



RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale

**FONDAZIONE OSPEDALE MARCHESI
di INZAGO**



CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE 2025

PRESENTAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore

Siamo lieti di presentare i servizi specialistici della Fondazione Ospedale Marchesi attraverso la Carta dei Servizi, che illustra l'organizzazione generale della struttura e i principi fondamentali ai quali l'Ente si attiene nell'erogazione dei propri servizi e nell'effettuazione delle proprie attività.

Contiene anche tutte le informazioni utili che permettono a chi si avvicina a noi di usufruire nel modo migliore di prestazioni e servizi, evidenzia quali sono gli obiettivi che intendiamo perseguire e le modalità con cui vengono assicurati e tutelati i diritti dei cittadini.

In particolare, questo opuscolo riguarda la Residenza Sanitaria Assistenziale ed intende avvicinare gli Ospiti e i loro familiari alla vita della residenza, illustrare le modalità operative e la scansione della vita quotidiana per farli sentire partecipi, per fare in modo che si sentano "a casa".

Ma la Carta dei Servizi non è soltanto uno strumento di informazione e comunicazione, è anche un modo per aprire le nostre porte e per farci conoscere, per contribuire a creare una sensibilità verso il ruolo che la Fondazione Marchesi svolge per il territorio, per condividere un progetto con i portatori di interesse e con tutto il paese.

Augurando agli Ospiti e ai loro familiari di trovare un ambiente accogliente e sereno, assicuriamo il nostro sforzo continuo per rispondere esaurientemente alle aspettative.

*La Presidente
Avv. Marta Mura*

Inzago, gennaio 2025

La Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago

Cenni storici

La Fondazione richiama la sua origine dagli atti di conferimento effettuati da parte del Maestro Luigi Marchesi che, alla sua morte, volle destinare il suo patrimonio alla istituzione di una Pia Opera di carattere fondativo che garantisse in spirito di carità cristiana l'aiuto ai bisognosi di Inzago. In applicazione della L.R. 1/2003 si è trasformata in Fondazione di diritto privato.

Sono soci fondatori il Comune di Inzago e, in rappresentanza delle volontà originarie del fondatore, la Parrocchia di Inzago.

Lo statuto dell'ente prevede che esso abbia le caratteristiche di una Fondazione di partecipazione senza scopo di lucro.

A seguito della modifica statutaria approvata dalla Regione Lombardia con decreto n. 8579 del 24 agosto 2009, è prevista la partecipazione alla vita della Fondazione di soggetti esterni, enti, associazioni o singoli, in qualità di partecipanti sostenitori e ordinari.

Tale modifica statutaria prevede quindi che la Fondazione venga retta da un Consiglio di Indirizzo composto, oltre che da sei membri nominati dai soci fondatori, anche da tre componenti nominati dalle assemblee dei partecipanti sostenitori e ordinari. Il revisore dei conti viene nominato dall'assemblea dei partecipanti. Le attività gestionali ed operative dell'Ente vengono svolte dal Consiglio di Gestione.

Attività e servizi

La fondazione gestisce le seguenti Unità di offerta:

- Una **RSA, Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani non autosufficienti** accreditata e a contratto con la Regione Lombardia. La struttura dispone di 70 posti letto, suddivisi in tre nuclei;
- un **poliambulatorio specialistico che eroga prestazioni sia in accreditamento con il SSR che in attività privatistica;**
- un **Centro Diurno Integrato** accreditato di 15 posti (di cui contrattualizzati 13 posti), rivolto ad anziani in condizione di fragilità
- un servizio di **Assistenza Domiciliare Integrata** che eroga, in accreditamento con l'ATS Milano, prestazioni infermieristiche e fisioterapiche al domicilio per gli utenti dell'Area sovradistrettuale di Nord-Est Martesana.

Dove siamo

Sede legale: Via Marchesi, 25. – 20065 – Inzago

Telefono: 02.9531231

Fax: 02.9548603

Presidente

presidenza@fondazionemarchesi.it

Direttore Generale

direzionegenerale@fondazionemarchesi.it

Direttore sanitario

direzionesanitaria@fondazionemarchesi.it

Uffici amministrativi

amministrazione@fondazionemarchesi.it

Sito Internet

www.fondazionemarchesi.it

Come arrivare

Inzago è ubicato sulla strada statale Milano-Brescia (denominata SS 11) nel tratto tra i comuni di Gorgonzola e Cassano d'Adda (vedi planimetria) e può essere raggiunto:

- **Con mezzi propri** utilizzando la SS11 (uscita da Milano-Via Palmanova) oppure seguendo la strada statale "Cassanese" (uscita da Milano – Via Rombon)

- **Con mezzi pubblici** utilizzando la linea metropolitana n.2 Milano-Cascina Gobba- Gessate e poi l'autobus Gessate Cassano d'Adda (fermata Inzago incrocio via Verdi). La sede della fondazione si trova a circa 100m dalla fermata dell'autobus.



Fermata autobus

Principi fondamentali

Lo spirito di servizio della Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago si ispira ai seguenti principi:

Rispetto dei principi e delle norme vigenti

La Fondazione, nello svolgimento delle proprie attività istituzionali, si impegna a rispondere alle attese sociali ed ai bisogni di tutti i portatori di interesse, interni ed esterni, e persegue i propri scopi nel rispetto dei principi della Costituzione italiana e delle normative vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia socio-sanitaria e assistenziale.

Onestà e correttezza

Tutti i soggetti che operano in nome e per conto della Fondazione si impegnano ad uniformare la propria attività a quanto stabilito dalle norme e dalle procedure interne, e si impegnano a comportarsi secondo lealtà, onestà e correttezza.

Imparzialità e pari opportunità

La Fondazione rifiuta qualsiasi discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, su opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello, nelle relazioni con gli ospiti, con gli utenti e fra i dipendenti e collaboratori stessi.

Rispetto della persona

Rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di intervento assistenziali e sanitari che, nell'ambito delle normative vigenti, si avvicinino il più possibile ai criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, ospite o utente, e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri dei migliori protocolli.

La Fondazione si impegna a salvaguardare l'integrità fisica e a rispettare l'integrità morale dei propri operatori, garantendo condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, e il rispetto delle competenze e delle capacità individuali.

Partecipazione

La partecipazione alla prestazione del servizio viene garantita da un'informazione corretta, chiara e completa; dalla possibilità di esprimere una valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La partecipazione viene particolarmente valorizzata dalle norme statutarie.

Riservatezza

La Fondazione assicura che le informazioni in proprio possesso vengano trattate con riservatezza e sicurezza, con l'osservanza delle normative per il trattamento dei dati personali.

Efficienza

I risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale delle risorse, L'adeguatezza, in tal senso, è dettata dalle linee di indirizzo strategico fornite dal Consiglio di Indirizzo e messe in atto dal Consiglio di Gestione.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)



Opera come struttura di ricovero sanitario-assistenziale per anziani dal 1994.

Il complesso, organizzato su 3 nuclei, di cui uno al piano terra e 2 al primo piano, ha le seguenti caratteristiche:

- capacità ricettiva di 70 posti letto
- distribuzione dei posti letto su tre nuclei, rispettivamente di 18 per il Nucleo A al piano terra, e di 22 e 30 posti rispettivamente Nucleo B e C, contigui e localizzati al primo piano



- Ogni nucleo è indipendente e dispone di sala da pranzo, soggiorno, aree per le attività sanitarie, assistenziali ed alberghiere
- Le camere a disposizione degli ospiti sono nella quasi totalità a due letti con servizi igienici. Ogni camera è dotata di televisore a parete. Il Nucleo C dispone anche di una camera singola.

Sono inoltre presenti spazi destinati ad attività di animazione e socializzazione, e di una piccola Chiesetta interna per le funzioni religiose. È anche possibile usufruire di un ampio soggiorno, chiamato “Sala delle Colonne”, localizzato al piano terra dove si trova una delle aree ristoro con distributori automatici di bevande e snack.

La palestra si trova al piano superiore, in condivisione con il Centro Diurno Integrato.



Servizi offerti

La RSA offre i seguenti servizi:

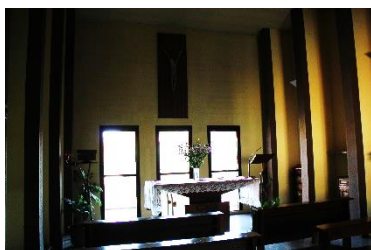
- **assistenza medica:** assicurata da personale medico di reparto con presenza attiva quotidiana; nelle giornate festive, prefestive e nelle ore notturne l'assistenza medica urgente è garantita dalla reperibilità dei medici della Fondazione. Agli ospiti viene assicurata l'assistenza medica di base come prevista dal SSN. E' possibile avvalersi dei servizi specialistici ambulatoriali accreditati e a contratto della Fondazione.
- **assistenza infermieristica:** coordinata da una Caposala, garantisce il servizio con infermieri professionali presenti nelle 24 ore



- **prestazioni socio-assistenziali:** operatori ASA e/o OSS organizzati in turni nelle 24 ore, si occupano di ogni necessità di vita quotidiana degli ospiti residenti
- **interventi riabilitativi:** vengono garantiti trattamenti riabilitativi da parte di Terapisti della Riabilitazione sulla base di Progetti individualizzati.

L'offerta è completata dalla presenza di una **psicomotricista**.

Attività di animazione e socializzazione: impiega Educatrici professionali con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita dell'ospite attraverso il coinvolgimento in attività ludico-ricreative. Le attività sono supportate dai volontari dell'**Associazione AMICA** con un proprio programma di eventi e mediante momenti di ascolto e di compagnia con gli ospiti



- **Funzioni religiose:** La Santa Messa e le altre Celebrazioni religiose si svolgono nella Chiesetta interna o all'occorrenza negli spazi di soggiorno della Residenza.

I servizi offerti sono ispirati ai criteri del miglioramento continuo e gestiti nel rispetto dei requisiti di accreditamento previsti dalla normativa regionale. Tutto il personale è riconoscibile mediante il tesserino identificativo portato sulla divisa.

L'offerta è arricchita dalla presenza nella stessa struttura di un **Poliambulatorio specialistico**, gestito dalla Fondazione e accreditato con il SSN.

Sono disponibili, a pagamento, un **servizio di parrucchiere-barbiere** e un servizio di **podologia**.



Organizzazione interna

Sotto l'aspetto funzionale la gestione della RSA è coordinata dagli organismi direttivi della fondazione; in particolare al Direttore Generale compete la responsabilità gestionale ed amministrativa, al Direttore Sanitario la responsabilità organizzativa e tecnico-sanitaria.

Le funzioni di carattere operativo in RSA sono affidate alle seguenti figure professionali:

- il **Medico di reparto**: esercita oltre le funzioni di diagnosi e cura degli ospiti anche la vigilanza ed il supporto alle attività di coordinamento delle prestazioni sanitarie erogate.
Coordina l'equipe nella definizione dei Piani individuali di assistenza (PAI)

- **Caposala**: le compete la vigilanza ed il coordinamento del personale infermieristico, tecnico-riabilitativo e la supervisione del personale addetto all'assistenza, nonché l'organizzazione della vita della comunità dei singoli ospiti e la gestione dei rapporti di competenza con i parenti degli ospiti stessi.
Controlla il corretto esercizio delle attività alberghiere.

- agli **operatori sanitari, socio-assistenziali ed educativi** competono le funzioni di carattere operativo riguardanti le specifiche professionalità (attività sanitaria per infermieri e terapisti, assistenza e cura dell'ospite per il personale ASA, socio-relazionale e ludico ricreativa per le educatrici professionali), nell'ambito delle indicazioni e del coordinamento dei rispettivi responsabili di funzione

- **gli uffici** della fondazione (RSA) gestiscono le pratiche amministrative e i rapporti con i familiari degli ospiti (documentazione, rapporti economici ecc.).

L'assistenza all'ospite è programmata e svolta sulla base del **Piano di Assistenza individuale (PAI)**; in questo modo gli interventi assistenziali e sanitari offerti all'ospite (igiene della persona, attività di riabilitazione, soddisfacimento del bisogno di nutrizione ed interventi socio-educativi) hanno un forte grado di personalizzazione.

Il personale è identificabile grazie a un cartellino di riconoscimento apposto sulla divisa.

La giornata tipo dell'ospite

È programmata a titolo esemplificativo secondo il seguente schema:

- | | |
|-------------------------|---|
| h. 6.30 - 8.00 | -risveglio, igiene e mobilizzazione. Bagno assistito secondo programma |
| h. 8.00 - 9.00 | -prima colazione e somministrazione della terapia |
| h. 9.00 - 11.30 | -attività di animazione e socio relazionale (attività ludico-ricreative, lettura giornale, uscite, laboratori) – fisiokinesiterapia, attività motoria individuale e di gruppo, psicomotricità - visite mediche – Santa Messa (ogni giovedì) |
| h. 11.45 - 13.00 | -pranzo e somministrazione della terapia |
| h. 13.00 – 17.30 | -riposo pomeridiano - merenda -attività di animazione (proiezione film, feste di compleanno ecc.) - cammino assistito - Visite mediche - |
| h. 17.30 - 19.30 | cena e somministrazione terapie. - allettamento per riposo notturno. |

In corrispondenza delle aree pranzo è esposto il menù (vedi un estratto in allegato), articolato per stagionalità su 4 settimane. È disponibile una Dietista ed è possibile elaborare diete speciali

Condizioni di accesso

In RSA possono essere accolte persone di ambo i sessi, di età superiore di norma a 65 anni e in condizione di non autosufficienza, **residenti in Regione Lombardia**.

I criteri di ammissibilità richiedono il consenso al ricovero ed alle cure e l'impegno, diretto o indiretto, al pagamento della retta di ricovero.

Le richieste per l'accesso alla RSA vanno indirizzate alla Direzione utilizzando la Domanda Unica di inserimento in RSA, **reperibile sul sito della Fondazione Marchesi:**

www.fondazionemarchesi.it.

Può anche essere richiesta agli Uffici Amministrativi della Fondazione **dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 13.00 alle 16.00 e il venerdì dalle 8.30 alle ore 12.30**. È possibile effettuare una visita guidata con personale amministrativo o con la Caposala della RSA, previo appuntamento.

La modulistica si compone di un questionario sanitario, compilato preferibilmente dal proprio medico di famiglia, e da una raccolta di informazioni di carattere sociale; completa la documentazione la dichiarazione di impegno per gli obblighi contrattuali relativi all'ingresso nella RSA e di accettazione delle norme contenute nella presente Carta dei servizi.

Va anche comunicata la situazione vaccinale del richiedente il ricovero.

Sulla base delle informazioni riportate sulla domanda di ricovero, la Direzione Sanitaria:

- stabilisce l'idoneità dell'anziano ad essere ospitato nella struttura;
- richiede eventualmente informazioni aggiuntive per accertare l'appropriatezza della domanda
- inserisce l'anziano nella lista di attesa

La Fondazione si riserva di valutare, senza oneri a carico, con un proprio medico l'anziano in lista. Le domande di inserimento vengono classificate in base alla gravità della situazione sanitaria e sociale, a cui viene attribuito uno specifico punteggio.

È possibile consultare la Scheda informativa della RSA sul sito web dell'ATS-Milano.

Le domande hanno validità di un anno dalla data di presentazione e devono essere confermate e aggiornate almeno nel questionario sanitario.

L'Ingresso nella Residenza

Quando si verifica la disponibilità di un posto letto, vengono prese in considerazione le domande inserite in lista d'attesa. La Direzione Sanitaria dispone il nuovo ingresso previa verifica della compatibilità del nuovo ospite con le caratteristiche del nucleo di destinazione. Per favorire l'ingresso è previsto un incontro conoscitivo con l'Equipe sanitario assistenziale.

Al momento del ricovero l'interessato dovrà presentarsi all'Ufficio Amministrativo, accompagnato dai familiari, per lo svolgimento delle operazioni relative all'accettazione, tra cui la sottoscrizione del contratto di ricovero e la consegna di attestazione di versamento della cauzione infruttifera equivalente all'importo di una retta mensile, poi restituita al momento della cessazione del ricovero. L'Ospite verrà quindi accompagnato in reparto, introdotto nella propria camera e presentato sia al personale in servizio che agli altri Ospiti del nucleo. Verrà effettuata una prima valutazione medica con richiesta di eventuali indagini di laboratorio e nei giorni successivi si approfondiranno gli aspetti cognitivi, motori e funzionali.

Si forniranno all'interessato ed ai suoi familiari tutte le informazioni inerenti alla quotidianità della vita in struttura e li si accompagnerà a visitare gli spazi comuni della Residenza.

Tutto il personale del nucleo seguirà con particolare attenzione i primi momenti dell'inserimento del nuovo arrivato, chiedendo ove possibile la collaborazione dei familiari.

Ogni nuovo inserimento avviene inizialmente a titolo provvisorio, al fine di accertare l'effettiva possibilità e volontà dell'ospite a tale collocazione.

La Direzione per esigenze sia organizzative che cliniche dell'ospite si riserva la facoltà di provvedere al cambio della camera inizialmente assegnata, previa informazione all'Ospite o ai suoi familiari. Entro 20 giorni dall'ingresso verrà richiesta l'iscrizione anagrafica dell'Ospite al Comune di Inzago.

All'ingresso occorre garantire che:

- l'ospite sia fornito di un congruo corredo che rispetti le indicazioni fornite dalla Caposala della RSA, nel rispetto del regolamento del Servizio di Lavanderia. Ogni capo d'abbigliamento dovrà essere contrassegnato con il numero comunicato in Amministrazione; il vestiario fornito all'ingresso dovrà essere rinnovato ed integrato nel tempo, in relazione alle possibili mutate esigenze dell'ospite ed all'usura derivante dall'uso e dai frequenti lavaggi.
- venga sottoscritto in ogni sua parte il contratto di ricovero. Nel caso di interventi assistenziali a carico del Comune di provenienza dovrà essere consegnata formale dichiarazione di tale Ente (determina di impegno spesa)
- si consegnino in Amministrazione i documenti personali dell'Ospite (Carta di Identità, tessera sanitaria, eventuale tesserino di invalidità (impegnandosi ad aggiornarlo in caso di variazioni), copia del riconoscimento dell'Invalidità civile ed eventuali forniture protesiche ricevute dall'ATS, Atto di nomina di Amministratore di sostegno o Tutore).
- La documentazione sanitaria dovrà invece essere consegnata al Medico di reparto o al personale infermieristico.

La Fondazione provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione della incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito.

Eventuali trasporti per visite e utilizzo di ambulanze saranno a carico degli ospiti.

Le rette

La retta di ricovero è stabilita con periodicità annuale dal Consiglio di Indirizzo.

Per l'anno 2025 la retta giornaliera è la seguente:

- | | |
|---|---------|
| • Retta intera | 88,50 € |
| • Camera singola | 98,50 € |
| • Il Servizio di lavanderia è compreso nella retta di degenza | |

La retta non comprende: le spese telefoniche; le spese per il vestiario dell'Ospite e/o quelle sostenute per far fronte ad esigenze di carattere strettamente personale; il servizio di parrucchiere; l'assistenza e la cura dell'Ospite in caso di ricovero ospedaliero (compreso il lavaggio della biancheria e simili); l'acquisto e la riparazione di protesi ed ausili; l'acquisto e la riparazione di oggetti, attrezzature e materiali ad uso strettamente personale (quali, ad esempio: gli occhiali, protesi acustiche e dentarie e simili); la riparazione di effetti di proprietà dell'Ospite (quali, ad esempio: televisori, radio e simili); le spese funerarie, il servizio di trasporto dell'Ospite per visite o esami.

Il servizio di parrucchiere – barbiere è assicurato dai volontari dell'Associazione AMICA corrispondendo un rimborso spese.

Ogni variazione della retta di ricovero verrà comunicato all'ospite o suo delegato; la mancata accettazione della nuova retta deve essere comunicata per iscritto all'Ente entro 30 giorni dalla comunicazione e costituisce atto di richiesta di dimissioni.

La retta, completa delle eventuali ulteriori indennità dovute, dovrà essere versata anticipatamente tramite bonifico o domiciliazione bancaria (SEPA) entro il 10 del mese di riferimento.

Qualora il termine di cui sopra non venisse rispettato potrà essere richiesto il pagamento di una indennità di mora, con riserva di eventuali ulteriori provvedimenti in caso di ripetizione del ritardo. In caso di decesso verrà restituito all'avente causa la quota eccedente quella dovuta entro i successivi 15 giorni dal decesso.

Conservazione del posto

In caso di uscita temporanea dell'ospite, comunque motivata, il posto letto può essere conservato per un periodo non superiore a 15 giorni, fermo restando il pagamento della retta. Il posto letto potrà essere mantenuto anche per assenze superiori a 15 giorni e comunque per un massimo di un mese, purché tale assenza sia motivata da gravi motivi (ad es. ricovero ospedaliero); per tutto questo periodo dovrà però essere versata la retta giornaliera.

Dimissioni

Le dimissioni potranno essere prese in considerazione per i seguenti casi:

- a) disdetta scritta da parte dell'Ospite o dei relativi parenti e/o aventi causa, con un preavviso di almeno 10 giorni lavorativi. In caso di mancato rispetto del preavviso sono comunque addebitati i giorni occorrenti tra le dimissioni e la scadenza del preavviso.
- b) dimissioni per il venir meno delle condizioni di non autosufficienza dell'Ospite ovvero per l'impossibilità, da parte dell'Ente, ad assicurare idonea assistenza al medesimo. Tali circostanze sono verificate dall'Ente e dallo stesso comunicate all'Ospite ed ai relativi parenti e/o aventi causa. In tali casi l'Ente, sentito l'Ospite ed i relativi parenti e/o aventi causa, fissa la data di dimissione dalla R.S.A. e ne dà apposita comunicazione mediante lettera raccomandata ai medesimi. Le dimissioni dell'Ospite dovranno, in ogni caso, avvenire entro 10 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione. La dimissione sarà accompagnata da una relazione clinica, funzionale e socio-relazionale comprendente indicazioni per garantire la continuità assistenziale.
- c) mancati o ritardati pagamenti delle rette. In tali casi la Fondazione si attiva in modo che le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune di Provenienza. L'addebito degli interessi per lo scoperto di cassa dell'Ente decorre dal giorno successivo a quello del ricevimento della comunicazione di sollecito di pagamento.

In caso di decesso il personale della RSA informerà tempestivamente i familiari qualora questi non fossero già presenti, provvederà alla preparazione ed alla traslazione della salma nella camera mortuaria. Successivamente ogni iniziativa in ordine alla preparazione ed esecuzione del servizio funebre, compresa la vestizione, rimane a carico dei familiari con libera scelta dell'Impresa di onoranze funebri.

Entro i successivi 5 giorni dal decesso dell'ospite i familiari dovranno provvedere a ritirare gli oggetti personali del defunto che l'Ente avrà provveduto a rimuovere dalla camera e conservare.

DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI:

L'Amministrazione rilascia annualmente in tempo utile per la dichiarazione dei redditi, la specifica "Certificazione per spese di ricovero" ex DGR 25 febbraio 2009, n. 298 per tutti gli ospiti della casa, mentre mensilmente la fattura può essere scaricata dal portale Utenti.

PARTECIPAZIONE E VERIFICA:

La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, rilevati annualmente, che indagano i seguenti aspetti:

- Umanizzazione, intesa come la componente relazionale che accompagna l'erogazione del servizio e che contribuisce a dare vivibilità al contesto in cui avviene il trattamento.
- Personalizzazione dell'assistenza, riferita alla tutela della privacy e alla qualità delle relazioni interpersonali tra operatori e degenti.
- Comfort, riferito alla qualità delle prestazioni alberghiere (dagli spazi di ricovero al vitto, dall'accessibilità ai servizi accessori e così via).
- Informazione sul servizio offerto (sedi, orari, modalità di accesso) e sulle procedure di consenso informato.

La Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago ha pertanto allestito semplici ed efficaci strumenti di valutazione della soddisfazione dei clienti interni ed esterni attraverso questionari che indagano i suddetti aspetti. Si tratta di questionari distinti per i familiari, il personale e gli Ospiti.

I risultati della rilevazione vengono restituiti nel corso di assemblee con i familiari, programmati annualmente dal consiglio di indirizzo nell'ambito della definizione degli obiettivi gestionali.

Informazioni utili

La Fondazione non risponde per valori di proprietà degli ospiti che non siano custoditi dalla Direzione. Si consiglia agli ospiti di non tenere con sé oggetti preziosi e/o grosse somme di denaro. È comunque opportuno che eventuali ammanchi siano immediatamente segnalati alla Direzione.

Norme di comportamento - L'ospite è tenuto, nella misura concessa dalle sue condizioni psico-fisiche, a tenere un comportamento corretto sia nei riguardi degli altri ospiti che verso il personale e ad avere cura delle cose e delle attrezzature dell'Ente di cui dispone; è naturalmente compito dell'Ente verificare la capacità dei singoli ospiti a mantenere corrette regole di convivenza e prendere gli opportuni provvedimenti.

Apparecchiature elettriche personali sono assolutamente vietate.

L'Ente non assume alcuna responsabilità, se non in caso di mancanza accertata di vigilanza, per fatti pregiudizievoli che possono insorgere, a cose e persone, a causa di comportamenti scorretti dei singoli ospiti; in particolare non assume responsabilità per furti, smarrimenti o danni a cose di proprietà dei singoli ospiti, non dovute al personale di servizio o non esplicitamente affidate in custodia al responsabile di reparto.

Permesso di uscita - Le uscite dalla RSA sono concesse se l'ospite è accompagnato dal personale di servizio o, previa valutazione del caso ed autorizzazione del responsabile di servizio, da parenti o persone terze; in ogni caso la possibilità che l'ospite possa uscire dalla RSA richiede, se incapace, il consenso preventivo di un familiare o dell'Amministratore di sostegno, al fine di sollevare l'Ente da ogni responsabilità per fatti conseguenti a tali uscite.

Orario di visita - È possibile visitare gli Ospiti liberamente dalle 8 alle 20, previa prenotazione online per evitare assembramenti all'interno della RSA. Tuttavia, per favorire una condizione di tranquillità per gli ospiti e per gli operatori addetti all'assistenza, **le visite nei Nuclei sono vietate nelle ore dei pasti e durante l'assistenza agli ospiti**. In situazioni particolari la permanenza dei parenti può essere singolarmente autorizzata anche al di fuori del periodo indicato. **Non è consentita la permanenza di visitatori, anche familiari, negli orari di distribuzione della dispensa.**

L'accesso ai nuclei di degenza di persone non familiari deve essere preventivamente autorizzato.

Informazioni cliniche - I familiari che desiderassero avere informazioni sullo stato di salute del congiunto potranno riferirsi direttamente al medico di reparto ed alla caposala, attenendosi agli orari indicati nell'ambulatorio di reparto. Ogni situazione di urgenza verrà tempestivamente segnalata alla famiglia. Eventuali segnalazioni o reclami possono essere inoltrati alla Fondazione tramite l'Ufficio relazioni con il pubblico, compilando l'apposita scheda di segnalazione o chiedendo un incontro con la Direzione Generale e/o Sanitaria. La richiesta di documentazione clinica e/o socio sanitaria va presentata alla Direzione Sanitaria tramite gli Uffici Amministrativi. Il rilascio avviene di norma entro 7 gg lavorativi. Per ottenere copia della cartella clinica il richiedente dovrà compilare l'apposito modulo (che troverà presso gli uffici) e dovrà provvedere al pagamento delle spese di fotocopiatura che è fissato in €. 25,00 comprensivo delle prime 40 pagine più €. 0,30 per ogni ulteriore pagina.

Gli aventi diritto cui è riservato il rilascio del materiale sanitario sono individuabili, oltre che nel paziente, nella persona fornita di delega, conformemente alla disposizione di legge; nel tutore o nell'esercente la patria potestà in caso di soggetti interdetti; in tutti gli organismi sanitari pubblici per attività di rilevante interesse pubblico (art.85 D.L. 196/2003); negli enti previdenziali (INAIL, INPS); da parte di soggetti diversi dall'interessato di cui all'art.92 D.L. 196/2003 comma 2, lettere A e B (relativa al "Pari Rango) e all'Autorità Giudiziaria.

In caso di soggetti deceduti il diritto all'accesso alla cartella clinica è garantito previa l'identificazione nei modi di legge dell'avente diritto.

Volontariato - L'Ente promuove e sostiene l'attività del volontariato, nella convinzione che rappresenti un contributo rilevante al miglioramento delle condizioni di vita degli ospiti oltre a rappresentare un valore per gli stessi volontari. L'attività dei volontari dovrà armonizzarsi con le finalità della RSA, adeguandosi ai criteri organizzativi e gestionali della struttura; potrà integrare, ma non sostituire le funzioni assistenziali che devono essere garantite istituzionalmente dalla Fondazione. L'Ente ha stipulato una convenzione con l'Associazione "Amica" di Inzago, a cui tutti i volontari associati devono riferirsi. L'Associazione garantisce che i propri volontari operino nel rispetto dei programmi assistenziali degli ospiti e di concerto con il coordinatore della RSA. Si relaziona con l'Educatore professionale per quanto attiene all'elaborazione ed attuazione dei programmi di animazione.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

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

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

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

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

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

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

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti

specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali.

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 funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per 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 ghetizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

L'ufficio relazioni con il pubblico

La procedura del reclamo

Finalità:

Il Servizio è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con la Fondazione (pazienti, parenti, visitatori, Ospiti) ed ha lo scopo di raccogliere: disagi, reclami, nuove proposte, informazioni, chiarimenti circa i servizi che vengono erogati, garantire e facilitare gli utenti sull'esercizio dei propri diritti, analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti.

L'apertura del servizio e la gestione della prima fase di intervento sono realizzate dall'operatore addetto a questo servizio. Quando il caso richiede un intervento preciso di soluzione, l'operatore trasferisce le informazioni alla Direzione che provvede a suggerire ipotesi di soluzione in tempi rapidi (non oltre le 2 settimane).

Attività:

L'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è così articolata:

- accoglienza ed ascolto della persona che si presenta o analisi della scheda di segnalazione e contatto con l'utente (vedi allegato)
- presa in carico del problema e possibile soluzione
- trasferimento dei dati raccolti alla Direzione Generale e/o Sanitaria, secondo la natura del problema
- attuazione dell'intervento che è stato predisposto
- eventuale nuovo incontro/contatto con l'utente per la verifica dei risultati e del grado di soddisfazione



Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago

SCHEMA SEGNALAZIONE

Ufficio relazioni con il pubblico

N° _____ / _____

Data: _____

Cognome _____ Nome _____

Indirizzo _____ Città _____ Prov. _____

Tel casa _____ Tel Uff. / Cell. _____ Data Nascita _____

A nome di (se chi presenta la segnalazione non è il diretto interessato):

Oggetto:

Firma _____

Informativa trattamento dati personali: Informiamo che i dati raccolti col presente modulo vengono trattati dalla Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago per poter istruire la pratica ed effettuare le dovute indagini a seguito delle segnalazioni da Lei inoltrate. Si precisa che in mancanza di assenso al trattamento dei dati personali le segnalazioni non potranno essere accattate né evase. In caso di parere favorevole al trattamento questi verranno conservati secondo le misure minime di sicurezza previste dal D.Lgs 196/03 e che i diritti dell'interessato potranno essere esercitati inviando esplicita richiesta scritta al titolare del trattamento (Fondazione Ospedale Marchesi di Inzago).

Autorizzazione all'uso dei dati personali Ai sensi del D. Lgs. 196/03

Si No

Firma _____

RSA MARCHESI INZAGO -MENU' INVERNALE 2022

1° settimana



PRANZO		<i>Lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>Venerdì</i>	<i>Sabato</i>	<i>Domenica</i>
PRIMO	PASTA ALL'ORTOLANA	RISOTTO ALLA PARMIGIANA	GNOCCHI ALLA ROMANA	CREMA DI CAVOLFIORE	PASTA AL TONNO	SPAGHETTI ALLA CARBONARA	LASAGNE ALLA BOLOGNESE	
1° SECONDO	BOLLITO CON SALSA VERDE	POLLO AL FORNO	SPEZZATINO DI TACCHINO	BRUSCITT	MERLUZZO CROCCANTE	COTOLETTA PANATA	LONZA AL LATTE	
2° SECONDO	FRITTATA AL FORMAGGIO	TACCHINO FREDDO	LONZA AL FORNO	SCALOPPA DI POLLO AL LIMONE	TACCHINO AI FERRI	POLPETTINE DI MANZO ALLA PIZZAIOLA	PLATESSA OLIO E LIMONE	
CONTORNO	COSTE OLIO E LIMONE	FAGIOLINI ALL'OLIO	PISELLI SALTATI	POLENTA	BROCCOLETTI	CAROTE LESSE	PATATE AL FORNO	

TORTA PERE E CIOCC

CENA		<i>Lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>Venerdì</i>	<i>Sabato</i>	<i>Domenica</i>
PRIMO	MINESTRONE CON PASTA	ZUPPA TOSCANA	RISO E PATATE IN BRODO	PASTA E CECI	MINESTRA D'ORZO	CREMA DI LEGUMI	PASSATO CON CROSTINI	
1° SECONDO	ROLLINO	POLPETTE DI POLLO	INVOLTINI PROSCIUTTO E FORMAGGIO	PRIMOSALE	RICOTTA AL FORNO	TORTA SALATA RICOTTA E SPINACI	COPPA	
2° SECONDO	SALAME MILANO	PRIMOSALE	BOLOGNA	AFFETTATO MISTO	SPECK	TALEGGIO	MOZZARELLA	
CONTORNO	FINOCCHI AL VAPORE	BIETE ALL'AGRO	TRIS DI VERDURE	PATATE E CAROTE	CANNELLINI AL POMODORO	FAGIOLINI	CAVOLFIORI ALL'OLIO	



QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI IN RSA

Gentile Signora, Gentile Signore,

come consuetudine rileviamo annualmente le osservazioni dei familiari degli Ospiti assistiti in RSA riguardo ai servizi erogati. Le chiediamo cortesemente di dedicare alcuni minuti alla compilazione del presente questionario. I risultati così ottenuti forniranno utili informazioni per valutare l'andamento del servizio offerto e programmare eventuali azioni correttive.

Per ogni domanda indichi il giudizio corrispondente; se vuole a margine potrà lasciare un breve commento con osservazioni, suggerimenti e proposte.

Il questionario è assolutamente **anonimo** e le informazioni raccolte verranno utilizzate solo all'interno della Direzione Sanitaria ed Amministrativa.

Le chiediamo di restituire il questionario entro la fine di ottobre in Amministrazione o nelle cassette predisposte nelle infermerie.

Il suo familiare è ospitato al Nucleo A Nucleo B Nucleo C

ACCESSO

1. Conosce la Carta dei Servizi della RSA? SI NO
2. Prima dell'accoglienza ha potuto visitare la struttura SI NO
3. Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione del nucleo (giornata dell'ospite, pasti, visite dei familiari, servizi) ? SI NO
4. Al momento del ricovero le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità? SI NO
5. Al momento del ricovero è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali ? SI NO

ASPETTI GENERALI

1. Ha avuto problemi con altri ospiti della sua stanza ? SI NO
2. L'orario di visita le sembra adeguato? SI NO
3. Come considera il rispetto della riservatezza personale (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di manovre assistenziali "delicate", ecc.)



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

4. Siete soddisfatti "dell'accompagnamento" religioso-spirituale



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

OSPITALITA' E COMFORT

5. Come si sente riguardo l'ospitalità offerta nel suo complesso ?



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

In particolare qual è il suo grado di soddisfazione riguardo:

- *Gradevolezza degli ambienti (letti, camere, corridoi, spazi comuni, ecc.)*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

- *Caratteristiche degli spazi collettivi e di socializzazione (spazi comuni, giardino, ecc)*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

- *Accessibilità agli ambienti (uso ascensori, scivoli, corrimani, ecc.)*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

- *Servizio di pulizia (camere, spazi comuni, servizi igienici)*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

- *Servizio di parrucchiere*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

- *Servizio di lavanderia e guardaroba (risponda solo se utilizza il servizio)*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

- *Servizio di ristorazione*



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

Spazio per osservazioni, suggerimenti e proposte:

.....

.....

QUALITA' DELL'ASSISTENZA

1. Come si sente in relazione alla qualità complessiva degli interventi di assistenza ?



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

2. Dia un giudizio rispetto a:

▪ Assistenza sanitaria (medico-infermieristica)



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

▪ Riabilitazione e psicomotricità



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

▪ Attività socio-educative (animazione)



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

▪ Assistenza nelle attività di vita quotidiana



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

▪ Assistenza nelle pratiche amministrative



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

▪ Disponibilità, Cortesia e capacità di ascolto del personale



molto soddisfatto



soddisfatto



poco soddisfatto



non so

3. Qual è il suo livello di soddisfazione riguardo alle figure professionali che operano in RSA ?

▪ *OSS / ASA (operatori dell'assistenza di base)*

			
molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	non so

▪ *Infermieri*

			
molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	non so

▪ *Medici*

			
molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	non so

▪ *Educatori / Animatori / Psicomotricista*

			
molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	non so

▪ *Fisioterapisti*

			
molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	non so

▪ *Personale dei servizi generali (pulizie, lavanderia, ristorazione)*

			
molto soddisfatto	soddisfatto	poco soddisfatto	non so

Indichi cortesemente eventuali osservazioni, suggerimenti e proposte:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

