

CARTA DEI SERVIZI 2026

REV. 05 DEL 01/01/2026

ENTE GESTORE:
PROGETTO SALUTE ONLUS SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

R.S.A. "MADRE ADA BIANCHI,,
VIA DON MINZONI N. 21

20864 AGRATE BRIANZA MB
TEL. 039.650.820



Sommario

Chi siamo:

1. Presentazione della Progetto Salute Onlus Società Cooperativa Sociale

2. Cosa offriamo

Informazioni su attività e servizi

3. Progetti e Programmi

Standard di qualità, impegni e programmi

4. Tutela e Partecipazione

Funzioni di Informazione, Accoglienza, Tutela,
Partecipazione e Verifica

Allegati:

Questionario tipo di soddisfazione per la degenza

La carta dei diritti dell'anziano

Menù tipo

Scheda per le segnalazioni di suggerimenti, disfunzioni, reclami

Legenda:

R.S.A. Residenza Sanitaria Assistenziale

P.A.I. Piano Assistenza Individualizzato

S.OS.I.A. Scheda Osservazione Intermedia Assistenza



CHI SIAMO

Progetto Salute è attiva nel campo socio-sanitario-assistenziale dal 2002 per la gestione del **servizio sanitario domiciliare** sul territorio di Brescia, attività questa che costituisce il *core business* storico della cooperativa. Il servizio è affidato con patto di accreditamento dall'ATS di Brescia su budget annuale e dal 2009 è stato esteso alla sperimentazione di casi di SLA e di pazienti terminali da seguire al proprio domicilio.

Negli anni successivi vengono avviate collaborazioni mirate con strutture e fondazioni che gestiscono direttamente **servizi alla persona** limitando il proprio intervento a settori specifici quali la gestione globale (*global service* secondo il modello anglosassone) di Residenze Sanitarie Assistenziali, Case Albergo e Case Famiglia per Religiose.

Dal 01/01/2022 gestisce la RSA FLL.LI BERETTA SAN GIUSEPPE PER LA VALTENESI ONLUS, struttura vi accreditata dalla Regione Lombardia, precedentemente gestita dall'omonima Fondazione

PRESENTAZIONE DELLA RSA “MADRE ADA BIANCHI,,

La RSA è conosciuta per le particolari modalità di assistenza e cura prestate ai nostri Ospiti.

Si tratta di una RSA che dispone di 34 posti letto tutti autorizzati, accreditati ed a contratto per Ospiti di entrambi i sessi

La competenza nelle varie attività professionali, costituisce il carattere peculiare della RSA, presso la quale operano:

Un Direttore Sanitario e un Medico e Medici di reperibilità;

Infermieri professionali;

Terapisti della riabilitazione - Psicomotricista;

Operatore Tecnico di Assistenza (O.T.A.)

Ausiliari - Socio - Assistenziali (A.S.A.)

Operatori - Socio - Sanitario (O.S.S.) qualificati in possesso di specifico titolo di studio;

Animatori;

Operatori di servizi generali tecnici e di cucina;

La modalità di riconoscimento del personale sopra elencato avviene tramite cartellini personali.

CENNI STORICI

La struttura è stata aperta nel 1965 come “Pensionato” per accogliere persone autosufficienti.

Nel 1989 avviene la prima trasformazione con l'autorizzazione dell'Amministrazione Provinciale e il contributo della Regione Lombardia e prende il nome di Casa di Riposo per Signore Anziane.

Nel 1996 le Ospiti NAT (non autosufficienti totali), erano seguite dal Medico Geriatra ed i farmaci a totale carico della Casa e le Ospiti NAP (non autosufficienti parziali), erano assistite dal loro Medico di Base e dal S.S.N.

Progetto Salute Onlus Società Cooperativa sociale



Nel 1998 ci si è adeguati agli Standard richiesti dalla Regione Lombardia, un unico Medico Geriatra prese in carico tutte le Ospiti, mentre venivano introdotti nella Casa e migliorati alcuni specifici servizi, quali fisioterapia e animazione tramite operatori aggiunti.

Successivamente seguendo le indicazioni della Regione Lombardia la Casa trasformò la sua tipologia strutturale in 17 posti letto NAT e 17 posti letto NAP.

Nell'anno 2000 si ottenne il riconoscimento come RSA.

Nell'anno 2008 la Congregazione Religiosa Serve di Gesù Cristo ottenne l'autorizzazione definitiva per il funzionamento della struttura RSA Madre Ada Bianchi.



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITA'

La RSA nello svolgimento delle sue attività, si preoccupa di rispettare alcuni principi di fondamentale importanza:

EGUAGLIANZA

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio - economiche.

IMPARZIALITA'

I comportamenti degli operatori verso le Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'

La Cooperativa assicura la continuità e la regolarità delle cure, per l'intero anno solare.

PARTECIPAZIONE

La Cooperativa garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi e, quindi, di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento degli stessi e la collaborazione massima con i familiari delle ospiti.

EFFICIENZA ed EFFICACIA

Il servizio è organizzato in modo tale da garantire un ottimo rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La Cooperativa è raggiungibile con i seguenti mezzi:

Strada:

da Monza a Melzo

Autostrada:

da Milano a Bergamo uscita Agrate

Pullman:

Monza - Cambiago



DESTINAZIONE LUOGHI DELL'EDIFICIO

I reparti di degenza ed i servizi di supporto sono collocati nell'edificio principale, costituito da una struttura avente:

piano seminterrato, in cui sono collocate: ufficio, lavanderia, stireria, cucina, palestra, sala polivalente e farmacia centralizzata;

piano rialzato di degenza, di 10 posti letto per ospiti in cui è collocato: sala pranzo, cappellina, ambulatorio medico/infermieristico e fisioterapico, bagno attrezzato, spazio di soggiorno e sala cinema

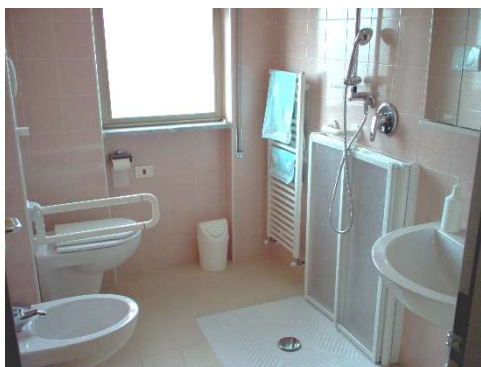
Piano primo di degenza, di 24 posti letto per ospiti in cui è collocato un cucinino di reparto, bagno attrezzato, sala lettura e lavoro.

Le camere delle sig. re Ospiti hanno tre tipologie diverse:

camera singola con servizi igienici singoli;

camera singola con servizi igienici condivisi da due Ospiti;

camera doppia con servizi igienici singoli.



COSA OFFRIAMO

Nella nostra RSA “tutto” e tutti sono disponibili a rendere, alla persona anziana, meno traumatico il distacco dall'ambiente familiare; a far sì che la stessa possa ritrovarsi e “sentirsi a casa propria”; infatti, viene invitata a personalizzare la propria camera con quanto le è più caro e prezioso.

“Il Medico”, presente durante tutta la settimana, per la sua preparazione e competenza, assicura una valutazione globale della situazione psico-fisica della persona, proprio perché possono essere stabiliti obiettivi specifici atti a soddisfare le necessità delle Ospiti.

Per ogni Ospite viene definito un piano di Assistenza individualizzato elaborato e periodicamente rivisto in riunioni di Equipe.

Il personale “Ausiliario” qualificato, garantisce l’assistenza ai bisogni primari e un valido intervento nel tentativo di mantenere sempre viva la capacità dei rapporti interpersonali e relazionali dell’Ospite.

Il personale “Infermieristico”, sia religioso che laico, con presenza notturna e diurna, garantisce una buona professionalità negli interventi, ed è di grande aiuto al medico e nell’assistenza all’ospite.

La presenza della “figura Religiosa” trasmette una certa sicurezza, ponendosi come un sostegno morale e un continuo richiamo alla riflessione sul significato profondo della vita.

Il personale incaricato della “Fisioterapia - Psicomotrocista” quotidiana riporta le funzioni alterate il più possibile vicino alla norma, tenta di contrastare gli effetti di alcune patologie invalidanti e cerca di mantenere attive le funzioni conservate.

Il personale a servizio della “Animazione” intende favorire nella persona anziana il recupero dei propri spazi, l’integrazione sociale; inoltre promuove e sollecita i rapporti con i familiari, favorisce lo sviluppo delle capacità residue e soprattutto aiuta a superare quei fattori psicologici che portano all’isolamento e creano il senso di inutilità dell’anziano stesso. In altre parole cerca di stimolare e di mantenere nell’anziano l’interesse per una vita di relazione viva e positiva.



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

L'accettazione in R.S.A. è a pagamento: la retta è stabilita dalla direzione.

ACCETTAZIONI E MODALITA' DI ACCESSO

Orario Ufficio Informazioni 039.650.820

Tutti i giorni dalle 9.30 alle 14.30

Orario Medici per ricevimento Parenti

Lunedì, Martedì e Giovedì

dalle ore 12.00 alle ore 13.00

Previo appuntamento telefonico al numero 039-650820

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

La direzione è a disposizione per tutte le informazioni relative alle modalità di accettazione e ai tempi di attesa e per mantenere di continuo i contatti con la famiglia e l'anziano.

Per l'accettazione in Residenza Sanitaria Assistenziale è necessario fissare telefonicamente un appuntamento per un colloquio con la direzione ed il medico responsabile: ove è possibile, è richiesta la visita medica della persona interessata; in caso contrario, il familiare dovrà presentare la più recente documentazione sanitaria dell'anziano.

L'esito del colloquio viene comunicato immediatamente e, se la domanda sarà accettata, verrà consegnata la modulistica da compilare all'atto d'ingresso.

Prima dell'ammissione o all'atto della presentazione della domanda, l'Ospite o i suoi familiari possono visitare la casa accompagnati dalla Coordinatrice che illustra l'edificio, l'attività, la vita quotidiana in RSA e presenta il personale.

Modalità presentazione domanda e lista d'attesa

La domanda d'ingresso può essere presentata dalla persona interessata o dai familiari o care-giver all'Ufficio Amministrativo che la accoglie illustrando i tempi di attesa minimi e i criteri di chiamata.

La Lista di attesa viene gestita seguendo sia il criterio cronologico, che un criterio di urgenza clinico-sociale che tenendo conto di particolari esigenze di carattere sociale, clinico e funzionale dichiarate e motivate, consente la deroga al semplice criterio cronologico. Si rende inoltre noto che la RSA può ospitare anche le Religiose ed i loro familiari che, inserite nella lista d'attesa, hanno la precedenza in caso di necessità

La Retta, praticata nell'anno 2026 sarà:

€ 80,81 giornalieri

La retta, oltre che delle spese di vitto e alloggio, è comprensiva degli interventi assistenziali, sanitari infermieristici e medici, riabilitativi e di animazione e della spesa farmacologia.

Sono da ritenersi escluse dalla retta giornaliera:

Il servizio di parrucchiera per taglio e piega da € 20,00 (su prenotazione);

Il servizio pedicure da € 39,00 (al bisogno);

Viene rilasciata alle Ospiti dichiarazione in conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia n. XI / 1298 del 25/02/2019 "Determinazione in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-saniatria in attuazione alle linee guida del Ministero della Sanità n. 1 del 31/3/1994"

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Le dimissioni possono essere richieste in qualsiasi momento da parte dei famigliari o dell'Ospite, previa segnalazione all'amministrazione della RSA. Sono richiesti 20 gg di preavviso.

Per i trasferimenti presso altre residenze sanitarie lombarde il preavviso dovrà essere di 10 gg.

Le dimissioni possono anche essere consigliate/imposte dal Consiglio d'Amministrazione su segnalazione del Responsabile Sanitario, qualora si verifichi la condizione d'impossibilità alla vita in comunità con gli altri Ospiti o alla permanenza nella RSA

La Cooperativa si impegna ad effettuare la restituzione delle somme dovute entro 30 giorni fine mese dal ricevimento del modulo richiesta restituzione.

DIMISSIONI:

All'atto della dimissione o del trasferimento presso altra struttura per gli Ospiti il Comparto Sanitario della RSA rilascia una "Scheda di trasferimento/dimissione" in cui si relaziona il periodo di ricovero presso la struttura, la terapia e le attività di vita e i bisogni.

Viene rilasciata all'ospite la documentazione personale consegnata all'ingresso in struttura e viene fotocopiata la documentazione acquisita durante il periodo di degenza.

Si rilascia inoltre il promemoria di eventuali visite programmate.

DICHIARAZIONE ANNUALE AI FINI FISCALI:

La Cooperativa, come previsto dalla D.G.R. 26316 del 21/03/1997, rilascia annualmente la dichiarazione attestante la composizione della retta relativa alla spesa sanitaria ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'Ospite, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

PRIVACY:

La Cooperativa garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03 (Testo Unico sulla Privacy).

A tal fine, al momento dell'accoglimento, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'Utente.

CODICE ETICO E APPLICAZIONE D.LGS 231:

La Cooperativa si è dotata di Codice Etico e di modello Organizzativo gestionale previsto dal decreto legislativo 231/01 in materia di responsabilità amministrativa da reato.

Accoglienza e presa in carico dei nuovi Ospiti nella RSA

L'accoglienza del nuovo Ospite viene organizzata in modo che siano presenti i Responsabili di Nucleo (Medico e Caposala), l'Infermiere Professionale e un Operatore di Assistenza e nel momento in cui gli si possa dedicare la massima attenzione. All'ingresso va presentata la documentazione clinica ed eventualmente sociale, la Tessera Sanitaria, CI, eventuale documentazione di Invalidità e viene consegnata e illustrata la Carta dei Servizi. Nei giorni successivi le diverse figure operanti nella RSA avranno modo di incontrare e conoscere l'Ospite, così da rilevarne i bisogni e definire gli interventi sanitari, assistenziali, abilitativi/riabilitativi e di animazione che verranno consolidati e illustrati dal PAI.

La giornata tipo nella RSA

<i>Ore 06.40</i>	Inizio sveglia, procedure assistenziali individuali (igiene, abbigliamento) bagni;
<i>Ore 08.00 – 09.45</i>	Orario di apertura sala da pranzo per la colazione;
<i>Ore 08.00 – 11.30</i>	Interventi individuali e di gruppo di Riabilitazione, attività libere e proposte ricreative in soggiorno (proposta TV, proiezioni, letture comuni);
<i>Ore 12.00 – 12.45</i>	Pranzo Ospiti;
<i>Ore 12.45</i>	Igiene, rimessa a letto e riposo pomeridiano per le Ospiti più compromesse nei reparti;
<i>Ore 14.45</i>	Merenda;
<i>Ore 15.00</i>	Inizio attività di Animazione secondo calendario settimanale;
<i>Ore 17.45</i>	Momento di riflessione formativa comune, Preghiera Mariana;
<i>Ore 18.30</i>	Cena in sala Pranzo;
<i>Ore 19.30</i>	Messa a letto per i più compromessi, possibilità di usufruire spazio Tv comune.

P.S. Rimane compresa nella giornata l'espletamento degli interventi sanitari infermieristici e medici secondo programma.

IL PERSONALE SANITARIO E SOCIO ASSISTENZIALE

Le figure professionali che compongono **l'équipe sociosanitaria** sono: Medico, infermiere professionale, ausiliaria addetta all'assistenza, terapeuta della riabilitazione, animatore.

L'équipe, che lavora in modo unanime, si pone l'obiettivo di migliorare le condizioni di vita e di salute della persona; di elaborare progetti e programmi generali di reparto e piani individuali per le Ospiti; di riunirsi periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi; di collaborare con i servizi territoriali e di favorire una collaborazione attiva con la famiglia.

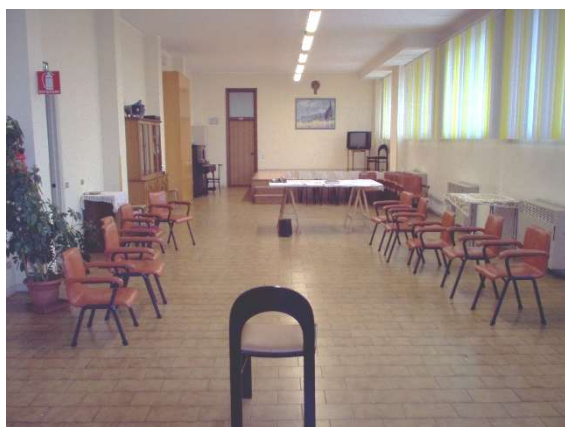
L'assistenza è garantita 24 ore al giorno ed il personale è riconoscibile attraverso cartellini individuali su cui sono riportati, nome, ruolo e foto oltre alla divisa.



IL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

Il servizio è dotato di palestra attrezzata. Il trattamento di riabilitazione può essere svolto sia in reparto, sia in palestra in relazione alle esigenze individuali.

Il servizio è coadiuvato da un Medico che interagisce attivamente con l'équipe di reparto.



IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Gli Animatori organizzano per le ospiti numerose attività tra cui:

laboratori di attività manuale;

momenti ricreativi (feste, attività ludiche, proiezioni di film ecc.);

passeggiate esterne e incontri con altre RSA, con le scuole del territorio in occasione delle festività, ecc.

SERVIZIO PEDICURE

Le Ospiti possono usufruire del servizio di podologia, su richiesta del Medico o dell'infermiere professionale preposto.

Il Podologo, oltre all'abituale toilette dei piedi, interviene in modo particolare sulle unghie incarnite, sui calli e sulla rimozione delle parti infette delle unghie (vedi pag. 9).

IL VOLONTARIATO

L'Amministrazione promuove e valorizza l'attività di volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n. 266 / 1991 e della L.R. n. 22 / 1993, con le Associazioni iscritte nell'apposito Albo Regionale.

Attualmente sono operanti presso la RSA volontarie dell'AVULLS, che collaborano nell'intrattenimento delle Ospiti.

IL SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso curato dalle Rev.de Suore residenti in Istituto, garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati.

La S. Messa viene celebrata tramite la TV in soggiorno della RSA nei giorni feriali alle ore 08.30 e nei festivi presso la chiesa della Congregazione adiacente la RSA alle ore 09.30.

Per le Ospiti che desiderano presenziare alla celebrazione, non potendo parteciparvi, c'è la possibilità di un servizio di radio diffusione



Progetto Salute Onlus Società Cooperativa sociale



PASTI

L'orario della distribuzione dei pasti in sala pranzo è il seguente:

COLAZIONE	alle	08.00
PRANZO	alle	12.00
CENA	alle	18.30

Il menù, proposto giornalmente, consente diverse possibilità di scelta. Esso può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari o a particolari esigenze e/o problemi di masticazione e/o deglutizione delle Ospiti, previa richiesta del medico responsabile e/o della caposala.

I pazienti in nutrizione enterale (con sondino-nasogastrico) seguono programmi dietetici, modalità di preparazione e orari di somministrazione della nutrizione specifici.

Il menù è sottoposto a periodiche verifiche da parte dei responsabili d'appalto a cui è affidato il servizio, anche tramite la Coordinatrice della RSA, i quali controllano che la qualità del cibo sia appropriata, ma nello stesso tempo gradita all'Ospite.



La Cooperativa provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannolini/oni, cateteri vescicali), dei presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito), di ausili ed ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ecc.), nell'attesa che le Ospiti con riconoscimento di invalidità possano ottenere la prescrizione di ausili personalizzati (scarpe ortopediche, carrozzine, ecc.) da parte dell'ASL di competenza.

L'Equipe Sanitaria Assistenziale adotta linee guida specifiche per la gestione di alcune problematiche clinico-assistenziali importanti: lesioni da decubito, incontinenza, contenzione, ecc.. Di tali linee guida verranno a conoscenza i familiari, all'occorrenza e secondo il giudizio del medico.

ACCESSIBILITA' A DOCUMENTI SANITARI

L'utente ricoverato e/o i familiari e/o gli aventi diritto possono chiedere la possibilità di accesso e verifica della documentazione sociosanitaria contenuta nel FASAS, che verrà consegnata entro il limite massimo di sette giorni.

La richiesta di rilascio del materiale fotocopiato del FASAS verrà soddisfatto entro il limite massimo di quindici giorni senza alcun costo.

CONSENSO INFORMATO

L'Ospite (o i parenti) autorizzano o meno, dopo aver ricevuto informazioni comprensibili ed esaurienti, anche circa gli eventuali rischi di indagini di laboratorio o strumentali che il medico prescrive (accertamenti di eventuali forme di epatiti, ecc.).

L'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta procedura di esecuzione, che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

CERTIFICATI

Il rilascio di certificati medici deve essere chiesto al Medico o alla Coordinatrice.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni ai fini fiscali va richiesto all'ufficio Amministrativo.

La documentazione per avviare le pratiche di invalidità o di aggravamento va richiesta in Amministrazione, insieme al colloquio con il Medico. Le pratiche non potranno essere inoltrate dall'ufficio Amministrativo e dovranno occuparsene i familiari di riferimento.

INFORMAZIONI UTILI

LA LAVANDERIA

In RSA è operante, un servizio di lavanderia per la biancheria personale (vedi pag. 17).

LA PARRUCCHIERA

Per le Ospiti è garantita la presenza della parrucchiera. Le interessate dovranno prenotarsi, oppure farsi segnalare dalla Coordinatrice.

ORARIO DI VISITA

L'orario di visita parenti è libero durante le ore diurne dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

In situazioni di grave necessità è possibile anche la visita e la permanenza di un familiare, o di un'altra persona autorizzata, durante la notte.

E' possibile contattare telefonicamente il proprio familiare ospite dalle ore 09,30 alle ore 20,00 telefonando al numero (039.650.820).

DA RICORDARE

Se l'Ospite vuole allontanarsi dal reparto, solo o con altri, per poco tempo o per qualche ora, deve avvisare la Coordinatrice, la quale provvederà a comunicarlo in Amministrazione.

Le Ospiti della R.S.A., direttamente o tramite un loro familiare, possono chiedere di lasciare La Cooperativa per un periodo massimo di 30 giorni, con conservazione del posto letto e previo versamento della retta giornaliera, piena per i primi 20 gg di assenza e ridotta del 40% per tutti i giorni successivi. Le date di uscita e di rientro, il luogo in cui si è momentaneamente ospitati e un recapito telefonico vanno comunicati in Direzione.

LA CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari dal personale della RSA.

IL TELEFONO

All'interno della RSA vi è un apparecchio telefonico privato che gli Ospiti possono utilizzare gratuitamente.

GLI OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro: l'Amministrazione dell'Istituto non risponde di eventuali furti.

LA TELEVISIONE

Concordato con la direzione è concesso portare il proprio apparecchio televisivo in camera. Nella propria camera è possibile tenere anche un apparecchio radio di piccole dimensioni, possibilmente dotato di cuffie auricolari per evitare disagi delle altre Ospiti.

SALA CINEMA

La struttura è dotata di una sala che permette la realizzazione di spettacoli appropriati alle particolari esigenze delle Ospiti (intrattenimenti, proiezioni, feste, ecc.)





FUMO

Per rispetto alla propria e all'altrui salute e per ragioni igieniche, oltre che di sicurezza, **è vietato fumare** in ogni spazio della struttura.

PROGETTI e PROGRAMMI

Standard di qualità, impegni e programmi

IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La Cooperativa fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.
Obiettivo prioritario è l'attenzione alle esigenze dell'Ospite.

ASPETTI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI

Dopo aver realizzato a norma di legge (46/90) l'impianto elettrico e la compartimentazione dei locali nel 1999, è stata realizzata la vasca volano per l'emergenza incendi, è stato eseguito il rifacimento di tutte le tubazioni sia della rete idrica che del gas – metano nonché di tutta l'area esterna alla RSA.

E' stata avviata la riorganizzazione del lavoro all'interno dei reparti con la separazione dei compiti di igiene ambientale da quelli più propriamente assistenziali con l'obiettivo di utilizzare al meglio la professionalità degli operatori rispondendo nel migliore dei modi ai bisogni assistenziali delle Ospiti, cercando di evitare alti turnover e burn-out.

Il nuovo modello organizzativo stabilito nell'anno 2001 verrà controllato periodicamente con un'analisi qualitativa - quantitativa degli obiettivi raggiunti secondo quelli prefissati.

Nel 2019 è stato realizzato l'impianto di condizionamento aria per tutti i locali dei due piani di residenza.

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, La Cooperativa concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza;
- favorire la partecipazione delle Ospiti e dei loro familiari al miglioramento dei servizi;
- consolidare e potenziare le attività di animazione generale e dei reparti;
- consentire, alle Ospiti e ai loro familiari, maggiore partecipazione all'organizzazione e alla gestione della Cooperativa mediante l'apporto di segnalazioni scritte e schede che verranno consegnate annualmente agli interessati.

FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi e riqualificativi di tutto il personale in servizio saranno conformi ai progetti di miglioramento e a tutte le disposizioni Nazionali, Regionali e Territoriali

Tutti i profili professionali saranno coinvolti nei vari processi formativi, di riqualificazione e di competenza che verteranno a:

migliorare le modalità di comunicazione tra gli operatori, le Ospiti e i loro familiari;

favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e gli interventi personalizzati;

garantire il costante aggiornamento di tutti gli operatori a livello tecnico-assistenziale.

STRUMENTI DI VERIFICA E DI INFORMAZIONE

Sono previsti:

“Questionari di qualità” (vedi allegato)

IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

Nella Casa è funzionante un servizio per il ritiro e lo smaltimento dei rifiuti speciali, tramite appalto con un'azienda autorizzata in base alle normative vigenti.

TUTELA e PARTECIPAZIONE

Funzioni di Informazione, Accoglienza, Tutela, Partecipazione e Verifica

La Fondazione/Istituto cura le relazioni tra l'utenza e le Ospiti attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

INFORMAZIONE

ACCOGLIENZA

TUTELA

PARTECIPAZIONE

VERIFICA

UFFICIO INFORMAZIONI

A continua disposizione delle Ospiti e loro familiari per migliorare la qualità dei servizi;

Assicura informazioni, accoglienza, tutela e partecipazione;
Si occupa di dare informazioni sulle attività e suoi servizi;
Raccoglie suggerimenti, osservazioni, segnalazioni e reclami.

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

I canali di informazione più comuni in RSA sono i documenti informativi, quali la “Carta dei Servizi”, e i colloqui personali.

Progetto Salute Onlus Società Cooperativa sociale



TUTELA

L'Ospite ha sempre la possibilità di dare suggerimenti verbali o scritti facendo riferimento alla direzione. Nel caso di richieste non previste dagli standard stabiliti dalla presente "Carta dei Servizi" è consigliato presentare reclami alla direzione.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

Colloqui con la direzione;
Segnalazione telefonica;
Compilazione dell'apposito questionario distribuito.

Tel. 039.650.820

Dove:

Ufficio Direzione

Quando:

dal lunedì al venerdì: dalle ore 09.30 alle ore 13.30

PARTECIPAZIONE E VERIFICA

Le Ospiti e i loro familiari sono sempre invitati a partecipare attivamente ad ogni intervento degli operatori della Cooperativa.

La Cooperativa garantisce la verifica, degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno una volta l'anno, tramite l'utilizzo di appositi questionari.

Per ogni Ospite presente nella Casa, viene redatto il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) al momento dell'ingresso e successivamente in maniera periodica almeno ogni sei mesi e comunque ogniqualvolta si verificano cambiamenti che modificano le necessità, i bisogni e gli obiettivi sulla persona. I familiari, caregivers e gli stessi Ospiti possono chiedere l'illustrazione del PAI da parte del medico responsabile o della Responsabile Infermieristica.



Allegato A

Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi resi in R.s.a.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI

DA COMPILARSI A CURA DEI SIGNORI OSPITI/FAMILIARI

Gentile ospite/familiare, Le chiediamo cortesemente di compilare questo breve questionario al fine di poter contribuire al miglioramento dei servizi offerti da questo Ente.

Il questionario è anonimo e per la compilazione è sufficiente apporre una crocetta nella casella corrispondente alla Vostra scelta.

La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione.

<i>Che cosa pensa rispetto a:</i>	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente insoddisfatto	Molto insoddisfatto
È soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dai medici del reparto?				
È soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici, in termini di chiarezza e di comprensione?				
È soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dagli infermieri del reparto?				
È soddisfatto delle informazioni ricevute dagli infermieri, in termini di chiarezza e di comprensione?				
È soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dagli Operatori socio assistenziali di reparto?				
È soddisfatto del servizio socio-assistenziale e della competenza professionale mostrata dal personale di assistenza (Operatori A.s.a – O.s.s.)?				
Servizio di animazione: è soddisfatto dal tipo (progetti, gite) e frequenza delle attività ricreative proposte dalla Casa?				
È soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dagli Animatori della Casa?				
Servizio di fisioterapia: è soddisfatto dal tipo e frequenza delle attività fisioterapiche e riabilitative proposte?				
È soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dal personale fisioterapico della Casa?				

Progetto Salute Onlus Società Cooperativa sociale



Servizio amministrativo: è soddisfatto del servizio offerto?				
È soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità mostrate dal personale amministrativo della Casa?				
Servizio religioso: ritiene che le Sue esigenze spirituali vengano soddisfatte?				
Che cosa pensa rispetto a:	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Relazioni umane nel reparto: è soddisfatto della qualità generale dei rapporti instaurati con gli altri ospiti e della possibilità di dialogo offerta?				
È soddisfatto delle cure igieniche garantite?				
È soddisfatto della qualità del cibo?				
È soddisfatto della quantità del cibo ricevuta?				
Orario pasti: è soddisfatto della quantità di tempo dedicata al pasto?				
Orario pasti: è soddisfatto degli orari di pranzo e di cena, oppure vorrebbe mangiare più tardi o più presto?				
Ambiente e comfort: è soddisfatto dell'arredamento e dello spazio della propria camera da letto?				
Ambiente e comfort: è soddisfatto dell'arredamento e degli spazi dedicati alle zone comuni?				
È soddisfatto della pulizia nel reparto (camere e spazi comuni)?				
È soddisfatto della pulizia dei servizi igienici?				
È soddisfatto del servizio di lavanderia?				
Esprima una valutazione complessiva del grado di soddisfazione della sua permanenza.				

DATA DI COMPILAZIONE _____

INDICARE, SE POSSIBILE, ANCHE IL REPARTO DI APPARTENENZA _____

Allegato B

LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

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.

LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettare le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;

LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:

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 rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione;

di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deciderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella comunità;

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 permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonati;

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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando le possibilità di integrazione;

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 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 solamente di carattere affettivo;

di contrastare, nella società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione;

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.

REVISIONE MENU'

Gentile Ospite della RSA Madre Ada Bianchi, desideriamo illustrarle il lavoro e l'impegno che ci siamo presi in merito alla revisione del menù.

Come avrà certamente notato a partire dal menù estivo sono state introdotte diverse modifiche realizzando un'idea che già da tempo avevamo al fine di offrire una ristorazione adeguata ai bisogni nutrizionali di persone senescenti secondo le indicazioni nutrizionali proposte dal Ministero della Salute e del Servizio Nutrizionale della ASL di Monza e Brianza.

Le Linee Guida che hanno ispirato l'attuale menù sono le seguenti:

- ridurre l'apporto di zuccheri semplici e amidi;
- ridurre l'utilizzo della patata come verdura e soprattutto associata a cereali;
- limitare la proposta di affettati;
- aumentare l'apporto del pesce;
- diversificare l'apporto proteico riducendo quello carneo e aumentando quello dei legumi;
- privilegiare il consumo di carni bianche rispetto a quelle rosse;
- aumentare l'apporto delle fibre;
- introdurre una volta a settimana "il piatto unico";
- proporre piatti della tradizione e "memoria" locali come il pan cotto, la polenta e zola, la cassoeula;
- abolizione del glutammato; utilizzo sale iodato; utilizzo di pane povero di sale.

Sono stati così elaborati i nuovi menù estivo ed invernale che, dopo iniziale e comprensibile disagio, sono stati in genere apprezzati; inoltre i menù hanno avuto anche l'approvazione da parte del Servizio di Igiene e Controllo Ristorazione dell'ASL di Monza e Brianza che ha fatto la verifica sul campo in merito anche alla qualità merceologica degli ingredienti e organizzazione del servizio di

Pensiamo che questo aspetto della residenza sia molto importante sia per i risvolti sociali, che di benessere e di salute dell'Ospite e pertanto confermiamo il nostro impegno a non trascurare e migliorare per quanto possibile il servizio nel tempo accogliendo anche eventuali suggerimenti e contributi.

Vi ringraziamo per la disponibilità e comprensione mostrate.

la Direzione della RSA



Allegato C

SETTIMANA (tipo) DEL MENU' INVERNALE

	COLAZIONE	PRANZO	CENA
Lunedì:	Thè Caffè Latte Fette biscottate Biscotti	Pasta ai broccoli Scaloppa di lonza ai funghi Verze Insalata Frutta	Vellutata di carote Prosciutto crudo Fagiolini Frutta
Martedì:	Thè Caffè Latte Fette biscottate Biscotti	Pizzoccheri Insalata Macedonia con gelato	Minestra di verdura e orzo Uova al tegamino Asparagi al vapore Frutta
Mercoledì:	Thè Caffè Latte Fette biscottate Biscotti	Pastina Brasato con polenta Insalata Frutta	Ravioli in brodo Prosciutto cotto Coste all'olio Frutta
Giovedì:	Thè Caffè Latte Fette biscottate Biscotti	Ravioli al pomodoro Bocconcini di pesce Carote in padella Insalata Frutta	Zuppa di verdura e crostini Crescenza Cavolfiore bollito Frutta
Venerdì:	Thè Caffè Latte Fette biscottate Biscotti	Pasta al pomodoro e ricotta Sformato di piselli Carote Insalata Frutta	Crema di zucca con riso Uova strapazzate Finocchi gratinati Frutta
Sabato:	Thè Caffè Latte Fette biscottate Biscotti	Risotto al vino rosso Pollo al forno Spinaci Insalata Frutta	Minestra di pasta e lenticchie Ricotta Fagiolini Frutta
Domenica:	Thè Caffè Latte Snach al latte	Pasta alla contadina Fettina lonza alla pizzaiola Zucchine Insalata Frutta	Pastina in brodo vegetale Platessa al forno Patatine al forno Frutta

Pastina, patate lesse, frullato e frutta cotta ogni pasto.
Il menù si articola su quattro settimane.
Il menù settimanale viene esposto in sala pranzo e soggiorno.

Allegato C

SETTIMANA (tipo) DEL MENU' ESTIVO

	<i>COLAZIONE</i>	<i>PRANZO</i>	<i>CENA</i>
Lunedì:	Thè Caffè Latte Fette biscottate Biscotti	Gnocchi al pomodoro Cotoletta di pollo Piselli Insalata Frutta	Minestra d'orzo Certosino Pomodori Frutta
Martedì:	Thè Caffè Latte Fette biscottate Biscotti	Risotto alla parmigiana Vitello tonnato Carote grattugiate Insalata Frutta	Minestra di pasta Filetto merluzzo al forno Fagiolini Frutta
Mercoledì:	Thè Caffè Latte Fette biscottate Biscotti	Pasta al ragù Uova al tegamino Pomodori Insalata Frutta	Semolino Robiola Carote lessate Frutta
Giovedì:	Thè Caffè Latte Fette biscottate Biscotti	Ravioli di magro Lonza al forno Cavolfiori Insalata Frutta	Vellutata di verdura e crostini Prosciutto cotto Zucchine Frutta
Venerdì:	Thè Caffè Latte Fette biscottate Biscotti	Pasta al ragù di verdure Tonno all'olio Pomodoro Insalata Frutta	Minestra di riso Formaggi misti Bietole-erbette Frutta
Sabato:	Thè Caffè Latte Fette biscottate Biscotti	Risotto allo zafferano Pollo al forno Fagioli bianchi al prezz. Insalata Frutta	Pastina Frittata Spinaci Frutta
Domenica:	Thè Caffè Latte Snach al latte	Lasagne alla genovese Scaloppa di pollo Finocchi Insalata Frutta	Riso in brodo Platessa alla mugnaia Finocchi Frutta

Pastina, patate lesse, frullato e frutta cotta ogni pasto.
Il menù si articola su quattro settimane.
Il menù settimanale viene esposto in sala pranzo e soggiorno.

SCHEDA PER SEGNALAZIONI DI DISFUNZIONI O SUGGERIMENTI

Lei è SIG./RA _____
Telefono _____
e-mail _____

Servizio : RSA

☐ OSPITE PRESSO LA STRUTTURA

☐ FAMILIARE DI UN OSPITE _____ (indichi nome e cognome dell'ospite)

SEGNALAZIONE/SUGGERIMENTO:

Si trasmette la segnalazione a :

Presidente ☐

Direttore Generale ☐

Direttore Sanitario ☐

Data _____ Firma _____

RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

IL /LA SOTTOSCRITTO/A _____ NATO/A A _____ (___)

IL _____ RESIDENTE A _____ VIA _____

TELEFONO _____

IN QUALITA' DI:

- ☐ intestatario del Fisas
- ☐ tutore
- ☐ amministratore di sostegno
- ☐ familiare (grado di parentela) _____
- ☐ curatore
- ☐ erede (che agisce in nome e per conto degli altri coeredi) _____

RICHIEDE COPIA DEL FASAS

Del/della Sig./Sig.ra _____ nato/a a _____

Il _____ residente a _____ via _____

Periodo di ricovero _____

Motivazione _____

- ☐ **DICHIARO DI ESSERE A CONOSCENZA CHE:**
 - Il costo della copia della cartella sanitaria è di previo pagamento delle spese amministrative
 - La COOPERATIVA provvederà al rilascio della copia entro 20 giorni dalla data della presente richiesta;

DATA _____

FIRMA _____

Ai sensi del D.Lgs 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali) i dati personali da Lei conferiti con il presente modulo saranno trattati, in modalità cartacea che informatizzata dal nostro personale incaricato, per le finalità connesse al rilascio della documentazione da Lei richiesta. I dati potranno essere comunicati a Pubbliche Amministrazioni o a soggetti cui tale comunicazione debba essere effettuata in adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento ovvero disposizioni impartite dalle autorità, anche ai fini di controllo della veridicità delle dichiarazioni rese. Resta esclusa la diffusione. Titolare del trattamento COOPERATIVA PROGETTO SALUTE ONLUS.

Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i suoi diritti ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, mediante semplice richiesta da rivolgersi al titolare del trattamento.

Allegati:

- ☐ Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà
- ☐ Fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente