CÀ PRINA

Fondazione Giuseppina Prina - ONLUS

Polo Geriatrico per la qualità dell'invecchiamento

Reparti protetti per Anziani non Autosufficienti - Nucleo Alzheimer e Demenza Senile
Centri Diurni Integrati per Anziani
Assistenza Domiciliare Integrata - Misura RSA Aperta
Hospice

Carta dei Servizi

Sistema Sanitario Regione Lombardia

39	01.02.2024	Aggiornamento
Ed.	**Data**	**Descrizione Modifica**

La presente modulistica è patrimonio aziendale. E' vietata la riproduzione salvo espressa autorizzazione di Ca' Prina.

Indice

Premessa del Consiglio di Amministrazione 5
Cos'è la Carta dei Servizi 7
Presentazione della Cà Prina 8
Modalità di ingresso nella R.S.A. e presa in carico 10
Informazioni Utili 11
- Come raggiungerci 11
- Spazi Comuni e Servizi Fruibili 12
- Informazioni e Regole di Convivenza 12
- Dimissione e preavviso di trasferimento 13
- Informazioni e adempimenti in caso di decesso dell'Ospite 14
- Gli importi delle rette giornaliere di ospitalità per la R.S.A. 14
- Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio 15
- Codice Etico e Modello organizzativo D.Lgs. n. 231/01 15

La Missione Aziendale e la Politica della Qualità 16
Misurazioni, Analisi e Miglioramenti 18
La Misura della Soddisfazione del Cliente 20
L'Organizzazione e i Ruoli 20
- Il Consiglio di Amministrazione 20
- Il Comitato Etico-Scientifico 20
- Il Direttore Generale 21
- Il Direttore Sanitario 21
- Gli Uffici Amministrativi 21

L'Organigramma della Casa 23
L'Accoglienza del Nuovo Ospite ed il ruolo dei familiari 24
La giornata tipo degli Ospiti in R.S.A. 24
Servizi alla Persona 25
- Modalità di riconoscimento degli Operatori 25
- Servizio Medico 25
- Servizio di Medicina Specialistica 26
- Servizio di Coordinamento Infermieristico 26
- Servizio Infermieristico 27
- Servizio Fisioterapico 27
- Servizio di Intervento Educativo e Psicomotricità 27
- Servizio di Musicoterapia 28
- Servizio di Yogaterapia 28
- Servizio di Animazione 28
- Servizio di Psicologia 29

Servizio di Assistenza Sociale 29
Servizio Operatori Socio – Sanitari (O.S.S.) 30
Servizio Ausiliari Sanitario-Assistenziali (A.S.A.) 30
Servizio di Assistenza Spirituale 30
Servizio di Parrucchiere 31
Servizio di Pedicure 31
Servizio Cucina 31
Servizio di Lavanderia, Stireria e Guardaroba 31
Servizio Pulizia Ambienti 31
Prestazioni Cure Domiciliari (CDOM) e Misura RSA Aperta 32
I Volontari 32
Carta dei Diritti della Persona Anziana 32
Tutela della privacy e consenso informato 35
L'Amministratore di sostegno: una forma di tutela a favore della persona anziana 35
Referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali 35
Alcune immagini della nostra Struttura 37
I nostri Menù tipo 38
Questionario di Soddisfazione per il Cliente 41
Modalità di inoltro delle segnalazioni 43
Modulo segnalazione 43

Premessa del Consiglio di Amministrazione

L'adozione della Carta dei Servizi della Fondazione Giuseppina Prina - ONLUS **è avvenuta congiuntamente al percorso di certificazione dell'Ente,** attualmente vigente secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015.

Il **Sistema Qualità aziendale** è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 in relazione alle attività di:

Erogazione di servizi residenziali presso Nuclei Protetti per Anziani non autosufficienti,
Nucleo Alzheimer e demenza senile.
Erogazione dei servizi di Centri Diurni Integrati.
Erogazione del servizio Centro residenziale di cure palliative – Hospice.
Erogazione del servizio Assistenza Domiciliare integrata (A.D.I.)
ITALCERT S.r.l. - Certificato n. 654SGQ04 rilasciato in data 05.05.2021

La realizzazione di un "Progetto Qualità" per la ns. R.S.A. emerge come esigenza per avere a disposizione uno **"strumento di gestione snello"** che, applicato quotidianamente, non risulti un freno per l'operatività delle persone, ma possa rappresentare un **"effettivo elemento di miglioramento dell'organizzazione".**

Oggi, **"fare qualità"** in una R.S.A. vuol dire non solo tendere ad assicurare il rispetto di termini di uno o più contratti di ospitalità (con l'Utente, con il Familiare, con le Pubbliche Amministrazioni che gestiscono la rete dei servizi a favore della popolazione anziana), ma prima di tutto **sapere valutare i bisogni e le risorse** e creare attorno ad essi consenso di prospettive, concordare gli obiettivi dell'ospitalità, gestire il processo di lavoro e sottoporlo a verifica (interna ed esterna, anche grazie a questa **Carta dei servizi**) per il miglioramento continuo e per la prevenzione dei rischi.

Miglioramento dell'efficacia (venire incontro ai bisogni veri di benessere degli Ospiti), dell'efficienza (fornire prestazioni e risposte puntuali e professionali) e del benessere degli Operatori coinvolti (soddisfazione, crescita professionale e salute dei lavoratori).

Un tale cambiamento di prospettiva rende ragione del fatto che in questo processo di evoluzione sono coinvolti tutti i servizi della R.S.A. (assistenziali, sanitari, educativi e amministrativi) e tutti i momenti di lavoro, sia primari di erogazione di prestazioni, sia di supporto interno, sia infine di coordinamento e controllo sulla complessiva rete di soggetti erogatori di prestazioni in campo sanitario-assistenziale.

Lavorare in qualità non può prescindere dall'avere chiara la **prospettiva** di impegnarsi almeno su tre fronti contemporaneamente:

1. quello della definizione di standard di gestione della Qualità totale, organizzativa (ad esempio operando per la certificazione all'interno del sistema di norme UNI EN ISO 9001) – **Q organizzativa;**
2. quello del miglioramento delle prestazioni professionali (perseguendo la prestazione sanitario-assistenziale ed educativa suffragata da prove di efficacia, **con obiettivi di accreditamento non solo istituzionale, ma per l'eccellenza) – Q tecnico-professionale;**
3. quello della valutazione dei risultati nella prospettiva del Cliente (Ospite, Familiare, etc.), ovvero il sottoporsi, in modo trasparente, al giudizio costruttivo di quest'ultimi (concordando la rilevazione del bisogno e l'individuazione degli obiettivi e monitorandoli nel tempo attraverso indicatori opportuni) – **Q relazionale**.

In quest'ottica di percorso di qualità, la **Carta dei Servizi sociali** prevista dal legislatore nazionale (Legge quadro n. 328/2000) e resa obbligatoria dal sistema di accreditamento voluto dalla Regione Lombardia, impegna la R.S.A. a perseguire lo scopo della soddisfazione del Cliente, anche mediante la raccolta di dati (vedi ns. questionari), la valutazione e la diffusione dei risultati ai soggetti interessati.

Emerge pertanto la considerazione che la Carta dei Servizi deve essere concepita come documento in evoluzione, flessibile e che si dovrà adattare ai vari cambiamenti della ns. R.S.A.

Si auspica, pertanto, che le informazioni contenute nella Carta dei Servizi possano essere di utilità agli Ospiti, ai Loro Familiari, nonché ai Visitatori ed Operatori della Casa, e ciò nel più sincero spirito di collaborazione e apertura alla società che contraddistingue, da sempre, la ns. Struttura.

Il C.d.A., consapevole che Casa Prina, avendo sempre beneficiato della stima e della generosità dei cittadini e delle Istituzioni pubbliche e private, esprime sentimenti di ringraziamento agli Amministratori dell'Ente, che si sono succeduti nel tempo e a tutti coloro che hanno operato a favore degli anziani Ospiti.

Erba, lì 01.02.2024

IL PRESIDENTE
Dott. Alberto Rigamonti

Cos'è la Carta dei Servizi

La legge quadro di riforma dei servizi sociali (Legge 8.11.2000, n. 328) all'art. 13 prevede la Carta dei Servizi sociali, quale strumento atto a tutelare le posizioni soggettive degli Utenti che fruiscono di un servizio.
In tale documento devono essere *"definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti"*.
Inoltre il comma 3 dell'art. 13 sopra citato ritiene la Carta dei Servizi "*requisito necessario ai fini dell'accreditamento il quale comporta il diritto ai contributi di Legge"*.

L'introduzione della Carta dei Servizi rappresenta un elemento fortemente innovativo che impegna l'Ente erogatore di servizi a ragionare anche in un'ottica di "*soddisfazione dell'utente sulla qualità delle prestazioni ricevute"*, spostando quindi l'attenzione, oltre che alla fornitura di servizi, anche sul miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

Le funzioni di informazione tradizionali sono oggi affiancate da meccanismi di misurazione del servizio, di individuazione degli standard di qualità e definizione degli obiettivi di miglioramento.
In altre parole, attraverso la Carta dei Servizi, il legislatore punta a realizzare un sistema di promozione e gestione della qualità dei servizi, i cui elementi primari sono:

- ✓ completa informazione dei servizi offerti;
- ✓ valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi, mediante relazioni annuali, riunioni pubbliche, indagini sulla soddisfazione degli utenti;
- ✓ applicazione di forme di tutela dei diritti dei cittadini.

La Carta dei Servizi della R.S.A. "Giuseppina Prina", quale strumento di Accreditamento e di Comunicazione Integrata, intende pertanto perseguire tre obiettivi:

1. informare i cittadini presentando i servizi offerti all'interno della Struttura che rappresentano buona parte della vita quotidiana della R.S.A.;
2. incrementare un processo già avviato, teso al miglioramento della qualità della prestazioni offerte;
3. offrire il diritto di partecipazione inteso come "il diritto della persona di venire a conoscenza delle prestazioni disponibili e la possibilità di esprimere il proprio consenso davanti ad ogni prestazione proposta".

Presentazione della Cà Prina

La Residenza Sanitario Assistenziale "Giuseppina Prina" opera ad Erba fin dal 1938. Infatti con la morte della Signorina Giuseppina Prina, avvenuta nel 1925, la grande Casa di proprietà della famiglia Prina, situata in zona centrale a Erba, veniva lasciata in eredità al Comune di Erba Incino, per la sua trasformazione in un Ospedale per i poveri.

Dopo un lungo procedimento burocratico, durante il quale fu redatto uno Statuto che modificava l'originaria destinazione della proprietà ad uso di Ospedale, in quella di Ricovero per anziani, il 23.04.1931 fu emanato il Regio Decreto che riconosceva in Ente Morale il costituendo "Ricovero di Inabili al lavoro Giuseppina Prina".

A causa di numerose difficoltà burocratiche e finanziarie, il nuovo Ente iniziò la propria funzionalità il 1° gennaio 1938.

Il problema più arduo che si pose ai dirigenti di allora, per aprire le porte al primo Ospite, fu quello di trovare il personale idoneo che assumesse l'effettiva conduzione dell'Istituto.

Il problema fu risolto con il Rev. Padre Giovanni Masciadri, che mandò ad Erba alcune Reverende Suore per la conduzione del ricovero.

Il periodo bellico e il dopoguerra che seguì, con le sue privazioni e con l'inflazione inesorabile che aggravava ogni giorno le già precarie condizioni dell'Istituto, posero addirittura il pericolo di chiusura. Tale evenienza fu però scongiurata grazie all'intervento della maggior parte delle ditte industriali e commerciali erbesi, che si prestarono a versare un piccolo contributo mensile, che fu di sostanziale utilità per il ricovero Prina. La direzione di Padre Masciadri ebbe termine e le suore della Carità di Santa Giovanna Antida lo sostituirono nella conduzione dell'Istituto. Si pensò inoltre ad un nuovo sistema di gestione diretta, con l'ausilio di un ristretto numero di persone che amministrassero con cosciente responsabilità sociale l'esiguo patrimonio. Venne quindi nominato un Consiglio d'Amministrazione, che si pose come primo compito quello di istituire una regolare contabilità con le norme che erano allora imposte alle Congregazioni di Carità. Inoltre vennero notevolmente migliorate le condizioni di vita qualitativa degli Ospiti, che nel 1948 erano 37, divisi in due reparti: maschile e femminile.

L'8 agosto 1965 il Capo dello Stato concedeva la sua alta approvazione e il "Ricovero di Inabili al lavoro Giuseppina Prina" assunse la più moderna denominazione di "Casa di Riposo Giuseppina Prina".

La Casa di Riposo "Giuseppina Prina" si vide ben presto favorita da cospicui legati che costituirono un patrimonio immobiliare esterno alla Struttura prevalentemente situato in Erba.

Gli anni '80 videro la stipulazione di convenzioni con il Comune di Erba per la cessione in diritto di superficie di un'area di proprietà dell'Ente, adiacente alla vecchia Sede, per la costruzione da parte del Comune di una nuova e moderna Casa di Riposo per la gestione del Servizio di Ospitalità.

Nell'ottobre 1984 avvenne il trasferimento nella nuova Sede.

Negli anni '90 il C.d.A. concluse positivamente l'alienazione di una serie di proprietà immobiliari provenienti da lasciti testamentari al fine di reperire risorse per l'adeguamento della Struttura ai nuovi standard assistenziali. La Casa di Riposo cominciava ad ospitare sempre più persone in condizioni di non autosufficienza (totale o parziale). Il C.d.A. operò pertanto la scelta di riconvertire la Casa di Riposo in Struttura Protetta, al fine di rendere i nuclei abitativi meglio confacenti alle esigenze dell'Ospite NAT (Non Autosufficiente Totale). Gli interventi vennero previsti al 4° e 3° piano della Struttura che già ospitavano anziani non autosufficienti.

Successivamente vennero distinte le funzioni, al momento accorpate, di Sala riunioni e conferenze, che venne intitolata alla Benefattrice Sig.na Fernanda Isacchi, già Direttrice del Museo Civico di Erba e venne realizzata la Cappella, per il culto religioso cattolico, dedicata a "Maria Mater Amabilis".

La realizzazione della Sala riunioni e conferenze fu possibile anche grazie al sostegno del Comune di Erba, che finanziò l'acquisto di tutti gli arredi e delle apparecchiature tecniche.

Nei primi mesi dell'anno 1993 giunse comunicazione dalla Giunta Regionale di un contributo in conto capitale a fondo perduto, per la realizzazione di un Centro Diurno. Si agevolava in tal modo l'avvio di un'iniziativa di inserimento della Casa di Riposo nella rete territoriale dei servizi a favore dell'Anziano. Il Comune di Erba, al fine di promuovere questo servizio innovativo, mise anch'esso a disposizione una cospicua somma per realizzare l'opera. Nel corso della realizzazione il Centro Diurno venne volturato in Centro Diurno Integrato che divenne operativo dal 2.12.96 a Erba.

Il 7.01.97 giunse l'approvazione del progetto esecutivo e la conferma dei contributi F.R.I.S.L. per l'adeguamento a standard di quattro nuclei protetti al 1° e 2° piano della Casa, a completamento di tutta la struttura in Residenza Protetta, oltre alla sistemazione, al piano interrato, degli spogliatoi per il personale dipendente.

Nel frattempo, nel 1998, il progetto Obiettivo Anziani della Regione, recependo il programma di sperimentazione gestionale della rete regionale dei servizi per gli anziani affetti da malattia di Alzheimer, attivò 20 nuovi nuclei Alzheimer ubicati presso le R.S.A. della Regione. Tra queste venne onorata anche la nostra Casa di Riposo che poté attivare al 4° piano della Struttura, dal 1°ottobre dello stesso anno, un nucleo Alzheimer.

La Casa è accreditata a svolgere prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata, riservata ad anziani e persone "fragili", c.d. *voucher socio-sanitario* nel Comune di Erba e nei n. 25 Comuni appartenenti al Distretto Brianza – Area Territoriale Erbese (Albavilla, Ponte Lambro, Merone, Monguzzo, Lambrugo, Longone al Segrino, Eupilio, Pusiano, Caglio, Caslino d'Erba, Castelmarte, Canzo, Asso, Lasnigo, Lurago d'Erba, Proserpio, Rezzago, Sormano, Valbrona, Barni, Magreglio, Orsenigo, Alserio, Anzano del Parco, Alzate Brianza).

Con queste prestazioni domiciliari la Struttura intende fornire, sulla base delle linee regionali un'efficace offerta alternativa all'istituzionalizzazione, nel rispetto del principio della libertà di scelta dei cittadini.

La R.S.A. è accreditata per n. 202 posti letto, di cui n. 23 Alzheimer, presso la Regione Lombardia. Pertanto, a fronte del possesso di specifici standards strutturali e gestionali, periodicamente controllati dalla Regione stessa e dai nuclei operativi di controllo istituiti presso le ATS, la R.S.A. riceve dei contributi giornalieri per l'accoglienza degli anziani Ospiti, e rimborsi per le singole prestazioni domiciliari. Tali finanziamenti, che si aggiungono alle rette di ospitalità, risultano indispensabili al funzionamento della Casa, che opera senza scopo di lucro.

In ottemperanza alla L.R. n. 1 del 13.02.03 "Riordino della disciplina delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza operanti in Lombardia" l'I.P.A.B. "Casa di Riposo Giuseppina Prina", dal 01.01.04 si è trasformata in Fondazione senza scopo di lucro, denominata "Fondazione Giuseppina Prina – ONLUS", dotandosi di un nuovo Statuto.

La Struttura dispone ad oggi, della seguente tipologia di servizi residenziali:

Tipologia Ospite	N. Posti Letto abilitati accreditati e a contratto
Fragilità grave	179
Alzheimer	23

Modalità di ingresso nella R.S.A. e presa in carico

Presentazione della domanda

Presso gli Uffici Amministrativi della Fondazione si dovrà ritirare la seguente modulistica:

- **Domanda unica ATS Insubria** *(scaricabile dal sito www.giuseppinaprina.it)*;
- **Relazione sanitaria a cura del Medico curante,** sempre su modulo unico per l'ATS Insubria *(scaricabile dal sito www.giuseppinaprina.it)*;
- **Informative e Obbligazioni** proprie della Fondazione;
- **Fac simile Contratto d'ingresso**, per presa visione, che verrà sottoscritto, in due originali, al momento dell'inserimento del nuovo Ospite;
- **Modulistica privacy.**

All'atto della presentazione della domanda è richiesto il versamento di una somma, infruttifera di interessi, pari ad € 100,00, che verrà restituita, mediante consegna della ricevuta rilasciata, in caso di rinuncia definitiva al posto, o al momento dell'ingresso.

La richiesta può riguardare l'inserimento in un Nucleo Protetto, riservato agli anziani non autosufficienti, nel Nucleo Alzheimer, riservato agli anziani con diagnosi di Alzheimer o comunque affetti da forme di demenza che provocano disorientamento spazio-temporale e/o disturbi comportamentali, che richiedono un livello massimo di protezione. Possono essere accolti cittadini lombardi che si trovino in condizione di non autosufficienza. Soggetti più giovani con gravi patologie possono essere accolti previa valutazione da parte della Direzione Sanitaria.

Al momento della presentazione della domanda è possibile fare richiesta di poter disporre di una camera singola.
E' possibile richiedere di effettuare una visita guidata della Struttura, previo appuntamento, concordato con la Capo Sala o con l'Addetta dell'Ufficio relazioni con il pubblico.

Gestione delle liste d'attesa

La presentazione della domanda non corrisponde all'ingresso immediato della persona nella R.S.A., ma all'inserimento del nominativo nelle diverse liste d'attesa della Casa (una riservata come da Statuto ai cittadini erbesi), formate in base all'ordine cronologico di presentazione delle domande ed alle caratteristiche sanitarie del richiedente.
Possono comunque presentare domanda tutti i cittadini residenti nella Regione Lombardia.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvederà a chiamare la prima persona in lista d'attesa.

Gestione dell'ingresso

La data d'ingresso, con la presa in carico, viene fissata in accordo con la Direzione Sanitaria.
In tale occasione vengono:

- richiesti gli originali dei documenti necessari per l'ingresso (carta d'identità e tessera sanitaria);
- richiesti, se posseduti, in originale o copia, il verbale di invalidità, il tesserino esenzione ticket, il modulo ATS di prescrizione presidi (ad esempio: se ha ricevuto ed utilizza carrozzina, deambulatore, etc.), la documentazione sanitaria recente;
- consegnato l'elenco del corredo di biancheria consigliata;
- consegnati i moduli SEPA di autorizzazione permanente di addebito in conto corrente, per il pagamento della retta;
- e infine viene fatto sottoscrivere il contratto di ingresso.

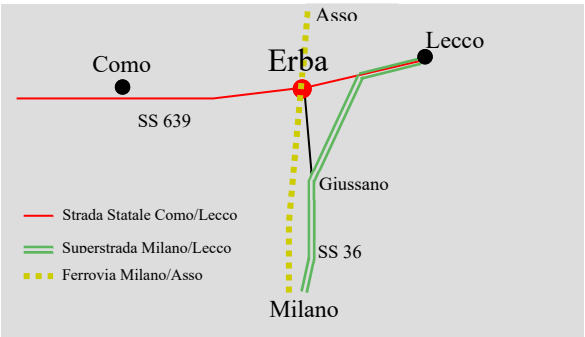
Informazioni Utili

Denominazione - indirizzo - numeri telefonici - fax - e-mail - sito
Fondazione Giuseppina Prina – ONLUS
Piazza Prina n. 1 – 22036 Erba (CO)
Tel. 031/3332111 Fax 031/641941
e-mail: fondazione@giuseppinaprina.it
sito: www.giuseppinaprina.it

Come raggiungerci

Con mezzi pubblici
In treno FNME: linea ferroviaria Milano/Asso, stazione di Erba
In autobus SPT: linea automobilistica Como/Lecco, fermate in Erba C.so XXV Aprile

Con mezzi privati
Superstrada SS 36 Milano/Colico, deviazione Giussano per Erba centro
Strada SS 639 Como/Lecco, uscita per Erba centro



	Giorni	Orari
Apertura Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)	Dal lunedì al venerdì (festivi esclusi)	09.00 – 12.15 14.00 – 17.00
	Sabato	09.00 – 12.00

Ricevimento	Giorni	Orari
Presidente Dott. Alberto Rigamonti	Dal lunedì al venerdì	su appuntamento
Direttore Generale Dott. Marco Frigerio	Dal lunedì al venerdì	su appuntamento
Direttore Sanitario Dott.ssa Antonella Biffi	Dal lunedì al venerdì	su appuntamento

Spazi Comuni e Servizi Fruibili

La Struttura è dotata di una **biblioteca** aggiornata con le più recenti pubblicazioni.

L'Ente dispone di una **Sala riunioni e conferenze**, (n. 90 posti a sedere) intitolata alla benefattrice Sig.na **Fernanda Isacchi**, già Direttrice del Museo di Erba, utilizzata per conferenze, spettacoli/proiezioni e sede dell'**Università della Terza Età**, con lezioni pomeridiane e libero accesso agli Ospiti interessati.
E' presente inoltre un'accogliente **Sala Hobby** utilizzata per attività quali laboratori manuali e proiezioni.

La R.S.A. è fornita di un'attrezzata **palestra** e box per le terapie fisiche.

Sempre al piano terra della Struttura è stato attrezzato un **angolo ristoro** con distributori automatici di caffè, bevande, snack e gelati che funzionano con moneta o con chiave magnetica, da richiedersi all'Ufficio Contabilità.

Informazioni e Regole di Convivenza

Tutte le camere sono predisposte con attacco TV e linea telefonica privata, da attivare a cura e spese dell'Ospite o dei suoi familiari. Si raccomanda di rispettare, nell'uso delle apparecchiature, la libertà del compagno di camera e di evitare rumori soprattutto nelle ore del riposo.

Si ricorda che è vietato:
- introdurre elettrodomestici quali fornelletti e ferri da stiro nella camera;
- fumare in camera e nei nuclei di ospitalità;
- conservare cibi deperibili in camera;
- tenere animali in camera.

Si consiglia ai gentili Ospiti di non conservare in camera cospicue somme di denaro ed oggetti di valore. La Direzione non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o smarrimento.

La R.S.A. è aperta 365 giorni all'anno. L'orario delle visite è libero: si richiede, come regola di buonsenso, di rispettare i divieti di passaggio, peraltro brevi, durante le pulizie degli ambienti ed il giro visite del personale medico/infermieristico e di rispettare il silenzio e la tranquillità degli Ospiti dopo le ore 20.00.

Si informa inoltre che nella fascia oraria 18.00 – 08.30 l'ingresso alla Struttura viene chiuso per motivi di sicurezza; sarà quindi necessario chiamare il personale dai citofoni, posti sia all'esterno che all'interno della Struttura, per entrare e per uscire dalla Casa; inoltre si invita ad avvisare il personale se ci si trattiene in reparto dopo le ore 20.00 a vegliare il proprio congiunto.

Le uscite brevi dalla Struttura, per svago, passeggiate, rientri in famiglia o per effettuare piccoli acquisti nelle vicinanze, possono avvenire per gli Ospiti autorizzati in tal senso dalla Direzione Sanitaria. E' necessario dare preavviso, mediante compilazione di apposita modulistica reperibile presso l'infermeria del piano.

Le uscite dalla Casa per l'effettuazione di visite ambulatoriali presso i vicini Ospedali sono così regolate:

- per le uscite presso l'Ospedale di Erba e la Sede Distrettuale ASST Lariana Distretto Brianza sede di Ponte Lambro il trasporto è gratuito se la visita è richiesta dall'Ente o da autoambulanza proveniente dal deposito di Erba. E' richiesta la presenza di un parente o di un conoscente in veste di accompagnatore;
- per le uscite presso gli altri Ospedali, la Struttura non effettua il trasporto e, pertanto, in caso di utilizzo di automedica o di Ambulanza, il costo è a carico dell'Ospite che riceverà, direttamente dall'Associazione che effettua il trasporto, il bollettino per il pagamento.

Si ricorda infine che, salvo diverse disposizioni nazionali o regionali, il "servizio di emergenza **112**" è gratuito.
In caso di ricovero d'urgenza, se reperibile, il familiare verrà immediatamente avvisato; tuttavia l'Ospite, senza indugio, verrà trasportato presso il più vicino ospedale, anche in assenza di accompagnatori.

Previa comunicazione alla famiglia, la Direzione Sanitaria ha facoltà di trasferire l'Ospite in altro Nucleo o in altra camera in funzione di mutate condizioni cliniche o di esigenze organizzative.

Dimissione e preavviso di trasferimento

In caso di definitivo trasferimento (ingresso in altra Struttura o ritorno in famiglia) l'Ospite/Familiare dovrà fornire preavviso, alla Direzione Sanitaria, di almeno 15 giorni. In caso contrario l'Ospite/Familiare sarà tenuto al pagamento di quindici giorni aggiuntivi di retta.

L'Ente ha inoltre la facoltà di dimettere l'Ospite qualora l'Ospite presenti una persistente morosità nel pagamento della retta.
La Direzione Sanitaria, con giudizio motivato, può proporre l'allontanamento dell'Ospite qualora questi:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- si manifesti grave incompatibilità e sfiducia da parte dell'Ospite e/o dei Terzi e/o dei Familiari sull'operato e i metodi di indirizzo sanitario e gestionali dell'Ente.

La dimissione effettiva, al fine di garantire la continuità delle cure, dovrà avvenire entro 15 giorni dalla formalizzazione del provvedimento, salvo diverso accordo tra le parti.

All'Ospite in uscita verrà rilasciata la lettera di dimissione redatta dal Medico della Struttura, da consegnare al Medico Curante.

Informazioni e adempimenti in caso di decesso dell'Ospite

Dopo il decesso dell'Ospite la salma sarà composta e verrà lasciata per due ore all'interno della camera per il periodo di osservazione e per consentire il commiato dei parenti; trascorso tale periodo il personale interno provvederà al trasferimento nella camera mortuaria.
Dovrà essere cura dei parenti provvedere a scegliere e chiamare l'impresa di pompe funebri per la vestizione della salma e per tutte le pratiche necessarie. La scelta dell'impresa è assolutamente libera e a tale proposito presso il centralino della Fondazione sono a disposizione le rubriche telefoniche della zona.

Gli importi delle rette giornaliere di ospitalità per la R.S.A.

Il pagamento della retta avviene mensilmente in forma anticipata mediante SEPA bancario.

La retta dovrà essere corrisposta compreso il giorno del decesso/uscita dell'Ospite, mentre la restante quota anticipata verrà restituita.

Retta per i nuovi Ospiti

- Ospiti residenti nel Comune di Erba o Comuni convenzionati € 67,00
- Ospiti residenti negli altri Comuni € 69,50
- Supplemento camera singola € 10,00/al giorno.

N.B.: la somma di € 100,00 versata all'atto della presentazione della domanda verrà restituita il giorno dell'ingresso; contestualmente dovrà essere versato un deposito infruttifero di € 1.500,00 da restituirsi, salvo detrazioni per pendenze di qualunque natura, al momento del decesso/uscita dell'Ospite.

La retta è **omnicomprensiva** di tutti i servizi erogati, ad esclusione dei seguenti:
- acquisto di biancheria ed effetti ad uso personale
- spese telefoniche
- cure odontoiatriche
- protesi dentarie e protesi diverse, utilizzate da Ospiti con problemi di disorientamento cognitivo temporaneo o permanente o che ne rifiutano il posizionamento, in quanto potrebbero essere smarrite, rotte o nascoste. Cause non derivanti da imperizia del personale
- trattamenti estetici
- visite specialistiche private richieste dall'Ospite/Familiare
- assistenza ospedaliera in caso di ricovero
- trasporti sanitari verso presidi fuori Erba (vedi informazioni e regole di convivenza)
- spese funebri

N.B.: per gli Ospiti entrati fino al 31.12.2021 rimangono valide le precedenti condizioni contrattuali sottoscritte: quota una tantum a fondo perduto di € 600,00 già versata al momento dell'ingresso e diritto alla restituzione di 15 giorni di retta, qualora il decesso dell'Ospite avvenga entro la prima quindicina del mese.

Si informa che la Casa, seguendo le direttive regionali, è tenuta a:
- rilasciare all'inizio di ogni anno una certificazione delle rette ai fini fiscali, riferita all'anno precedente. Dopo l'approvazione del bilancio, e comunque in tempo utile ai fini della presentazione dei modelli 730/Unico, vengono resi disponibili presso gli Uffici Amministrativi i "cedolini" degli Ospiti che hanno soggiornato in R.S.A.;
- fornire agli assistiti una valutazione globale, scritta, del proprio stato di bisogno;

- informare il Comune di residenza degli assistiti dell'accesso alla R.S.A.;
- informare il competente ufficio della ATS sulle condizioni psico-fisiche degli assistiti qualora si rinvenga la necessità della nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno;
- assicurare l'accesso alla R.S.A. dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli Utenti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella R.S.A.;
- informare l'Assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari, in modo chiaro e fin dal momento della richiesta di accesso, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, informarlo della possibilità di accedere all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela della ATS competente;

Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio

La richiesta di accesso alla documentazione sociosanitaria deve essere formulata per iscritto, compilando l'apposita modulistica scaricabile sul sito della Fondazione o da richiedersi presso l'URP.
La documentazione verrà rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

Il costo per il rilascio delle cartelle cliniche è di € 70,00 fino a un totale di 30 pagine. Ogni pagina successiva avrà il costo di 0,10 €/fronte pagina.

Il costo per la redazione di certificati medici ai fini di denuncia/riscatto polizze assicurative sulla invalidità/vita o altro, è di € 30,00.

Codice Etico e Modello organizzativo D.Lgs. n. 231/01

La Fondazione ha adottato il proprio **Codice etico comportamentale**, che può essere visionato nel sito: www.giuseppinaprina.it**.**

Inoltre è stato approvato il **Documento sulle attività da cui possono derivare responsabilità amministrative dell'Ente ai sensi del D.Lgs. n. 231/01,** è stato adottato il **Modello organizzativo** ex D.Lgs. 231/01 e costituito il **Comitato di iniziativa e di controllo**.

La Missione Aziendale e la Politica della Qualità

La missione aziendale prevede che l'accoglienza delle persone anziane non sia limitata al semplice assistenzialismo, ma orientata all'applicazione di prestazioni sanitarie, infermieristiche e riabilitative efficaci, accompagnate da una forte azione di integrazione e promozione umana.

Gli strumenti per raggiungere tale scopo sono:

- la formazione continua del personale, al fine di sostenere, negli Operatori, la motivazione nel "lavoro di cura" ed il continuo aggiornamento della preparazione professionale;
- l'apertura della Casa al territorio, al fine di instaurare forme di collaborazione con le Istituzioni presenti nel tessuto civile e sociale e, in particolare, con le organizzazioni di volontariato;
- la ricerca di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: economicità del costo del servizio, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy;
- l'effettuazione di indagini sulla soddisfazione del Cliente: Ospiti, Familiari, ma anche Operatori, mediante la somministrazione di idonei questionari;

L'Equipe di Direzione del Sistema di Qualità, composta da tutte le figure professionali che operano all'interno della R.S.A., ha individuato i seguenti obiettivi primari per la Qualità:

- **Miglioramento della Qualità** della vita finalizzata alla soddisfazione degli Ospiti, dei loro familiari e di tutti gli operatori che prestano servizio presso la Fondazione Giuseppina Prina ONLUS
- **Orientamento costante al benessere**, al soddisfacimento dei bisogni espressi ed impliciti degli Ospiti, dei loro parenti e del personale.
- **Erogazione di un servizio all'Ospite strutturato su due dimensioni**:

  -alta competenza tecnico/professionale, legata alle conoscenze scientifiche ed all'esperienza degli operatori;

  -alta competenza relazionale, che mette in rilievo il carattere empatico nel rapporto con l'Ospite e la Sua famiglia.
- **Etica al centro della Qualità**: consideriamo i valori etici come elementi integrati nel Sistema Qualità, che si fonda sul rispetto della dignità umana dell'Ospite in qualunque condizione di fragilità si trovi.
- **Corresponsabilità**: la Qualità è per tutti gli operatori della Struttura un approccio spontaneo, che si fonda sulla responsabilità individuale di ogni singolo collaboratore.
- **Il lavoro in rete**: intendiamo perseguire progetti di ulteriore inserimento della RSA nella rete dei servizi a favore dell'Anziano.
- **Definizione dei livelli di servizio** tramite l'individuazione di indicatori di efficienza/inefficienza.
- Ricerca di una **nuova comunicazione** con il malato in Hospice, sincera e reale;
- Migliorare attraverso il servizio ADI, la qualità della vita quotidiana e **allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali**;
- **Rispetto delle normative in vigore** (legate al servizi e/o prodotti forniti).
- **Perseguimento del miglioramento continuo della Qualità.**
- **Correzione e prevenzione delle situazioni non conformi**, attraverso l'analisi e l'eliminazione delle cause che hanno determinato scostamenti fra i risultati prefissati e quelli ottenuti.

- **Coinvolgimento di tutto il personale** impiegato nella Fondazione Giuseppina Prina ONLUS, il quale deve essere perfettamente al corrente della necessità qualitativa legata alla propria attività.
- **Verifica e riesame sistematico del Sistema Qualità**.
- **Ricerca e sviluppo di tecnologie/cure sempre nuove**.
- **Riduzione dei costi dovuti a sprechi e ad inefficienze nella conduzione delle attività**.
- **Valutazione di rischi ed opportunità** al fine di migliorare il servizio erogato all'Ospite
- **Gestione pianificata dei cambiamenti**
- **Attenzione all'ambiente di vita** anche attraverso la costante manutenzione e miglioramento del patrimonio immobiliare dell'Ente.

Per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, la R.S.A. mette a disposizione metodi di lavoro e infrastrutture di supporto adeguate per favorire il coinvolgimento del personale ed il miglioramento dell'ambiente di lavoro.
Periodicamente è valutata l'adeguatezza delle infrastrutture, quali ad esempio strumenti, attrezzature e presidi sanitari, computer, software di sviluppo, collegamenti di rete e tutti gli altri strumenti necessari a garantire il buon andamento dei servizi.

Particolare attenzione viene posta al **rispetto delle normative di sicurezza** ed a tutte le normative riguardanti **l'igiene ambientale e degli alimenti.** Le attività, gli ambienti e le attrezzature di lavoro sono infatti oggetto di costante **manutenzione** eseguita e **registrata secondo quanto previsto dal Sistema Qualità aziendale, dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal D.Lgs. n. 155/97 e s.m.i.**

Misurazioni, Analisi e Miglioramenti

La R.S.A. ha pianificato ed attuato processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per dimostrare la conformità dei servizi, assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità, migliorare in modo continuo l'efficacia del servizio.
Si riportano di seguito gli schemi dei processi monitorati e gli indicatori di riferimento:

PROCESSI PRIMARI			
Processo	***Indicatori di riferimento***	***Responsabilità***	***Periodicità***
Gestione Nuclei Protetti (pianificazione ed erogazione dei servizi)	1. Rilevare un buon livello di soddisfazione dell'utenza attraverso la raccolta dei questionari di soddisfazione del cliente 2. Riduzione delle cadute accidentali degli Ospiti in RSA 3. Incentivare le visite specialistiche in Struttura al fine di ridurre gli spostamenti degli Ospiti 4. Monitorare l'andamento delle lesioni da pressione 5. Incrementare i momenti di socializzazione attraverso le attività occupazionali di gruppo 6. Incrementare i momenti di relazione individuale per gli Ospiti cognitivamente più compromessi 7. Mantenere le capacità motorie residue attraverso le attività fisioterapiche	DSAN – IPCRSSA – IP	Annuale
Gestione Nucleo Alzheimer (pianificazione ed erogazione dei servizi)	1. Rilevare un buon livello di soddisfazione dell'utenza attraverso la raccolta dei questionari di soddisfazione del cliente 2. Riduzione delle cadute accidentali degli Ospiti nel Nucleo Alzheimer 3. Incentivare le visite specialistiche in Struttura al fine di ridurre gli spostamenti degli Ospiti 4. Monitorare l'andamento delle lesioni da pressione 5. Mantenere le capacità residue attraverso attività di stimolazione cognitiva e occupazionale 6. Mantenere le capacità motorie residue attraverso le attività fisioterapiche	DSAN – IPCRSSA – IP	Annuale
Gestione Centro Diurno Integrato (pianificazione ed erogazione dei servizi)	Rilevare un buon livello di soddisfazione da parte dell'utenza 2. Riduzione delle cadute accidentali degli Ospiti nel CDI 3. Aumentare le occasioni di socializzazione e la frequenza delle attività educative proposte a tutti gli utenti 4. Garantire che anche gli Ospiti più compromessi a livello cognitivo (CDI 2 più piccolo gruppo CDI 1) siano coinvolti nelle attività educative per ritardarne il peggioramento e il decadimento cognitivo 5. Mantenere le capacità residue attraverso attività di gruppo ludiche e motorie 6. Mantenere le capacità motorie residue attraverso le attività fisioterapiche individuali 7. Conservare la muscolatura e ridurre il rischio cadute	DSAN – IPCRSSA – IP	Annuale
Gestione Hospice il Gelso (pianificazione ed erogazione dei servizi)	1. Migliorare la consapevolezza e condivisione degli obiettivi di assistenza e cura attraverso colloqui programmati a due settimane dall'ingresso con i familiari e, quando possibile, con il paziente 2. Migliorare la qualità di vita dei pz che desiderano rientrare al domicilio al momento della dimissione 3. Migliorare la qualità della degenza degli Ospiti attraverso il controllo dei sintomi 4. Migliorare la qualità di vita dei pz riprendendo l'attività assistita con l'animale come una risorsa aggiuntiva ed indice di buona qualità nella gestione dei pz 5. Miglioramento della rilevazione del livello di servizio percepito nell'unità di offerta	DSAN – IPCRSSA – IP	Annuale
Gestione CDOM (pianificazione ed erogazione dei servizi)	1. Rilevare un buon livello di soddisfazione da parte dell'utenza 2. Gestione puntuale di tutti i reclami relativi alle attività erogate che arrivano all'URP 3. Monitoraggio e miglioramento del servizio assistenziale erogato sulle lesioni vascolari – Nodo con la rete territoriale 4. Monitoraggio e miglioramento delle lesioni da pressione 5. Efficacia dell'educazione sanitaria alla utenza sul rischio caduta anche attraverso distribuzione di apposito materiale informativo	DSAN – IPCRSSA – IP	Annuale

PROCESSI SECONDARI			
Processo	**Indicatori di riferimento**	**Responsabilità**	**Periodicità**
Gestione delle risorse umane	1. Definizione fabbisogno: individuare il numero esatto di operatori da assumere 2. Fase di Selezione: ottimizzare la scelta delle persone in seguito al processo di selezione 3. Fase di inserimento: avere tutta la documentazione completa relativa alle persone di nuova assunzione	DG – AMM	Annuale
Approvvigionamento di beni e servizi	1. Mappatura delle attrezzature critiche del reparto 2. Miglioramento del processo di somministrazione della terapia con sgravio delle responsabilità nella somministrazione e ottimizzazione delle risorse infermieristiche 3. Miglioramento e razionalizzazione delle linee di acquisto dei diversi prodotti evitando incroci tra le varie funzioni	DG – DSAN – AMM – IPCRSSA - UT	Annuale
Gestione delle domande di accoglienza per tutte le Udo e gestione documentazione Ospiti	1. Garantire la completezza della documentazione presentata insieme alla domanda di accoglienza 2. Garantire la tracciabilità del processo di scelta dell'ospite al momento dell'ingresso in struttura attraverso la definizione dei contenuti della relazione che deve riportare le motivazioni per la scelta di un ospite piuttosto che un altro con evidenza delle chiamate fatte a ospiti che avevano la precedenza e che non sono entrati per loro scelta 3. Miglioramento del processo di gestione delle comunicazioni ai piani (es: accompagnamento, nomina/revoca/cambio amministratore di sostegno, invalidità…)	DSAN – AMM - IPCRSSA	Annuale
Gestione della Qualità (Non conformità, azioni correttive, miglioramento continuo, gestione delle verifiche ispettive, gestione della documentazione, gestione dei rischi	1. Revisionare l'intero apparato documentale del sistema rivedendo tutte le procedure e ottimizzando il numero dei protocolli 2. Allineamento tra procedure e prassi operative 3. Revisione e aggiornamento della analisi del contesto e della valutazione dei rischi	AQ	Annuale
Gestione e manutenzione delle infrastrutture, degli strumenti e attrezzature	1. Efficienza dei macchinari per garantire l'erogazione del servizio 2. Efficienza dei macchinari per garantire l'erogazione del servizio (Vedi punto 1 processo di approvvigionamento beni e servizi) 3. Efficienza dei macchinari per garantire l'erogazione del servizio	UT - IPCRSSA	Annuale
Gestione dei requisiti cogenti applicabili	1. Esternalizzare sul cloud la gestione delle mail 2. Revisione del MOG in essere 3. Formare nuove figure sia come preposti che come addetti alla prevenzione incendi 4. Conformità durante le verifiche da parte delle ATS o enti di controllo 5. Vedi indicatori relativi al processo gestione qualità	AQ – DG - DSAN	Annuale
Gestione della cucina	1. Elevata qualità del servizio 2. Macchinari in efficienza 3. Assenza di contaminazioni 4. Qualità/quantità delle derrate alimentari	UT - CUC	Annuale
Gestione del servizio pulizie	1. Elevata qualità del servizio percepita dagli utenti finali 2. Miglioramento del livello del servizio di pulizie / sanificazione attraverso una maggiore attenzione ai dettagli 3. Ottimizzare l'utilizzo dell'OXY (idoneo per il COVID ma dannoso per i materiali) sostituendolo con prodotto a inferiore concentrazione di cloro	PUL	Annuale
Gestione del servizio lavanderia	1. Mappare tutti gli ausili attraverso TAG al fine di averne la perfetta rintracciabilità 2. Migliorare la definizione del processo di check in dei capi al fine di ridurne i danneggiamenti e lo smarrimento	LAV	Annuale
Amministrazione, contabilità e controllo di gestione	1. Conoscenza e consapevolezza dell'andamento economico della Fondazione 2. Correttezza contabile delle fatture emesse 3. Presidio degli insoluti contabili 4. Corretta gestione del ciclo passivo	DG - AMM	Annuale

La Misura della Soddisfazione del Cliente

La valutazione della soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario costituito da una serie di domande: tali domande sono relative a giudizi sui servizi erogati (servizi amministrativi, servizio di ospitalità e servizi generali) e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.
I questionari vengono somministrati, con cadenza quadrimestrale/annuale, agli Utenti e Familiari della R.S.A. e dei C.D.I.

L'Organizzazione e i Ruoli

La struttura organizzativa della Residenza Sanitario Assistenziale "Giuseppina Prina" è definita dalle seguenti funzioni:

Il Consiglio di Amministrazione

E' composto da 7 Membri di cui:

- un Membro di diritto, nella persona del Sindaco del Comune di Erba, o di un Suo delegato;
- 4 Membri nominati dal Comune di Erba;
- 2 Membri nominati dall'Assemblea dei Partecipanti, di cui 1 Rappresentante dei Partecipanti Istituzionali e l'altro dei Partecipanti Sostenitori.

I componenti del C.d.A. durano in carica 5 anni dalla data di insediamento dell'Organo.

Al Consiglio di Amministrazione spetta l'approvazione degli indirizzi programmatici della Fondazione e la costante verifica dell'attuazione degli stessi. Approva lo Statuto dell'Ente. Approva il Bilancio Preventivo ed il Bilancio Consuntivo.
Il Presidente è nominato dal C.d.A. tra il Membro di diritto ed i Membri nominati dal Comune di Erba.
Il Presidente del C.d.A. ha la rappresentanza legale della Fondazione.
Il Consiglio ha la facoltà di nominare un Vice Presidente.
Gli attuali componenti del C.d.A., sono:

Presidente	Dott. Alberto Rigamonti
Vicepresidente	P.I. Luigi Cabano
Consiglieri	Sig. Alberto Croci, Sig.ra Maria Francesca Frigerio, Dott. Domenico Piazzolla, Dott. Umberto Filippi, Sig. Luigi Villa

Il Comitato Etico-Scientifico

Presso la R.S.A. è istituito un Comitato etico-scientifico composto da illustri studiosi e specialisti del mondo medico-scientifico, etico-religioso, legislativo-giuridico, letterario e gerontologico.
Il Comitato si prefigge di approfondire le conoscenze sugli anziani e sul loro benessere psico-fisico, promuovere serate divulgative aperte a tutti, oltre a programmi di formazione permanente per il personale della R.S.A. e delle Strutture vicine.

Il Direttore Generale

Il Direttore Generale è il Dott. Marco Frigerio.
E' responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo, compresa l'adozione di tutti gli atti di gestione che impegnano la Fondazione verso l'esterno.
Supervisiona tutte le attività aziendali e, in via prevalente, quelle di approvvigionamento, di gestione del personale e i rapporti con l'utenza; coadiuva gli aspetti organizzativi e di sviluppo, compresi quelli inerenti l'Assicurazione della Qualità, riferendo al C.d.A. Dirige la Struttura avvalendosi di collaboratori.
E' responsabile dei bilanci e della gestione delle rette.
E' il segretario del C.d.A. e redige i verbali delle riunioni del C.d.A. Redige gli atti amministrativi deliberati dal C.d.A.
Esamina ed approva, in collaborazione con il C.d.A., le proposte di miglioramento avanzate dalle diverse funzioni della Struttura.
Firma tutti i documenti e le dichiarazioni emesse dalla R.S.A. in ottemperanza ad obblighi fiscali e legislativi e i documenti di natura contabile.
Svolge attività di riesame del contratto e approvazione finale della qualifica fornitori.
Riceve i familiari degli Ospiti.
E' responsabile di monitorare il budget, il bilancio ed i centri di attività.
Effettua i controlli sui documenti contabili quali fatture, bolle, rette, rendicontazioni, pagamenti, contratti.
Predisposizione dei piani di manutenzione pluriennali della Struttura.
Svolge attività di riesame del contratto ed approvazione finale della qualifica fornitori.
E' coordinatore dei Centri Diurni Integrati.

Il Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario della Struttura è la Dott.ssa Antonella Biffi.
E' responsabile dell'aspetto igienico-sanitario della Struttura.
Definisce le diagnosi e le terapie degli Ospiti e ne garantisce il benessere unitamente agli altri Medici. Coordina i Medici collaboratori e gli Specialisti che accedono alla Struttura. Garantisce una valutazione multidisciplinare dell'Ospite con la collaborazione delle altre figure sanitarie, quali: Infermiere Professionali Coordinatrici, Infermieri Professionali, Psicologa, Fisioterapisti, Educatori, Psicomotricista e Musicoterapista.
Sovrintende alla valutazione dei bisogni degli Ospiti che si esprime con il lavoro d'équipe e con la stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).
E' responsabile della farmacia interna e della gestione dei registri specifici preposti.
Si occupa dell'acquisto di farmaci e materiale sanitario.
E' responsabile e compila, in collaborazione con l'Ufficio Amministrativo, le procedure, richieste dalla Regione Lombardia e dall'ATS, per le rendicontazioni periodiche ed il debito informativo (schede S.O.S.I.A.), necessarie per ottenere il contributo regionale. Si occupa dell'archiviazione e conservazione delle cartelle cliniche. Collabora con il Medico competente per l'applicazione del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.

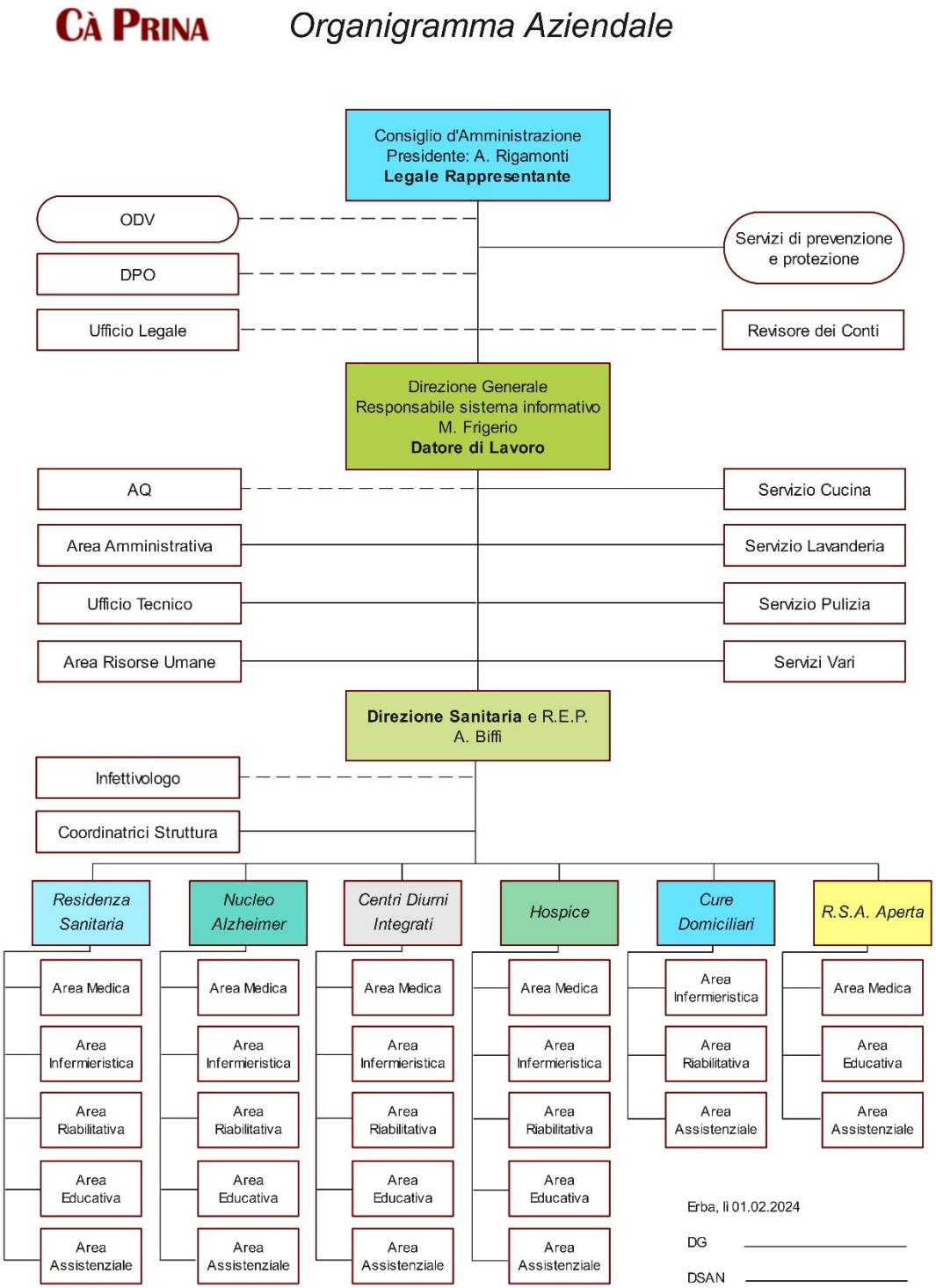
Gli Uffici Amministrativi

Sono responsabili per la componente amministrativa e contabile della R.S.A. e delle relazioni con Enti esterni (Regione, ATS, ecc.). Predispongono i rendiconti trimestrali da trasmettere alla Regione Lombardia, al fine dell'ottenimento dei contributi regionali forfettari. Tengono monitorati i parametri relativi all'accreditamento regionale. Predispongono gli atti contabili quali bonifici di

pagamento ed ordinativi d'incasso. Sono responsabili della gestione del personale in termini di gestione delle assenze, predisposizione dei turni di servizio, gestione degli stipendi, pratiche pensionistiche. Svolgono lavoro telefonico di chiamata manutentori e ordini vari.
Sono responsabili della tenuta dei fascicoli del personale. Si preoccupano della tenuta dei registri (registri manutenzioni, registri infortuni, protocollo, repertorio atti, ecc.). Gestiscono le liste di attesa e svolgono le procedure di ammissione degli Ospiti. Redigono tutti gli atti amministrativi e la corrispondenza. Svolgono servizio di apertura al pubblico.
Svolgono servizio di segreteria in genere, a favore del Presidente e del Comitato etico-scientifico di Casa Prina.
Curano la modulistica interna della R.S.A. e la conformità al Sistema Qualità. Coordinano le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria della R.S.A.

L'Organigramma della Casa

La Struttura organizzativa della R.S.A., sulla base degli obiettivi e responsabilità delle diverse funzioni aziendali, è così definita:



L'Accoglienza del Nuovo Ospite ed il ruolo dei familiari

Al momento dell'ingresso nella Struttura, risulta indispensabile avere informazioni precise e dettagliate, non solo sulla salute psico-fisica dell'anziano Ospite, ma anche sulle sue abitudini e sul suo ambiente di provenienza.

E' altresì utile un'attenta **valutazione multidisciplinare,** così che si possa dare alla persona anziana, da subito, **un'assistenza adeguata e personalizzata**, che si tradurrà nel progetto assistenziale individualizzato **(P.A.I.)**.

Il momento dell'entrata in Struttura è molto importante per i familiari e per l'Ospite che è accolto con delle modalità stabilite: in particolare è richiesta la presenza attiva di una Capo Sala, del Medico, dell'Infermiera di reparto, dell'Educatore e dell'Assistente Sociale, che compilerà la cartella sociale.

E' pertanto indispensabile la presenza di almeno un parente, anche quando l'Ospite arrivi da un Ospedale.

La fase di inserimento è importante anche per raccogliere ulteriori notizie sul nuovo Ospite: attitudini, risorse proprie ed esterne, legami, eventuali problemi relazionali con i familiari, abitudini di vita, possibilità di coinvolgimento rispetto alle scelte per il futuro.
E' un momento carico di emozioni, quanto mai opportuno per raccomandare ai familiari di farsi presenti con assiduità e costanza all'interno della Residenza.

La Casa riconosce e favorisce l'apporto continuativo dei familiari, che potranno rivolgersi al Medico di Nucleo (gli orari di ricevimento sono esposti in bacheca di Nucleo) per richiedere informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto.
Inoltre i familiari, sempre rivolgendosi al Medico, potranno fornire utili e graditi suggerimenti per integrare la stesura del P.A.I.

La giornata tipo degli Ospiti in R.S.A.

La giornata tipo degli Ospiti in R.S.A. inizia tra le ore 7.00/8.00 con l'*alzata dell'Ospite* che consiste nel supportare l'Ospite nelle attività mattutine (mobilizzazione, igiene, abbigliamento e colazione). L'I.P. provvede all'*assistenza infermieristica*. In particolare viene somministrata la terapia (infusionale, per os - *bocca*, intramuscolare) e vengono eseguite prestazioni infermieristiche a seconda delle esigenze dell'Ospite, viene eseguito il controllo dei parametri vitali (pressione arteriosa e frequenza); viene poi fornita all'Ospite un'assistenza medica che prevede, al bisogno, la visita complessiva per la verifica dello stato di salute e di benessere dell'Ospite. Durante queste visite, il Medico può decidere se necessitano esami esterni o visite specialistiche e in tal caso provvede alla prescrizione. Egli procede anche nell'attività di supervisione per ciò che riguarda le mansioni degli altri Operatori.
Per gli Ospiti che hanno delle necessità specifiche, si procede con un'*assistenza medico specialistica* che riguarda prevalentemente le figure del Fisiatra, Psichiatra, Psicologo e Cardiologo.
Sono a disposizione della Residenza Sanitario Assistenziale "G. Prina" anche altri medici specialisti, che intervengono su chiamata o effettuano visite periodiche.
E' garantito per tutti gli Ospiti il servizio di parrucchiere/barbiere e pedicure curativa.
Durante la mattinata si svolge l'*attività di animazione* che viene stabilita settimanalmente dagli Educatori con un programma che viene affisso nelle bacheche poste all'ingresso della RSA, nei Nuclei e al C.D.I.: può consistere nella lettura del giornale, laboratori di attività manuali/artistiche di diverso genere, uscite, lettura di un libro, feste, o più semplicemente visite degli Educatori nelle camere. Le visite dei familiari sono sempre gradite.

Durante la mattina, viene distribuita agli Ospiti dalle ASA una merenda costituita prevalentemente da thè o succhi di frutta. In seguito si procede con *l'accompagnamento in bagno dell'Ospite o con il cambio dei presidi per l'incontinenza* che viene eseguito dalle ASA.
Verso le 11.30-11.45 inizia la somministrazione della terapia da parte dell'I.P. eventualmente supportata dall'OSS e poi la *distribuzione del pranzo*.
Al termine del pranzo, gli Ospiti vengono preparati per il *riposo pomeridiano*: vengono accompagnati in bagno o cambiati i presidi per l'incontinenza e accompagnati a letto o in poltrona, a seconda delle necessità. Chi lo desidera, può svolgere attività libere nelle camere o nei soggiorni comuni: leggere, scrivere, guardare la TV, attendere ai propri hobby personali, riposare, oppure, in autonomia o accompagnato da un familiare, prendere un caffè al piano terra, svolgere una visita in Cappella, fare una passeggiata interna o esterna.
Dopo la pausa personale, l'Ospite, se necessita, viene nuovamente accompagnato in bagno o effettuato il cambio dei presidi per l'incontinenza. Per alcuni Ospiti si procede al bagno completo. Viene quindi distribuita la *merenda* (thè o bevande) e si svolge un secondo momento di animazione o di altre attività riabilitative. Le visite dei familiari sono molto gradite.
La RSA fornisce anche un servizio di assistenza spirituale e gli orari delle Sante Messe sono esposti nella bacheca presente all'ingresso della RSA. Tramite tv interna la S. Messa viene anche trasmessa in tutti le tv della Struttura (Canale 9).
Prima della cena si procede nuovamente all'accompagnamento in bagno dell'Ospite o al cambio dei presidi per l'incontinenza e successivamente viene distribuita la *cena* e somministrata la terapia.
Dopo cena, gli Ospiti si regolano sulla base delle loro abitudini/preferenze – ricevere le visite dei familiari, guardare la *televisione* all'interno delle loro stanze o nei luoghi comuni di soggiorno, leggere, coltivare i propri hobby - anche se la maggior parte desidera prepararsi per la notte e coricarsi. La preparazione per la notte consiste nell'accompagnamento in bagno dell'Ospite o cambio dei presidi per l'incontinenza, igiene dell'Ospite e l'aiuto ad indossare l'abbigliamento notturno. Viene anche somministrato l'ultimo ciclo quotidiano di terapia dalla I.P. e durante la notte rimangono a disposizione degli Ospiti una I.P., il Medico reperibile e le ASA che devono provvedere al controllo degli Ospiti e al cambio dei presidi per l'incontinenza, oltre che rispettare la consegna notturna, rispondere alle richieste degli Ospiti che suonano i campanelli, prestare attenzione agli Ospiti che necessitano di assistenza.
L'orario di visita dei familiari è libero: non vi sono rigidi vincoli di orario per cui essi possono accedere ai Nuclei Protetti secondo le necessità pur nel rispetto delle attività di visita e pulizia stanze e del riposo notturno.

Servizi alla Persona

Modalità di riconoscimento degli Operatori

Le differenti figure professionali che a vario titolo entrano in contatto con gli Ospiti sono riconoscibili attraverso un cartellino identificativo che riporta nome, cognome, foto dell'operatore e qualifica professionale.

Servizio Medico

Al momento dell'ingresso in R.S.A., agli Ospiti, per obbligo normativo, viene effettuato il cambio del Medico, con presa in carico da parte del Servizio Medico della Casa.
Alla Struttura compete, senza ulteriori oneri a carico del Fondo Sanitario e senza oneri a carico dell'Ospite, l'assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, nonché la fornitura di ausili per incontinenti e di ogni tipo di farmaco e materiale sanitario.

Gli obiettivi del servizio riguardano:

- la valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano al momento dell'ingresso;

- la prevenzione dei potenziali problemi sanitari degli Ospiti, mediante verifica delle loro condizioni igieniche, alimentari, ambientali e comportamentali;
- il mantenimento, per quanto possibile, dello stato di salute psico-fisica degli Ospiti, potenziando ogni capacità residua;
- le visite regolari ai singoli anziani per verificarne le condizioni clinico-sanitarie;
- la prescrizione delle cure e delle terapie mediche più appropriate per i singoli casi;
- il ricorso ad indagini diagnostiche, cliniche o strumentali;
- la prevenzione dei rischi legati all'ospedalizzazione;
- i consulti con medici specialisti per definire meglio diagnosi e terapie;
- la prescrizione di eventuale ricovero in ambiente ospedaliero;
- la revisione critica dell'efficacia delle cure mediche, con valutazione del rapporto costo/beneficio sulla base di un giudizio etico/clinico;
- la redazione e la gestione delle cartelle cliniche degli Ospiti;
- la partecipazione alle riunioni d'équipe del nucleo;
- la collaborazione nella redazione del piano di assistenza individualizzato.

Il Direttore Sanitario si avvale dei seguenti Medici collaboratori: dott.ssa Fulvia Colombo, dott. Ferrante Formato, dott.ssa Barbara Ferraina, dott.ssa Evelina Perego, dott.ssa Anna Maria Rizzi e Dott. Luciano Caccavello.

I Medici collaboratori coadiuvano il Direttore Sanitario nell'assistenza medica agli Ospiti. Si occupano ciascuno di un nucleo o dei C.D.I..
L'équipe medica ha dei momenti di interazione e ogni medico è in grado, in caso di bisogno, di assistere qualunque Ospite e di intervenire in ogni reparto.
I Medici lavorano su turni di servizio settimanali e assicurano la reperibilità diurna e notturna.

Servizio di Medicina Specialistica

La Casa offre **gratuitamente** un servizio di medicina specialistica a cura dei seguenti Medici specialistici:
- Dott.ssa Daniela Albonico – Cardiologa;
- Dott. Luigi Colombo – Fisiatra;
- Dott.ssa Luciana Quaia – Psicologa;
- Dott.ssa Annamaria Sammarco – Psichiatra;
- U.O. Anestesiologia Ospedale F.B.F. di Erba;
- U.O. Neurologia Ospedale Valduce di Como.

Gli specialisti accedono alla R.S.A. su chiamata della Direzione Sanitaria dell'Ente o secondo accesso programmato.
Effettuano visite mediche specialistiche a favore degli Ospiti della Struttura e riferiscono al Direttore Sanitario o al Medico del nucleo.

Servizio di Coordinamento Infermieristico

Le IP Elli Martina e Grisoni Samuela hanno la qualifica di "Infermiere Professionale Coordinatore Responsabile del servizio sanitario-assistenziale" (I.P.C.R.S.S.A. c.d. "Capo Sala"). Svolgono mansioni di coordinamento, supporto e supervisione del lavoro degli infermieri professionali della Struttura.
Predispongono i turni infermieristici. Sovrintendono i servizi generali a favore dell'Ospite (cucina, parrucchiere, pedicure…), inoltre verificano il corretto utilizzo del materiale sanitario fornito, monitorando i consumi e predisponendo gli ordini dei presidi per l'incontinenza.

Partecipano alla procedura di accoglienza del nuovo Ospite, parlando con i familiari e raccogliendo informazioni relative alle necessità dell'Ospite stesso (es. abitudini, restrizioni alimentari, ecc…). Sono responsabili della redazione del piano di lavoro degli A.S.A. e li supervisionano. Riferiscono al Direttore Sanitario ed ai Medici di nucleo. Gestiscono la stesura e l'aggiornamento periodico dei Piani Assistenziali Individualizzati (P.A.I.) e coordinano le riunioni d'équipe nei vari reparti.

Servizio Infermieristico

L'orario di servizio degli I.P., presso la R.S.A., copre, su turnazione, l'intero arco della giornata dalle 07.00 alle 21.00.
Il turno notturno infermieristico viene effettuato dalle 21.00 della sera antecedente alle 07.00 del giorno successivo.
Il servizio è responsabile dell'assistenza infermieristica preventiva, curativa e riabilitativa degli Ospiti.
Gli infermieri professionali, mentre assolvono questo compito, ricercano una stretta collaborazione con le altre figure professionali, in particolare con il Medico di reparto, con gli Infermieri Coordinatori e con le A.S.A., così che gli interventi di tutti gli Operatori risultino coordinati ed efficaci.
Agli Infermieri della Casa sono richieste, oltre alla formazione professionale, doti umane, peraltro valide per tutti gli operatori, quali la disponibilità all'ascolto, il rispetto per la persona anziana, la capacità di percepirne i bisogni, l'autorevolezza nell'applicare le terapie prescritte dal medico, la capacità di dialogo e convincimento con il familiare dell'Ospite.
Preparano e somministrano le terapie agli Ospiti. Devono rilevare i parametri vitali (temperatura, pressione…). Devono redigere la consegna infermieristica per il turno successivo, diurno e notturno. Effettuano prestazioni infermieristiche (cambio catetere, prelievi, medicazioni….).
Sono responsabili della pulizia e dell'ordine dell'infermeria. Devono controllare le scadenze dei medicinali. Curano la dieta degli Ospiti.
Compilano, per quanto loro compete, il registro degli stupefacenti.
Collaborano con le "Capo Sala" nella stesura del piano di lavoro degli A.S.A.
Riferiscono al Direttore Sanitario ed ai Medici di nucleo.

Servizio Fisioterapico

Il servizio consiste nel provvedere a interventi fisioterapici specifici e mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali delle persone anziane, Ospiti della R.S.A. e dei C.D.I., utilizzando, a questo scopo strumenti, metodologie adeguate e spazi attrezzati (palestra).
Gli interventi sui singoli Ospiti sono decisi, programmati e verificati con il Fisiatra ed i Medici della Struttura.
I fisioterapisti propongono l'adozione di protesi ed ausili a sostegno degli Ospiti, addestrandone poi le persone all'uso e verificandone l'efficacia e la funzionalità.
I fisioterapisti inoltre effettuano la ginnastica dolce di gruppo e collaborano con il servizio di animazione e psicomotricità per attività affini o complementari agli interventi riabilitativi.

Servizio di Intervento Educativo e Psicomotricità

Il servizio si rivolge a tutti gli Ospiti del nucleo Alzheimer. Il personale opera in équipe, con momenti di collaborazione ed interazione fra le figure professionali.
L'intervento si attua, mediante un piano di attività settimanale, esposto nella bacheca del nucleo, a cura dell'educatore e dello psicomotricista, con lo scopo di entrare in relazione con l'Ospite demente o Alzheimer, mantenere e risvegliarne capacità, che spesso superano la comune aspettativa.

Il servizio viene svolto lavorando in piccoli gruppi, con la massima disponibilità a dare affetto e sicurezza agli Ospiti, che spesso chiedono di essere presi per mano, accarezzati e aiutati.
Anche presso il nucleo Alzheimer, durante l'anno, si sottolineano le stagioni e le grandi ricorrenze.
L'educatore e lo psicomotricista hanno bisogno della massima collaborazione dei familiari dell'Ospite, al fine di raccogliere le loro storie di vita, le loro preferenze e attitudini.
Lo psicomotricista effettua, per alcune ore settimanali, interventi anche a favore degli Ospiti più compromessi presso i nuclei protetti della R.S.A. e dei C.D.I.
L'équipe opera coordinata da una loro responsabile e presso il nucleo Alzheimer usufruisce dell'indispensabile apporto della Psicologa, che li incontra e li supporta mensilmente.

Servizio di Musicoterapia

L'attività di musicoterapia è svolta dalla musicista e musicoterapista Cristina Gerosa.
All'interno della Struttura è allestito, in ambiente silenzioso e decentrato, un attrezzato laboratorio di musicoterapia per il trattamento degli Ospiti compromessi sul piano cognitivo del C.D.I. e del nucleo Alzheimer.
Non è esclusa, al bisogno, la terapia a favore degli altri Ospiti.

"La musicoterapia è una tecnica mediante la quale varie figure professionali, attive nel campo dell'educazione, della riabilitazione e della psicoterapia, facilitano l'attuazione di progetti di integrazione spaziale, temporale e sociale dell'individuo, attraverso strategie di armonizzazione della struttura funzionale dell'handicap, per mezzo dell'impiego del parametro musicale; tale armonizzazione viene perseguita con un lavoro di sintonizzazioni affettive, le quali sono possibili e facilitate grazie a strategie specifiche della comunicazione non verbale" (Postacchini, 1995).

Gli obiettivi riguardano l'attivazione/riattivazione delle abilità sensoriali, relazionali e cognitive personali residue del soggetto, attraverso strategie che utilizzano la musica, il movimento e in generale la comunicazione non verbale.
I parametri musicali sono infatti in grado di attivare tutti i canali sensoriali, così che dalla sensazione si possa raggiungere la percezione ed infine gli apparati di pensiero.
Ogni stimolo di natura musicale può infatti raggiungere e attivare diversi schemi di rappresentazione, partendo semplicemente dal dato sensoriale.
Si distinguono in tal modo tre rapporti fondamentali: il rapporto suono/movimento, il rapporto suono/sensazione e infine il rapporto suono/pensiero.

Servizio di Yogaterapia

L'attività di yogaterapia è svolta dalla yogaterapista Cristina Gerosa.
All'interno della Struttura è allestito un ambiente silenzioso e decentrato dove viene svolta l'attività che consiste in servizi fisici statici o dinamici assunti in forme o posture raggruppate in famiglie a seconda della posizione della colonna vertebrale.
Esercizi di utilizzo degli arti e la mobilizzazione della colonna sono di volta in volta modellati seconda delle possibilità motorie individuali.

Servizio di Animazione

Il servizio di animazione è garantito da educatori professionali. Le educatrici operano presso la R.S.A. dal lunedì al venerdì e assicurano la loro presenza in caso di festeggiamenti domenicali o nelle grandi ricorrenze.
Le educatrici sono responsabili della comunicazione, socializzazione, del mantenimento delle capacità cognitive, della valorizzazione delle competenze acquisite durante lo svago dagli Ospiti ed operano in collaborazione con le altre figure professionali.

Sono inoltre responsabili del mantenimento del contatto con la realtà esterna: vengono a tale scopo organizzati vari momenti di incontro e scambio con il territorio, favorendo le visite da parte di gruppi e scolaresche, organizzando mostre, feste ed uscite.
Tale scelta è voluta dalla Direzione e dall'équipe di animazione, in quanto la vita in Struttura, per le sue inevitabili regole di ambiente comunitario, rischia di diventare troppo totalizzante.
Gli educatori organizzano le attività di piccolo gruppo (attività manuali, cucito, disegno, ritaglio…) e attività specifiche per gli Ospiti particolarmente disorientati nello spazio e nel tempo.
Organizzano altresì attività quale lettura giornale e discussione con gli Ospiti, visita nelle camere, giochi cognitivi.
Le attività di gruppo riguardano invece feste di compleanno, sottolineatura di ricorrenze importanti, pranzo con piatti tipici invernali, merenda con i tortelli di S. Giuseppe, gelato e anguria in estate, tombola, creazione addobbi per il S. Natale, per la S. Pasqua, con la realizzazione di regalini personalizzati per ciascun Ospite, questo anche nel giorno del compleanno.

Ne consegue che obiettivi, contenuti e modalità del servizio di animazione, possono essere così riassunti:

- Ampliare i rapporti interpersonali e le relazioni sociali;
- Offrire stimolazioni diversificate, sollecitando la partecipazione di tutti gli Ospiti;
- Proporre occasioni per trascorrere il tempo in modo piacevole, consentendo vari livelli di condivisione, sia in veste di protagonista sia in veste di osservatore;
- Creare situazioni mediante le quali i familiari, il personale, gli amici, i volontari abbiano possibilità di interagire per una maggiore conoscenza e aiuto delle persone anziane.

Tutto questo tenendo presente che le diverse proposte vanno calibrate sulle caratteristiche e sulle capacità delle persone a cui sono rivolte.

Servizio di Psicologia

La psicologa che collabora con la R.S.A è la Dott.ssa Luciana Quaia.
La psicologa opera all'interno della Struttura con le seguenti modalità:

- intervento presso il nucleo Alzheimer: definizione di programmi terapeutici individualizzati in ambito riabilitativo, in collaborazione con gli educatori e gli psicomotricisti; supervisione e coordinamento dell'attività educativa e di psicomotricità; contributo alla stesura del piano di assistenza individuale; formazione degli operatori; supporto ai familiari, in particolare al momento dell'ingresso nel nucleo del loro congiunto;
- intervento per i familiari degli Ospiti: funzione di accoglienza, orientamento, ascolto e sostegno;
- intervento presso i C.D.I.: collaborazione con il gruppo di lavoro per la definizione e la valutazione dei progetti individualizzati; coordinamento fra le diverse figure professionali impegnate nell'attivazione di proposte socializzanti; équipe mensile;
- intervento presso nuclei della R.S.A.: coordinamento delle riunioni d'équipe, al fine di facilitare il lavoro in gruppi e per progetti; supervisione ai responsabili nella gestione delle risorse umane.

E' una figura che riveste importanza strategica all'interno della R.S.A., in quanto fornisce una consulenza assai qualificata e specifica ed è di notevole supporto alla Direzione Sanitaria dell'Ente.
E' presente in Struttura tutti i mercoledì e il secondo e il quarto venerdì del mese dalle ore 10.00 alle 16.00.

Servizio di Assistenza Sociale

L'assistente sociale è la dott.ssa Monica Tassiello.

Il Servizio Sociale in R.S.A. ha l'obiettivo di supportare le persone in condizioni di necessità, valorizzare le loro risorse e capacità residue e trasmettere immagini positive della Terza Età.
L'attività professionale si esplica attraverso la consulenza per pratiche amministrative, con il raccordo con i Servizi Sociali del territorio e con gli altri enti (CAF, INPS, ATS, banche, ecc.), affinché la persona possa esercitare i propri diritti e usufruire dei benefici che le spettano (fornitura di protesi e ausili, riconoscimento dell'invalidità civile, dell'indennità di accompagnamento, contributi per il pagamento delle rette, ecc.).
E' importante anche l'attività svolta per mantenere e riallacciare, ove necessario, i rapporti con i familiari e la rete sociale, al fine di evitare l'isolamento e l'emarginazione dell'anziano.

L'assistente sociale potrà fornire agli Ospiti e alle loro famiglie informazioni in merito agli strumenti di protezione giuridica definiti dalla nostra legislazione come ad esempio l'amministratore di sostegno, il tutore, il difensore civico, il tribunale dei diritti del malato, ecc…

Servizio Operatori Socio – Sanitari (O.S.S.)

Hanno la responsabilità dell'assistenza diretta dell'Ospite: igiene, mobilizzazione, somministrazione pasto, valutazione delle funzioni fisiologiche essenziali. Devono valutare i fabbisogni degli Ospiti.
Hanno la responsabilità del riordino e pulizia dei letti, comodini, armadi e carrozzelle.
Effettuano il bagno all'Ospite e somministrano, al bisogno, cibi e bevande.
Devono attenersi al piano di lavoro.
Compilano e tengono aggiornati, in collaborazione con le altre figure professionali, i PAI.
Compilano i registri relativi alla condizione dell'Ospite e all'attività svolta (registro bagni, registro alvo, registrazione del peso …..).
Sulla base di prescrizione infermieristica, per le aree di autonomia, o di assegnazione infermieristica, per le aree di natura collaborativa, collaborano per la corretta assunzione dei farmaci prescritti agli Ospiti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso.
Attuano, all'occorrenza, interventi di primo soccorso, medicazioni o cambio delle stesse.

Servizio Ausiliari Sanitario-Assistenziali (A.S.A.)

Il servizio assistenziale è svolto dalle figure professionali degli A.S.A. (Ausiliari Sanitario Assistenziali), che si occupano degli aspetti assistenziali a favore della persona anziana, quali l'alimentazione, la mobilizzazione, la protezione e l'igiene personale.
L'orario di servizio degli A.S.A., presso la R.S.A., copre, su turnazione, l'intero arco della giornata dalle 7.00 alle 21.00.
Il turno notturno A.S.A. viene effettuato dalle 21.00 della sera antecedente alle 7.00 del giorno successivo.
L'orario di servizio degli A.S.A. presso i C.D.I. di Erba copre, su turnazione, l'intero arco di apertura del Centro, dalle 7.15 alle 19.30.
Il personale A.S.A. è quello che trascorre più tempo a contatto con i singoli anziani, diventandone il punto di riferimento costante.
L'A.S.A. deve sapere instaurare con gli Ospiti relazioni professionali e umane significative, vedere e segnalare tempestivamente i bisogni, essere capace di collaborare, nel rispetto dei ruoli di ciascuno, con le altre figure professionali della Casa. L'A.S.A. partecipa alle riunioni d'équipe del proprio reparto e collabora nella stesura dei P.A.I.

Servizio di Assistenza Spirituale

Nella R.S.A. il servizio religioso e di animazione della vita spirituale si propone, del tutto liberamente, come obiettivo di sostegno nella fede, mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana.

E' un servizio che vuole aiutare la persona anziana a vivere con serenità e con dignità l'ultima età della vita e ad accogliere, con fede, gli accadimenti anche difficili e dolorosi.
L'animazione pastorale si caratterizza per atteggiamenti di ascolto, di vicinanza, di dialogo e di attenzione alle problematiche delle persone in condizione di grave sofferenza fisica e psichica e di attenzione ai loro bisogni, alle esigenze spirituali e di fede.
La Casa è dotata di un'accogliente Cappella, dove gli Ospiti possono accedere liberamente e dove vengono celebrate le funzioni della religione cattolica.
Le Sante Messe vengono celebrate alla domenica alle ore 10.15; martedì, giovedì e venerdì alle ore 16.15.
Il Sacerdote che presta la propria opera nella Casa è il Rev. Don Raffaele Finardi.

La Casa è anche dotata di un **locale di culto** che può essere utilizzato dagli appartenenti a diverse espressioni religiose.

Servizio di Parrucchiere

Il servizio, a rotazione, comprende: rasatura barba agli uomini 2 volte alla settimana e taglio capelli di regola ogni 60 giorni. Taglio capelli alle donne di regola ogni 90 giorni.
I costi del servizio sono inclusi nella retta.
Presso un apposito locale parrucchiere donna, posto al piano terra dell'Edificio "D", è possibile richiedere, su appuntamento, altre prestazioni estetiche (piega, permanente, colore ecc.). Tali servizi aggiuntivi sono a pagamento e potranno essere saldati mensilmente assieme alla retta. Le tariffe sono esposte presso il predetto locale parrucchiere.

Servizio di Pedicure

Il servizio, che ha carattere curativo, è svolto da personale specializzato ed **è compreso nella retta,** per gli Ospiti che presentano seri problemi di callosità alle estremità.
La pedicure è curativa quando consente di indossare le calzature e di camminare con minori problemi.

Servizio Cucina

Il servizio garantisce, con cucina interna, la preparazione quotidiana degli alimenti, che vengono distribuiti durante i pasti.
Il menù risulta molto variato, offre alternative quotidiane per chi deve rispettare delle diete e piatti frullati per gli edentuli.
L'organizzazione del lavoro avviene sulla base del sistema H.A.C.C.P., di cui al D.Lgs. n. 155/1997 e s.m.i.

Servizio di Lavanderia, Stireria e Guardaroba

La Casa mette a disposizione, compresi nella retta, i servizi di lavanderia, stireria e guardaroba.
Nell'imminenza dell'ingresso di un nuovo Ospite, vengono consegnati un elenco con l'indicazione del corredo-abbigliamento consigliato.

Gli indumenti vengono contrassegnati a cura del personale del guardaroba.
Il ritiro e la consegna dei capi avviene direttamente, camera per camera.

Servizio Pulizia Ambienti

Il servizio di pulizia ambienti è affidato a personale interno specializzato.

Con cadenza regolare sono previsti risanamenti completi degli ambienti.

Prestazioni Cure Domiciliari (CDOM) e Misura RSA Aperta

La Casa è accreditata a svolgere prestazioni CDOM (Cure Domiciliari), nel Comune di Erba e nei n. 25 Comuni del Distretto di Erba - Area territoriale erbese, oltre che per la Misura RSA Aperta, servizio domiciliare di carattere assistenziale, sociale ed educativo.
La carta dei servizi della CDOM e della Misura RSA Aperta sono consultabili sul sito: www.giuseppinaprina.it

I Volontari

La promozione di un volontariato motivato, preparato ed organizzato, portatore di entusiasmo e condivisione, è da ritenersi certamente un elemento di distinzione del servizio offerto.

Pertanto, la R.S.A. favorisce le attività dei volontari presso il servizio centralino, nei vari nuclei e nei servizi tecnici.

I volontari, in caso di impossibilità da parte del familiare, si rendono altresì disponibili ad accompagnare gli Ospiti che devono effettuare visite presso i vicini Ospedali e si occupano della consegna di esami e prenotazioni presso l'Ospedale Fatebenefratelli di Erba, oltre che dell'apertura serale della Sala riunioni e conferenze "Fernanda Isacchi".

I volontari della Casa sono oltre 70, suddivisi in gruppi di appartenenza e per loro sono programmati momenti di formazione permanente, a cura della Psicologa Dott.ssa Luciana Quaia.

Inoltre, presso i Nuclei opera l' A.V.O. (Associazione Volontari Ospedalieri) con lo scopo di assistere l'anziano in alcuni momenti della giornata, fornendogli compagnia, disponibilità all'ascolto, assistenza nel pasto e piccole attenzioni quotidiane, come, ad esempio, offrire un caffè o un giornale.

Nel periodo di transizione della pandemia da SarsCov2 il numero di volontari è attualmente ridimensionato a circa una ventina di elementi che offrono il proprio servizio prevalentemente al centralino e al reparto Hospice.

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, some 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 dell'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'art. 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'uguaglianza 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'art. 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 ed alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti della persona.

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

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

La persona anziana al centro di diritti e 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 ed adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della parte 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 tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti
E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'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 pubblica tutela (UPT) e l'ufficio di Relazione con il pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT ed agli URP è costituita da persone anziane.
E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Tutela della privacy e consenso informato

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.
Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Fondazione.
La Fondazione Giuseppina Prina è titolare del trattamento dei dati raccolti.

L'Amministratore di sostegno: una forma di tutela a favore della persona anziana

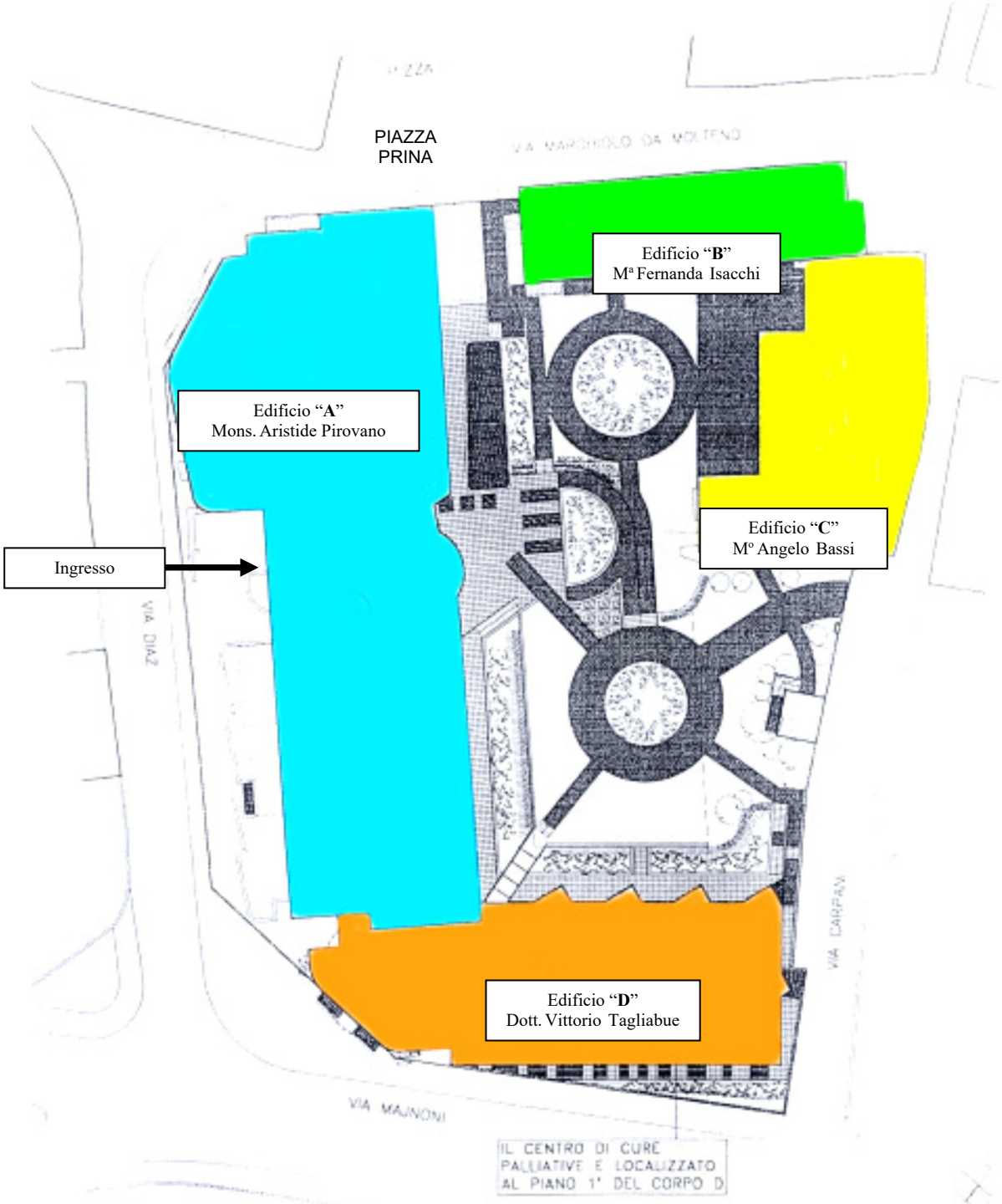
Ai sensi dell'art. 404 del Codice Civile possono beneficiare dell'amministrazione di sostegno le persone che, per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi.
Pertanto l'Amministratore di sostegno (figura che è stata introdotta dalla Legge 09.01.2004 n. 6, che ha novellato il Codice Civile) può rappresentare sia persone dotate di capacità giuridica parziale, sia persone totalmente incapaci di agire, ancorché in possesso di capacità di intendere e di volere, sebbene assai limitata.
Informazioni relative a tale importante forma di tutela, possono essere richieste alla:

ATS Insubria – Ufficio Pubblica Tutela UPT – Via O. Rossi n. 9 – 21100 Varese – Tel. 0332/277544 (è possibile lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica) –
e-mail: pubblicatutela@ats-insubria.it **– Responsabile:** Dott. Luca Croci.

Referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali

La Fondazione ha individuato presso il proprio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) il personale referente che cura l'apertura del medesimo ufficio – attualmente la Dott.ssa Tassiello Monica e la Sig.ra Paradisi Tiziana.

Planimetria Generale



Alcune immagini della nostra Struttura

Il giardino

La sala da pranzo del piano terra

La sala caminetto

La cappella Mater Amabilis

I nostri Menù tipo

Presso la R.S.A. si alternano 4 menù settimanali per la stagione invernale e quattro per la stagione estiva. Ecco due proposte a titolo esemplificativo.

Dietro prescrizione Medica, è possibile richiedere diete speciali.

MENU' INVERNALE - PRIMA SETTIMANA

PRANZO	CENA
LUNEDI	
RAVIOLINI IN BRODO	MINESTRA DITALINI
CASOEULA	RICOTTA E GATTO' DI PATATE
VERZA BRASATA	BRESAOLA OLIO LIMONE
	COSTE AL VAPORE
FRUTTA FRESCA	PERE COTTE
MARTEDI'	
RISOTTO AL TONNO	RAVIOLI IN BRODO
ARROSTO DI TACCHINO ALLE ERBE	CRUDO E PRAGA CALDO
BIETE AL VAPORE	CAPRINO E FONTINA
	CAROTE AL VAPORE
FRUTTA FRESCA	BUDINO
MERCOLEDI'	
PENNE CON OLIO E GRANA	PASTA PATATE E PORRI
VANIGLIA	GRANA E RICOTTA
LENTICCHIE AL POMODORO	COPPA E COTTO
	ERBETTE
FRUTTA FRESCA	MELE COTTE
GIOVEDI'	
TORTIGLIONI ALL'ARRABBIATA	RISO E LATTE
TAGLIATA DI POLLO AL VINO	CRESCENZA E PIZZA
CAVOLFIORI LESSI	COTTO
	FINOCCHI GRATINATI
BUDINO	COMPOSTA DI FRUTTA
VENERDI'	
RAVIOLINI IN BRODO	MINESTRA DI VERDURE CON RISO
FORMAGGIO ZOLA	COTTO E SALAME
POLENTA	ASIAGO E MOZZARELLA
	PISELLI
FRUTTA FRESCA	CREME CARAMEL
SABATO	
RISOTTO ALLO SPUMANTE	PASTA E FAGIOLI
PESCE SPADA ALLE ERBE	COTTO E SPECK
BROCCOLETTI	EMMENTHAL E CRESCENZA
	INSAL. CALDA ZUCCH. PATATE CIPOLLE
FRUTTA FRESCA	MELE COTTE

MENU' ESTIVO - PRIMA SETTIMANA

PRANZO	CENA
LUNEDI	
PENNE POMODORO E BASILICO	ZUPPA DI PATATE E PORRI
STRACOTTO DI VITELLO ALLE VERDURINE	BRESAOLA AL LIMONE - PROSCIUTTO COTTO
CROSTONI DI POLENTA	CRESCENZA
FRUTTA FRESCA	ERBETTE
	MELE COTTE
MARTEDI'	
RISOTTO ALLA PARMIGIANA	MINESTRONE DI VERDURA
PEPERONI RIPIENI	PROSCIUTTO COTTO
INSALATONA DI FAGIOLI, PATATE, TONNO	TALEGGIO - RICOTTA
E CIPOLLA	FAGIOLINI
FRUTTA FRESCA	BUDINO
MERCOLEDI'	
FUSILLI AL BURRO E SPECK	RISO E PREZZEMOLO
ARROSTO DI TACCHINO GLASSATO	PIZZA E RICOTTA
CAPONATA DI VERDURE	PROSCIUTTO COTTO
INSALATA MISTA	CAROTE AL PREZZEMOLO
MOUSSE	PERE CARAMELLATE
GIOVEDI'	
TORTELLI DI CARNE AL RAGU'	PASSATO DI VERDURA
UOVA SODE	BOLOGNA - COTTO
FAGIOLINI	MOZZARELLA
INSALATA MISTA	INSALATA RUSSA
FRUTTA FRESCA	MELE COTTE
VENERDI'	
INSALATA DI RISO, TONNO E UOVA	PASTA E FAGIOLI
SALMONE ALLE ERBE	PROSCIUTTO COTTO - SPECK
POMODORI ALLA PROVENZALE	FONTINA - CRESCENZA
INSALATA MISTA	ERBETTE
FRUTTA	PESCHE SCIROPPATE
SABATO	
SPAGHETTI AL PESTO	RAVIOLI IN BRODO
SCALOPPINE AGLI ASPARAGI	PROSCIUTTO COTTO - SALAME
VERDURE IN PASTELLA	EMMENTHAL - CAPRINO
FRUTTA FRESCA	SPINACI AL BURRO
	PRUGNE E PERE COTTE

Questionario di Soddisfazione per il Cliente

Indicare il Piano: _____ ☐ **A** ☐ **D** **oppure** ☐ Nucleo Alzheimer

Dati dell' Ospite: Sesso: ☐ M ☐ F Età _____

Compilato a cura di: ☐ Ospite ☐ Familiare specificare se Coniuge / Figlio / Altro _____

AREA ACCOGLIENZA (parte riservata agli Ospiti accolti nel corso dell'ultimo anno)					
	Molto	**Abbastanza**	**Poco**	**Per niente**	**Non risponde**
Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale al momento del ricovero?	☐	☐	☐	☐	☐
Come valuta le informazioni ricevute circa l'organizzazione del servizio/reparto e la gestione delle pratiche amministrative?	☐	☐	☐	☐	☐
Osservazioni: _____					
AREA RELAZIONI COL PUBBLICO					
	Molto	**Abbastanza**	**Poco**	**Per niente**	**Non risponde**
E' soddisfatto del servizio relazioni con il pubblico (URP) della R.S.A.?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto dell'assistenza contabile per rette/cedolini modello UNICO/730 …?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto della gestione delle segnalazioni ai fini del miglioramento del servizio (URP)?	☐	☐	☐	☐	☐
Osservazioni: _____					
AREA ASSISTENZIALE					
	Molto	**Abbastanza**	**Poco**	**Per niente**	**Non risponde**
E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta presso i Nuclei?	☐	☐	☐	☐	☐
Gli operatori sono cortesi e disponibili a supportarla?	☐	☐	☐	☐	☐
Osservazioni: _____					
AREA SANITARIA					
	Molto	**Abbastanza**	**Poco**	**Per niente**	**Non risponde**
E' soddisfatto delle cure Mediche?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto delle informazioni mediche ricevute?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto della professionalità, disponibilità al dialogo e all'ascolto dei medici?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto delle cure Infermieristiche?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto della professionalità, disponibilità al dialogo e all'ascolto degli infermieri?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto delle cure Fisioterapiche?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto della professionalità, disponibilità al dialogo e all'ascolto dei fisioterapisti?	☐	☐	☐	☐	☐
Osservazioni: _____					

AREA SOCIALE					
	Molto	**Abbastanza**	**Poco**	**Per niente**	**Non risponde**
E' soddisfatto delle attività degli Educatori?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto della professionalità, disponibilità al dialogo e all'ascolto degli educatori?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto dell'assistenza da parte dei Volontari al centralino?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto del supporto dell'Assistente Spirituale?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto del supporto al bisogno della Psicologa?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa degli ospiti?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	☐	☐	☐	☐	☐
Osservazioni: _____					

AREA ALBERGHIERA					
	Molto	**Abbastanza**	**Poco**	**Per niente**	**Non risponde**
E' soddisfatto degli ambienti in cui soggiorna?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto della pulizia / sanificazione degli ambienti e degli arredi?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto della quantità e qualità dei pasti?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto del servizio di parrucchiere?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto del servizio di manicure/pedicure?	☐	☐	☐	☐	☐
E' soddisfatto del servizio di lavanderia?	☐	☐	☐	☐	☐
Osservazioni: _____					

AREA DELLA RISTORAZIONE					
	Molto	**Abbastanza**	**Poco**	**Per niente**	**Non risponde**
E' soddisfatto del servizio di ristorazione?	☐	☐	☐	☐	☐
La quantità dei piatti è ☐ Insufficiente ☐ Scarsa ☐ Normale ☐ Abbondante ☐ Non risponde					
La qualità dei piatti è ☐ Insufficiente ☐ Scarsa ☐ Normale ☐ Abbondante ☐ Non risponde					
Cosa migliorerebbe del servizio di ristorazione? (possibilità di risposte multiple) ☐ Presentazione dei piatti ☐ Varietà del menù ☐ Alternative al menù di base ☐ Piatti proposti aderenti al menù programmato ☐ Non risponde					

GIUDIZIO COMPLESSIVO					
	Molto	**Abbastanza**	**Poco**	**Per niente**	**Non risponde**
Complessivamente è soddisfatto dell'assistenza ricevuta?	☐	☐	☐	☐	☐
Aspetti positivi: _____ Aspetti negativi: _____					

Si ricorda che il questionario è anonimo, che i risultati verranno affissi in bacheca e pubblicati sul sito della Fondazione e si ringrazia per la collaborazione.

Modalità di inoltro delle segnalazioni

Tutto il personale della Fondazione opera all'interno dell'organizzazione con il massimo impegno al fine di garantire il miglior servizio.
Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare mediante il seguente modulo, che potrà anche ritirare presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, così che le Sue indicazioni diventino per noi fonte di miglioramento.

CÀ PRINA	**Modulo segnalazione**

☐ Reclamo ☐ Osservazione ☐ Encomio

Servizio interessato: _____

Descrizione motivo: _____

_____

_____

_____

_____

_____

Dati del compilatore:

Cognome	Nome
Indirizzo	
Tel.	E-mail:

In relazione al D.Lgs. n.196/03 come novellato dal D.Lgs. n. 101/2018 e visto il Regolamento UE Privacy 679/2016 si informa che i dati forniti verranno utilizzati al solo fine di permettere alla Fondazione la gestione della segnalazione.

Data ___/____/_____ *Firma* _____

Il modulo compilato dovrà essere consegnato presso l'ufficio relazioni con il pubblico, oppure inviato per posta o tramite fax al n. 031/641941.

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni.
Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.

Parte riservata alla Fondazione

Ricevuto il ____/____/_____ Risposto il ___/_____/____

stampato in proprio da CÀ PRINA - Febbraio 2024