ATS di Lecco per riassegnare il Medico di Base che, come da legislazione vigente, verrà sostituito da un medico operante presso l'RSA San Giorgio. Questo consente di effettuare le necessarie prescrizioni di visite specialistiche, esami strumentali ed eventuali invii in Ospedale direttamente dalla struttura.
Oltre a ciò, vengono garantite ulteriori attività che qui di seguito vengono brevemente riassunte:

- La compilazione, la gestione ed il periodico aggiornamento del fascicolo socio-sanitario di ogni Ospite (Fa.s.a.s.).
- La tenuta e la trasmissione alla Regione Lombardia e all'ASL di Lecco della
- Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.O.S.I.A.), al fine di ottemperare al così detto "debito informativo" per il mantenimento dell'accreditamento regionale.
- Il mantenimento delle relazioni informative con i familiari degli Ospiti.
- Il servizio di Riabilitazione, svolto da Fisioterapisti qualificati, atto a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali.

Di seguito, la descrizione dei principali servizi garantiti presso la SAN GIORGIO.

Servizio medico

Il servizio medico è svolto da tre/quattro Medici e garantisce

- Attività di prevenzione, diagnosi e cura;
- Effettua visite periodiche o urgenti;
- Prescrive terapie adeguate o accertamenti diagnostici;
- Richiede visite specialistiche ed eventuali ricoveri ospedalieri;
- Redige e aggiorna la cartella clinica individuando per ogni ospite il piano di assistenza personalizzato;
- Prescrive tempi e modalità di contenzione;
- In caso di ricovero tiene i contatti con la Struttura ospedaliera di ricovero;
- Assume la responsabilità complessiva della salute degli anziani ospiti;
- Partecipa agli incontri di programmazione e coordinamento con gli altri operatori della struttura residenziale al fine di assicurare la valutazione multidimensionale dell'anziano, programmare, attuare e verificare i piani individuali di assistenza con l'equipe multi professionale;
- Redige le certificazioni semestrali, ai fini della classificazione degli anziano non autosufficienti;
- Redige le eventuali certificazioni concernenti l'esercizio dell'attività di medicina generale, a norma convenzionale.

Servizio Infermieristico

Il servizio infermieristico è garantito 24 ore al giorno e le prestazioni sono erogate secondo le prescrizioni mediche. Il personale infermieristico è coordinato da una Caposala, il cui ruolo è da individuarsi anche come Responsabile Sanitario della SAN GIORGIO.
Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- Somministrazione di terapia a seguito di prescrizione medica;
- Medicazioni;
- Sorveglianza dello stato di salute degli ospiti;
- Vigilanza durante la somministrazione del vitto;
- Aggiornamento e monitoraggio degli ospiti.

Servizio Riabilitativo

Il servizio riabilitativo si prende cura degli ospiti programmando interventi mirati e volti alla cura e alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali utilizzando metodologie adeguate (trattamento individuale o di gruppo). Due Fisioterapisti si tengono in contatto con il medico e il personale infermieristico e socio-assistenziale per impostare il piano di mobilizzazione degli anziani e collabora con il servizio di animazione per il recupero delle funzionalità residue.

Servizio Assistenziale

L'attività tutelare ed assistenziale è garantita 24 su 24 tutti i giorni dell'anno con la presenza di personale qualificato. Spetta al servizio assistenziale:

→ La definizione e l'aggiornamento del PAI

- in accordo e in continuità con il progetto di vita e di cura predisposto dal servizio sanitario e sociale, secondo specifiche procedure condivise con il Coordinatore della Struttura

→ Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona

- Aiuto nella alzata dal letto, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno;
- Aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica;
- Fornitura dei presidi per l'incontinenza;
- Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione;
- Aiuto nell'assunzione del cibo;
- Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività;
- Mobilizzazione delle persone allettate e/o in carrozzella.

→ Interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona

- Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite

→ Interventi di protezione della persona

- Controllo e sorveglianza dell'ospite, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale (citofoni, campanelli), pannelli.

→ Interventi di supporto relazionale

- Supporto alla relazione alla socializzazione dell'ospite e nei rapporti con la famiglia e l'esterno della struttura.

Servizio di animazione e socializzazione

Obiettivo fondamentale del servizio è quello di offrire stimoli diversificati, contribuire alla socializzazione degli ospiti mediante la partecipazione ad attività ludiche e ricreative di gruppo.

L'Animatore/Educatore svolge una pluralità di mansioni che si integrano con quelle degli altri operatori della Struttura. Progetta, organizza, coordina, conduce e realizza le varie attività nonché supervisiona e verifica lo sviluppo dei progetti.

Possono far parte del servizio: Educatrici, Musicoterapista, Arteterapista, Animatore Sociale, Psicologo.

Tutte queste funzioni sono suddivisibili in 2 grandi aree:

1. Attività micro-relazionali con l'utente:

Conduzione di incontri personali e di gruppo, gestione delle attività in sala; gestione appuntamenti culturali; gestione attività di animazione per gruppi specifici (es. disagio psicomotorio); conduzione attività ricreative (diapositive, proiezione di film, giochi, gite, compleanni, feste a tema con la compartecipazione dei familiari).

2. Attività di programmazione e di coordinamento singola e di équipe:

Programmazione attività di animazione (settimanale, semestrale e annuale); relazioni e valutazioni sulle attività realizzate; partecipazioni a riunioni di coordinamento all'interno del servizio.

Servizio ristorazione

Tutti i pasti vengono preparati dalla cucina interna con acquisto di prodotti freschi da fornitori locali. Il servizio viene garantito nei seguenti orari:

- colazione: dalle 08.00 alle 09.00

- pranzo: dalle 12.00 alle 13.00
- merenda: dalle 16.00 alle 16.30
- cena: dalle 18.00 alle 19.00 1° turno ai piani, dalle 18.30 alle 19.30 2° turno

Il menù, differenziato per stagione e con variazioni predefinite al fine di garantire una periodica novità dell'offerta, viene aggiornato continuamente, ed ogni giorno vi è possibilità di scelta fra piatti diversi (Allegato 3). Il menù è predisposto da una Tecnologa Alimentare, che lo revisiona periodicamente, in accordo con le indicazioni della Direzione Sanitaria. Il servizio cucina è certificato tramite il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point); si tratta di un insieme di procedure e di controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione. Il menù settimanale concretamente proposto è esposto nelle bacheche, all'ingresso della SAN GIORGIO. Anche i parenti o i visitatori possono usufruire del servizio ristorante della Residenza, prenotando il pranzo presso la Reception. Costo del buono pranzo per parenti e visitatori: Euro 10,00.

ALTRI SERVIZI

- **Servizio relazioni con il pubblico (U.R.P.), Ufficio Amministrativo e Reception**

Lo staff effettua l'accoglienza al momento del ricovero, fornendo al paziente ed ai suoi famigliari ogni tipo di aiuto ed informazioni. E' possibile da parte di chiunque visitare la struttura, nei normali orari di apertura. Il Direttore della RSA ed il Responsabile dei Servizi sono alternativamente presenti dal Lunedì al Venerdì negli orari d'ufficio per ogni informazione o necessità. Ricevono su appuntamento.

- **Segnalazioni e reclami**

Ogni Ospite o visitatore può procedere con segnalazioni per disservizi o osservazioni, utilizzando anche un modulo a disposizione all'ingresso, che è possibile compilare e consegnare direttamente alla reception (Allegato 4). Entro 10 giorni verrà data una risposta per iscritto ad eventuali richieste di chiarimenti o osservazioni. Ogni segnalazione sarà il prezioso contributo al miglioramento.

- **Customer satisfaction**

All'ingresso è posizionato un banchetto ove chiunque può compilare un questionario sul gradimento dei servizi. I moduli compilati devono essere inseriti in una scatola ed i risultati, periodicamente raccolti e analizzati, vengono resi pubblici una volta all'anno tramite affissione nelle bacheche presenti in struttura. E' previsto anche un questionario per la soddisfazione operatori (Allegato 5).

- **Servizio telefonico**

In tutte le camere è possibile ricevere ed effettuare telefonate, attraverso il servizio centralino, negli orari di apertura della reception. In via eccezionale o per urgenze si possono ricevere telefonate anche nelle ore serali.

- **Servizio lavanderia**

Il lavaggio di tutta la biancheria piana, degli asciugamani, delle divise degli Operatori è affidato ad una ditta specializzata ed è a carico della Residenza. È attiva una lavanderia professionale interna per i capi personali, sia vestiti che biancheria intima. All'ospite viene proposta la lavatura e stiratura dei capospalla con un pagamento forfettario pro capite.

- **Servizio religioso**

La SS Messa viene officiata una volta alla settimana presso la cappella della Residenza. Un sacerdote è sempre a disposizione, facendone richiesta alla Responsabile di reparto.

- **Servizio parrucchiere ed estetista**

Sono disponibili presso la Residenza una parrucchiera per donna ed un parrucchiere per uomo. E' possibile richiedere anche servizio di manicure e pedicure. Prenotazioni e pagamento in accettazione.

- **Servizio bevande**

Al piano terra, nel locale soggiorno, vi sono distributori automatici di bevande calde e fredde funzionanti a moneta o tramite chiave ricaricabile.

- **Servizio giornali e riviste**

Ogni giorno in struttura sono disponibili due quotidiani d'informazione. E' possibile inoltre prenotare e richiedere ogni giorno l'acquisto di altri giornali o riviste presso la reception, al costo riportato in copertina. Non ci sono costi per il reperimento degli stessi. Presso la RSA esiste una biblioteca con un discreto numero di libri a disposizione degli utenti.

- **Servizio custodia denaro o valori**

Viene raccomandato di non tenere in camera denaro contante o oggetti di valore. E' disponibile gratuitamente il servizio di custodia presso l'Amministrazione. E' possibile inoltre gestire una "piccola cassa" personale per le piccole spese di ogni ospite, previo accordi diretti con la famiglia.

- **Servizio navetta di cortesia**

E' disponibile per Parenti e visitatori un servizio navetta gratuito di collegamento con la stazione FNM di Asso. Tale servizio è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 16,00, con prenotazione.

- **Servizio trasporto con ambulanza o mezzi attrezzati**

In caso di necessità, il costo di eventuali vettori per il trasporto degli ospiti per emergenze è anticipato dalla RSA e successivamente addebitato nella fattura mensile, nel mese successivo.

14. COME RAGGIUNGERE LA SAN GIORGIO

La Residenza San Giorgio si raggiunge facilmente dalle principali località lombarde: dista 15 Km da Lecco, 26 Km da Como e 58 Km da Milano.

- **Da Como:** S.S. n.639 in direzione di Erba: Prima di Erba deviazione a sinistra per Pontelambro-Canzo-Asso-Valbrona. Passato l'abitato di Valbrona, dove la strada inizia a scendere verso Onno, indicazione a sinistra per San Giorgio.
- **Da Milano:** Nuova strada Valassina in direzione di Erba: a Erba seguire le indicazioni per Canzo-Asso e successivamente come sopra.
- **Da Lecco:** S.S. n.583 costa occidentale del lago in direzione Bellagio. A Onno deviazione a sinistra, in salita verso Valbrona. Prima di entrare in paese indicazione a destra "Residenza San Giorgio".
- **Da Milano, in treno:** Da p.le Cadorna, con la linea Milano-Asso delle Ferrovie Nord, fino alla stazione di Asso, sono disponibili più di venti treni al giorno con un tempo di percorrenza di circa 70 minuti.
- **Dalla stazione**: servizio navetta gratuito messo a disposizione dalla Residenza negli orari descritti, oppure servizio Taxi.

15. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

L'ospite, i parenti se delegati, o il tutore/ADS possono richiedere fotocopia del fascicolo socio-sanitario compilando l'apposito modulo in distribuzione alla reception dietro pagamento di € 30,00. Entro 30 giorni dalla richiesta verrà consegnato agli interessati.

16. ATTUAZIONE DELLE NORMATIVE VIGENTI

Presso la RSA vengono rispettate tutte le normative vigenti, generali e specifiche, così come anche richiesto dal sistema di verifiche e controllo dell'ATS di riferimento. In particolare,

- EMERGENZE, ANTINCENDIO
- SICUREZZA SUL LAVORO
- GESTIONE DEI DATI SENSIBILI
- SICUREZZA ALIMENTARE
- DIVIETO DI FUMARE

A supporto all'attuazione delle normative di riferimento in merito alle emergenze e alla sicurezza impianti è il servizio di manutenzione, attivo in loco con personale dedicato e tramite contratti di manutenzione continuativa e periodica.

ALLEGATI

- **N. 1 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**
- **N. 2 GIORNATA TIPO**
- **N. 3 MENU TIPO**
- **N. 4 MODULO PER APPREZZAMENTI/RECLAMI**
- **N. 5 QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**