

Aggiornata al 20/10/2020

# *CARTA DEI SERVIZI*

## *“Emergenza Sanitaria Covid-19”*

### *RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE DI LAINATE*





Via Marche, 72-74

## L'OFFERTA RESIDENZIALE

La Residenza Sanitaria Assistenziale Lainate rappresenta uno dei servizi offerti dall' Azienda Sercop. E' dotata di 105 posti letto per ospiti con vario grado di disabilità, suddivisi in 5 nuclei abitativi, ognuno dei quali ospita 21 persone.

Solo 100 posti letto della RSA sono accreditati e contrattualizzati con la ATS Città Metropolitana e la Regione Lombardia mentre 5 posti letto sono solo autorizzati al funzionamento. E' compreso un Nucleo Alzheimer accreditato da 20 posti letto.

Attualmente l'offerta residenziale della RSA di Lainate è così composta:

-  80 posti letto per ospiti a alta/media/bassa complessità assistenziale;
-  20 posti letto per ospiti con demenza e gravi disturbi comportamentali (Nucleo Alzheimer);

## FINALITA'

La Residenza Sanitaria Assistenziale Lainate, di seguito RSA Lainate, ha lo scopo di fornire servizi socio sanitari e assistenziali a favore di persone ultra - sessantacinquenni fragili prioritariamente residenti a Lainate e negli altri Comuni Soci dell'Azienda\*, che si trovano in situazioni di non autosufficienza o a rischio di perdita dell'autonomia.

In particolare le finalità sono:

1. garantire un intervento di assistenza e di cura della persona anziana unitario e globale;
2. promuovere e favorire la tutela della salute ed una vita di qualità della persona anziana, soprattutto con riferimento alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue;
3. proporsi come riferimento per i cittadini anziani del territorio, offrendo servizi mirati

🕒 I Comuni Soci di SERCOP sono i Comuni di Arese, Cornaredo, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Settimo Milanese, Rho, Vanzago

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA RSA LAINATE

Nel perseguire le proprie finalità la RSA di Lainate intende ispirarsi ai seguenti principi:

1. **Uguaglianza:** ogni persona ospite presso la struttura ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure di cui ha bisogno senza distinzione di sesso, lingua, religione, opinione politiche e condizioni socio economiche;
2. **Equità:** il servizio offerto dagli operatori si ispira a criteri di professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità;
3. **Partecipazione:** gli ospiti e i loro familiari hanno diritto alle informazioni che li riguardano, nel rispetto delle norme in materia. Sarà a questo scopo predisposto un Regolamento di vita comunitaria degli ospiti della RSA di Lainate;
4. **Efficienza e efficacia:** il servizio è erogato garantendo un rapporto ottimale tra risorse impegnate e risultati ottenuti. Obiettivo di tutti gli interventi è il soddisfacimento dei bisogni dell'ospite;
5. **Accoglienza:** gli ospiti sono al centro di ogni intervento e pertanto l'ascolto, la condivisione dei problemi e l'interazione che valorizzi le loro capacità residue sono atteggiamenti fondamentali per creare un clima di fiducia e accoglienza;
6. **Etica:** la vecchiaia è un'età della vita e come tale esige il rispetto, la valorizzazione e la dignità che occorre promuovere sia nella RSA sia nella comunità circostante.

## LA STRUTTURA

L'immobile si articola su due livelli. Al piano terra sono posti alcuni servizi accessori e tecnici. Sempre al piano terra si trova l'ingresso principale, a destra del corridoio di ingresso è posto il Nucleo Alzheimer con attiguo giardino. Nel corpo al piano terra sono collocati i servizi comuni, distributori di bevande e snack, ambulatori, Uffici di Direzione, il Servizio SAD, il luogo di culto, la palestra e lo studio medico.

Le unità residenziali sono composte da camere a 4 letti, a due letti e ad un letto (solo posto solvente). Per ogni gruppo di camere sono presenti adeguati spazi per il soggiorno/pranzo e locali per il personale di assistenza.

## LE VISITE GUIDATE

Il Dec, il Responsabile Sanitario e gli uffici amministrativi sono disponibili a colloqui con anziani e loro familiari al fine di valutare la corrispondenza dei servizi offerti con i loro bisogni; In questa fase di emergenza sanitaria non è possibile visitare la RSA di Lainate, per informazioni e richieste per la modalità di accesso/ricoveri sono possibili colloqui telefonici chiamando l'ufficio accoglienza al numero 02-93572620.

Previo appuntamento con l'Ufficio competente (dal lunedì al venerdì in orario di ufficio) è possibile effettuare colloqui in modalità protetta nel rispetto delle regole anti covid-19.

Dal 20 febbraio 2020 le visite sono sospese per Emergenza Covid-19.

## **CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO**

La RSA Lainate accoglie:

- prioritariamente i soggetti anziani fragili non autosufficienti residenti nel territorio del Comune di Lainate e dei Comuni Soci di SERCOP che sono: Arese, Cornaredo, Nerviano Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese e Vanzago;
- in subordine soggetti anziani fragili residenti nei Comuni della Lombardia;
- infine altri soggetti residenti in altre regioni previa autorizzazione della Agenzia di Tutela della Salute di residenza.

L'istanza di ricovero può essere consegnata presso l'ufficio amministrativo della RSA di Lainate in formato cartaceo

- dal lunedì al venerdì in orario di ufficio dove sarà protocollata.

E' inoltre possibile presentare la domanda inviando tutta la documentazione a mezzo e-mail all'indirizzo [info.residenza.lainate@sercop.it](mailto:info.residenza.lainate@sercop.it).

In questo caso l'Azienda declina ogni responsabilità per la mancata o incompleta ricezione della e-mail; sarà cura dell'utente verificare il corretto invio della e-mail con la relativa domanda di ingresso.

## **IL MODULO CONDIVISO PER LA DOMANDA D'INGRESSO IN RSA**

SERCOP aderisce alla proposta di modulo condiviso per la domanda di ingresso proposta dalla ATS Città Metropolitana.

Tale modulo è reperibile:

- sul sito web della ATS Città Metropolitana, si apre il modulo d'ingresso condiviso che si può stampare e compilare;
- può essere scaricata cliccando sul sito web di SERCOP, [www.sercop.it](http://www.sercop.it);
- presso i Servizi Sociali dei Comuni soci dell'Azienda negli orari dagli stessi definiti;
- presso la reception della RSA di Lainate tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

## **IL PROCESSO DI ACCOGLIENZA**

Alla domanda presentata dall'utente viene attribuito un numero di protocollo.

Le liste di attesa seguiranno i requisiti di:

1. residenza nel Comune di Lainate;
2. residenza altri Comuni Soci Sercop (Arese, Cornaredo, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago);
3. residenza in Lombardia;
4. residenza territorio nazionale

I malati affetti da demenza grave o medio - grave con disturbi del comportamento saranno collocati in una lista specifica (Nucleo Alzheimer).

L'utente inserito in lista di attesa ha la facoltà di presentare una documentazione di aggravamento della condizione clinica e/o sociale. La domanda di aggravamento comporta la rideterminazione della lista di attesa di funzione dell'urgenza.

Alla prima rinuncia per l'accesso alla struttura da parte dell'utente o della famiglia la domanda sarà spostata al fondo della lista di attesa.

Alla seconda rinuncia decade la domanda presentata. Si dovrà ripresentare la domanda scritta.

E' richiesta comunicazione scritta o telematica per la rinuncia sia parziale che definitiva.

**Le nuove modalità previste dalla Regione Lombardia in seguito all'emergenza Covid-19 (DGR 3226/2020 e DGR 3524/2020) richiedono l'esecuzione dell'esame sierologico e tampone di ricerca Covid -19, svolti gratuitamente a domicilio dal personale sanitario della Struttura. Entro le 72 ore dall'esecuzione degli stessi l'Ospite deve entrare in RSA dove effettuerà ulteriore tampone e isolamento di 14 giorni alla conclusione del quale sarà effettuato un altro tampone per verifica negatività Covid-19.**

Le tempistiche d'ingresso in struttura sono disciplinate come segue:

- il ricovero deve avvenire indicativamente il giorno successivo alla comunicazione del posto libero;
- è possibile anche programmare l'ingresso, in un periodo compreso tra il giorno successivo alla comunicazione del posto libero e sino ad un massimo di 4 giorni successivi, corrispondendo all'Azienda un rimborso giornaliero pari al 70% della retta prevista per quel posto (a fronte di costi che l'Azienda deve comunque sostenere anche se il posto non è ancora occupato dall'ospite). Tale programmazione deve obbligatoriamente essere formalizzata in RSA il giorno successivo alla comunicazione del posto libero mediante la sottoscrizione del contratto di ingresso. Se non avviene la formalizzazione decade la programmazione dell'ingresso e non si procederà al ricovero dell'ospite;
- in mancanza di ingresso, oltre i 4 giorni successivi alla comunicazione del posto libero, si procederà:
  1. alla decadenza della richiesta di ricovero dell'ospite;
  2. all'applicazione della tariffa piena

Sercop, al momento dell'ingresso dell'utente in struttura, è tenuta ad informare il Comune di residenza dell'utente stesso con comunicazione, a mezzo posta elettronica certificata, dell'avvenuta presa in carico del cittadino non autosufficiente.

La data e l'ora di ingresso dell'ospite in RSA vengono concordate con l'Ente Gestore della struttura, con l'ospite stesso e con i suoi familiari, fornendo tutte le informazioni utili e valutando le necessità. Al momento del ricovero l'ospite verrà accompagnato nella sua camera dal Coordinatore Assistenziale o da un suo delegato e troverà l'equipe socio sanitaria ad accoglierlo. Successivamente l'Amministratore di Sostegno o il familiare avente diritto si dovrà presentare presso un'apposita zona dove verranno svolte le operazioni di accettazione e dove verrà sottoscritto il contratto d'ingresso stilato ai sensi della Legge 3 del 2008 e della DGR 2569 del 31/10/2014.

All'ospite saranno consegnati: il Regolamento di vita Comunitaria degli ospiti della RSA di Lainate e la Carta dei Servizi con relativi allegati.

L'INGRESSO IN RSA  
PRIMO GIORNO

La reception:

- ✚ accoglie l'ospite e i parenti all'esterno della Struttura, già attesi mediante apposita comunicazione della Direzione che contiene:
  - ✦ nome e cognome dell'ospite e/o familiare;
  - ✦ data e ora dell'ingresso
  - ✦ nucleo, piano e stanza di destinazione.
- ✚ si preoccupa di avvertire il Coordinatore Infermieristico, il coordinatore assistenziale, il medico e l'operatore assistenziale di nucleo che accolgono l'Ospite nella zona filtro.

Tutti i nuovi ingressi transiteranno in una stanza dedicata all'isolamento per il periodo di 14 giorni e per i monitoraggi del caso; trascorso il periodo di isolamento ed effettuato tampone COVID-19, l'ospite sarà collocato nel nucleo/stanza di destinazione. Durante tale periodo il familiare potrà vedere il proprio caro attraverso videochiamate effettuate tramite l'applicazione Skype.

L'equipe di nucleo:

- ✚ accoglie il/la nuovo/a ospite;
- ✚ un operatore assistenziale mostra la stanza e aiuta a riporre gli effetti personali dell'ospite;
- ✚ il medico e l'infermiere raccolgono dall'ospite e/o dal parente l'anamnesi, ricevono in consegna eventuali referti sanitari; raccolgono inoltre la dichiarazione dei nominativi di riferimento tra i familiari in caso di comunicazioni sanitarie sensibili;
- ✚ il medico esegue l'esame obiettivo e redige la documentazione medica;
- ✚ la referente di nucleo o l'infermiere raccoglie dai familiari le prime informazioni sulle abitudini quotidiane e i gusti dell'ospite in un colloquio in zona protetta secondo le regole sanitarie anti Covid -19;
- ✚ l'equipe multidimensionale del nucleo, redige il progetto individuale (P.I.) e definisce un piano assistenziale individuale, provvisorio per il periodo di isolamento (PAI) che verrà condiviso successivamente con l'ospite e/o i famigliari di riferimento; al termine del periodo di isolamento entro 30 giorni viene poi redatto il PAI definitivo. Nei 14 giorni di isolamento non saranno effettuati trattamenti fisioterapici né di animazione, se non in casi urgenti e comunque stabiliti dalla Direzione Sanitaria.
- ✚ il coordinatore assistenziale o suo delegato mostra, dopo il periodo di isolamento, all'ospite i luoghi di vita all'interno del nucleo e presenta gli ospiti residenti e le varie figure professionali;

Da febbraio 2020 per Emergenza Covid-19 l'accesso non è consentito ai familiari salvo deroga del Responsabile Sanitario (Referente covid-19).

L'ufficio amministrativo:

- ✚ accoglie i familiari e raccoglie i documenti amministrativi ed i dati anagrafici in zona protetta rispettando le regole anti covid-19.
- ✚ stipula con i famigliari il Contratto di Ingresso.



L'èquipe di nucleo raccoglie e redige tutte le informazioni necessarie alla conoscenza dell'ospite e utili allo sviluppo del P.I. (piano individuale).

Il terapeuta della riabilitazione:

- ✚ valuta attraverso apposite scale di valutazione i bisogni specifici;
- ✚ valuta il corretto utilizzo di presidi e ausili.

L'educatore:

- ✚ relaziona in équipe le risultanze dell'osservazione del nuovo ospite nella fase d'inserimento.

Il medico:

- ✚ esegue i controlli sanitari di routine e specifici per le condizioni dell'ospite e rivaluta la terapia farmacologica.

L'infermiere:

- ✚ rileva i parametri vitali;
- ✚ esegue l'elettrocardiogramma;
- ✚ esegue gli esami ematici di routine (se richiesti dal medico);
- ✚ è responsabile di eventuali problematiche relative della somministrazione della terapia;
- ✚ osserva e valuta l'adeguatezza nella assunzione degli alimenti;
- ✚ monitora e verifica l'adeguatezza degli eventuali strumenti di protezione e tutela fisica prescritti.

Lo psicologo:

- ✚ ricostruisce insieme all'educatore la biografia dell'ospite;
- ✚ effettua la valutazione cognitivo comportamentale;
- ✚ definisce con la famiglia possibili approcci facilitanti l'inserimento in RSA del nuovo ospite;
- ✚ facilita l'inserimento dell'ospite nel nucleo.

**Per i posti letto solventi** l'assistenza medica e infermieristica verrà concordata con il Medico di Medicina Generale responsabile del trattamento sanitario.

---

**DESCRIZIONE DI UNA  
GIORNATA TIPO**

**Ore 7.15:** alzata e cambio ospiti. Gli operatori assistenziali supervisionano e facilitano l'alzata, l'igiene e la vestizione degli ospiti autosufficienti. Operano se necessario in due operatori. Gli operatori socio assistenziale alzano quegli ospiti per i quali è necessario l'aiuto di due operatori effettuando igiene intima eseguita con cura soprattutto nei punti critici. Vengono lavati a letto solo gli ospiti che non si possono alzare.

E' utile al fine dell'alzata tenere presente i consigli del fisioterapista. Una volta alzato, l'ospite viene accompagnato in soggiorno per la colazione. Si controlla che gli ospiti siano in ordine, che tutti mangino, stimolandoli a mangiare da soli. Si imbecca solo chi lo necessita.

**Ore 7.30-9.00:** altri operatori effettuano i bagni programmati prestando accurata attenzione al taglio delle unghie delle mani e dei piedi.

**Ore 9.30-11.30:** gli ospiti vengono accompagnati, sulla base di una pianificazione, dal parrucchiere, dal podologo e dal barbiere. Inoltre svolgono tutte le attività previste (fisioterapia, animazione ecc.). Vengono sottoposti a visite mediche ne necessario.

**Ore 11.30-12.00:** vengono accompagnati in sala per il pranzo dopo essere stati accompagnati in bagno assicurandosi che le mani siano state lavate.

**Dalle ore 12.00:** distribuzione del pranzo. Gli operatori controllano che tutti mangino e si idratino regolarmente, stimolano gli ospiti a mangiare da soli. Finito il pranzo si controlla che gli ospiti siano in ordine.

**Dalle ore 13.30:** gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati a letto per il riposo pomeridiano.

**Dalle ore 13.30** (per chi non riposa) e **dalle ore 15,00** gli ospiti vengono coinvolti in attività di animazione e fisioterapia.

**Dalle ore 15.00:** alzata degli ospiti, cambio pannoloni e igiene intima se necessaria.

**Dalle ore 16.00:** l'ospite riceve merenda con thè, yogurt, biscotti.

Dalle ore 18,00: vengono accompagnati in sala per la cena dopo essere stati accompagnati in bagno assicurandosi che le mani siano state lavate.

**Dalle ore 18.30:** distribuzione della cena. Gli operatori controllano che tutti mangino e si idratino regolarmente, stimolano gli ospiti a mangiare da soli. Finita la cena si controlla che gli ospiti siano in ordine.



**Ore 19.00-21.00:** si accompagnano gli ospiti a letto. Vengono aiutati secondo necessità e condizioni. Si igienizzano le protesi dentarie.

In coda si attivano le luci notturne e si controlla disponibilità e funzionamento dei campanelli di chiamata.

**Ore 21.00:** Nella notte viene garantita la sorveglianza e l'assistenza da parte di operatori assistenziali e infermieri di turno notturno i quali effettuano ripetuti giri in tutte le camere, intervengo rispondendo a tutte le chiamate, effettuano i controlli di posture, sistemi di tutela e protezione e adeguato riposo dell'ospite. Accompagnano se necessario gli ospiti in bagno, controllano e sostituiscono se necessario i presidi assorbenti.

Nel periodo Covid-19 sono attualmente sospese le attività socio educative di grande Gruppo e sono garantite attività socio educative e di riattivazione motoria (sia individuali sia di piccolo Gruppo) all'interno di ogni nucleo abitativo.

#### **FINALITA' ASSISTENZIALI**

- Sostenere il benessere bio-psico-sociale dell'ospite;
- Realizzare una alleanza terapeutica tra ospite, famiglia e gli operatori;
- Garantire il soddisfacimento dei bisogni elementari;
- Prevenire e controbattere i possibili danni dovuti allo sradicamento sociale;
- Sostenere le abilità residue;
- Garantire la stabilità clinica attraverso interventi preventivi personalizzati;
- Garantire un adeguato apporto nutrizionale;
- Garantire l'approccio di cura basato sulla valutazione multidimensionale e sul lavoro di équipe.

#### **La retta giornaliera a carico dell'ospite nei nuclei nella RSA è la seguente:**

Camera doppia, tripla e quadrupla	Euro 71,52
Camera singola (p.l. non accreditato)	Euro 121,05

Nucleo protetto:

Camera doppia, tripla e quadrupla	Euro 96,98
Camera singola (p.l. non accreditato)	Euro 129,12

#### **Per i cittadini residenti a Lainate (al momento dell'ingresso in RSA):**

Camera doppia, tripla e quadrupla	Euro 67,94
Camera singola (p.l. non accreditato)	Euro 115,00

Nucleo protetto:

Camera doppia, tripla e quadrupla	Euro 92,13
Camera singola (p.l. non accreditato)	Euro 122,66

Il pagamento della retta è posticipato ed è previsto un deposito cauzionale infruttifero corrispondente a una mensilità pari a 30 gg., che sarà restituito al termine del periodo di ricovero.

Per i posti letto **accreditati** la retta comprende:

- assistenza medica con presenza in struttura del medico dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00 e continuità assistenziale notturna e festiva; tutti gli orari sono regolarmente esposti in bacheca con indicazione di un medico referente per ogni nucleo;
- il Responsabile Sanitario è un Geriatra ed è presente 30 ore la settimana con orario esposto presso la bacheca della struttura re previsti altri medici specialisti;
- fornitura di farmaci, parafarmaci, presidi e ausili, materiali per medicazione, ossigeno terapia e prodotti nutrizionali per fini speciali;
- assistenza infermieristica 24 ore su 24 con 3 infermieri al mattino e al pomeriggio e presenza notturna di 1 infermiere;
- supporto psicologico a ospiti e parenti;
- lavaggio, piccole riparazioni e stiratura della biancheria personale;
- nelle ore diurne (dalle ore 8,00 alle ore 19,00), in caso di invio d'urgenza con 112 presso strutture ospedaliere, in questa fase di emergenza sanitaria, la presenza e la permanenza di un proprio operatore presso tale struttura per un massimo di due ore non sono garantite;
- trasporto alle visite programmate dal personale sanitario presso strutture ospedaliere appartenenti a ASST Rhodense;
- bibite, vino, e caffè ai pasti e quanto necessario per l'opportuna idratazione dell'ospite;
- spuntini e merendine;
- servizio parrucchiere: è assicurato gratuitamente n. 1 accesso al mese. Ulteriori prestazioni sono a carico dell'ospite con tariffario esposto in bacheca; attualmente il servizio è sospeso e in questa fase di emergenza sanitaria l'accesso in struttura è regolato dalle disposizioni regionali che regolano l'accesso o il divieto di figure esterne.
- servizio podologo: sono assicurati 2 accessi all'anno; attualmente il servizio è sospeso e in questa fase di emergenza sanitaria l'accesso in struttura è regolato dalle disposizioni regionali che regolano l'accesso o il divieto di figure esterne.
- non sono previste visite in esterno o gite (o momenti di aggregazione come feste d'estate, festa dei compleanni, ecc) per tutti gli ospiti in grado di effettuarle a causa dell'emergenza Covid-19.

Per i posti letto **solventi non accreditati** la retta comprende:

- l'assistenza medica con presenza in struttura del medico dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00 e continuità assistenziale notturna e festiva; tutti gli orari sono regolarmente esposti in bacheca con indicazione di un medico referente per ogni nucleo; relazione periodica al MMG (che mantiene in carico l'Ospite).
- la richiesta della fornitura dei farmaci e presidi necessari alla cura ed assistenza dell'Ospite, su proposta dell'équipe della RSA resta in capo al Medico di Medicina Generale dell'Ospite tramite i familiari.
- il Responsabile Sanitario è un Geriatra ed è presente 30 ore la settimana con orario esposto presso la bacheca della struttura e previsti altri medici specialisti;

- assistenza infermieristica 24 ore su 24 con 3 infermieri al mattino e al pomeriggio e presenza notturna di 1 infermiere;
- supporto psicologico a ospiti e parenti;
- lavaggio, piccole riparazioni e stiratura della biancheria personale;
- nelle ore diurne (dalle ore 8,00 alle ore 19,00), in caso di invio d'urgenza con 112 presso strutture ospedaliere, in questa fase di emergenza sanitaria la presenza e la permanenza di un proprio operatore presso tale struttura per un massimo di due ore non sono garantite;
- trasporto alle visite programmate dal personale sanitario presso strutture ospedaliere appartenenti a ASST Rhodense;
- bibite, vino, e caffè ai pasti e quanto necessario per l'opportuna idratazione dell'ospite;
- spuntini e merendine;
- servizio parrucchiere: è assicurato gratuitamente n. 1 accesso al mese. Ulteriori prestazioni sono a carico dell'ospite con tariffario esposto in bacheca; attualmente il servizio è sospeso e in questa fase di emergenza sanitaria l'accesso in struttura è regolato dalle disposizioni regionali che regolano l'accesso o il divieto di figure esterne.
- servizio podologo: sono assicurati 2 accessi all'anno; attualmente il servizio è sospeso e in questa fase di emergenza sanitaria l'accesso in struttura è regolato dalle disposizioni regionali che regolano l'accesso o il divieto di figure esterne.
- non sono previste visite in esterno o gite (o momenti di aggregazione come feste d'estate, festa dei compleanni, ecc) per tutti gli ospiti in grado di effettuarle a causa dell'emergenza Covid-19.

Sono altresì garantiti i seguenti servizi:

- servizi di assistenza religiosa; attualmente sospesa per Emergenza Covid-19.
- servizi di ricezione di telefonate private a favore degli ospiti in questa fase di emergenza sanitaria sono organizzate ed effettuate nel week end dal personale della struttura.

PER I POSTI ACCREDITATI NON SONO COMPRESI NELLA RETTA:

- pagamenti dell'ambulanza per eventuali rientri dal Pronto Soccorso
- trasporti per visite mediche non prescritte dalla Struttura.

PER I POSTI SOLVENTI NON SONO COMPRESI NELLA RETTA:

- farmaci e parafarmaci, ossigeno medicale per ossigenoterapia cronica, presidi e ausili, materiale per medicazione e prodotti nutrizionali per fini speciali che devono essere forniti dal Servizio Sanitario Regionale tramite prescrizione del Medico di Medicina Generale dell'assistito. Eventuali farmaci di fascia C sono a carico della famiglia su prescrizione diretta del medico dell'RSA sempre in condivisione con MMG. Questi devono essere a disposizione della Struttura nella quantità adeguata e sufficiente per fornire l'assistenza più opportuna.

Eventuali trasporti all'esterno del territorio della ASST Rhodense sono a carico dei parenti, così come i rientri dal Pronto Soccorso.

E' rilasciata annualmente agli ospiti, a cura dell'Amministrazione la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

I minutaggi complessivi riguardanti le figure professionali (medico, psicologo, infermiere, fisioterapista, animatore/educatore, ASA/OSS) operanti in struttura sono significativamente più elevati rispetto a quanto richiesto da Regione Lombardia nei requisiti di accreditamento, sia per quanto riguarda la RSA sia per quanto riguarda il Nucleo Alzheimer.

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale finalizzata a favorire la completezza e l'aggiornamento professionale continuo legati anche mutevoli bisogni degli ospiti residenti.

### **NUCLEO ALZHEIMER**

L'obiettivo del nucleo Alzheimer è costruire uno spazio di cura all'interno della RSA, fortemente integrato nella rete dei servizi, in grado di sostenere e garantire il benessere del Triangolo Sociale "Anziano – Famiglia – Operatore" attraverso la terapia della validazione espressamente dedicata al malato effetto da demenza in fase intermedia e avanzata.

Al momento dell'accoglienza in reparto tutta l'equipe assistenziale si prende cura non solo dell'ospite ma anche dei familiari. Le attività svolte nel nucleo oltre a quelle assistenziali, sono calibrate sui bisogni e sulle esigenze di ospiti con deficit gravi di memoria integrando la presenza della fisioterapista e dello psicologo. Quest'ultimo effettuerà colloqui di supporto di breve durata, in un setting informale, per permettere un contatto con la realtà, mantenere un eloquio comprensibile e contenere i casi di sintomatologia non cognitiva (aggressività, ansia). Il colloquio può essere effettuato settimanalmente nel nucleo Alzheimer per tutti i pazienti.

**Piccoli interventi di stimolazione cognitiva.** Nel nucleo Alzheimer, soprattutto per mantenere un buon orientamento spazio/temporale, un contatto con la realtà e al fine di mantenere le abilità residue degli ospiti, si sono impiegati piccoli esercizi di calcolo, scrittura, disegno, racconti. Inoltre viene effettuata quotidianamente scrittura del calendario in quei pazienti con un deterioramento cognitivo meno grave.

**Attività sensoriali:** si tratta di attività basate sulle stimolazioni sensoriali dove si sottopongono i partecipanti a stimoli visivi, uditivi, olfattivi, tattili e gustativi al fine di mantenere e rafforzare nel paziente la conoscenza delle cose quotidiane.

Il paziente è invitato a riconoscere oggetti di uso quotidiano attraverso il tatto e l'olfatto o vedendoli e udendo il loro suono.

Inoltre l'ospite viene supportato a compiere le attività di vita quotidiana che riguardano la cura di sé al fine di preservare le capacità residue. Si tratta di attività quali l'abbigliamento, l'alimentazione e l'igiene personale. Il nucleo è dotato di porte d'accesso con codici di sicurezza, di serrature alle finestre e ha le pareti di diverso colore per facilitare l'orientamento degli ospiti.

Vengono messe in atto interventi di strategia alternativa alla gestione della sintomatologia di ansia, agitazione, wandering e aggressività al fine di limitare il più possibile l'utilizzo di terapia neurolettica e contenzione fisica.

### MENÙ AUTUNNO/INVERNO 2020-21

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<b>PRANZO</b>							
Primo	Tortelloni di magro burro e salvia	Pasta al ragù	Gnocchi alla romana	Pasta con cime di rapa	Pasta all'isolana	Risotto alla zucca	Crespelle ai funghi
Secondo	Bocconcini di tacchino al pomodoro	Lonza panata	Cosce di pollo al rosmarino	Praga al forno	Cotoletta di pesce	Polpette al forno	Arrosto di tacchino
Contorno	Spinaci	Finocchi cotti olio e limone	Contorno tricolore (carote, cavoli e broccoli)	Carote saltate	Zucchine gratinate	Fagiolini in umido	Patate al forno
Frutta/ Dessert	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione
<b>CENA</b>							
Primo	Vellutata di piselli	Zuppa di patate	Minestrone con riso	Ravioli in brodo	Passata di fagioli	Passato di verdure	Crema di porri con crostini
Secondo	Frittata di cipolle	Merluzzo pomodoro e olive	Emmental	Caprino all'olio	Affettati misti	Tortino di patate	Uova sode
Contorno	Carote baby al forno	Verza stufata	Fagiolini olio e limone	Cavolini di bruxelles	Spinaci all'olio	Cavolfiori al forno	Erbette
Frutta/ Dessert	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta	Frutta cotta

### ALTERNATIVE FISSE

**Primi piatti pranzo:** pasta/riso in bianco, pasta/riso al pomodoro o pastina in brodo

**Primi piatti cena:** semolino in brodo o pastina in brodo

**Secondi piatti:** affettati a rotazione o formaggio



---

**Contorni:** insalate miste a rotazione o purea di patate

**Frutta/Dessert:** mousse di frutta

## **ORARIO DELLE VISITE**

In fase di emergenza sanitaria non sono concesse visite dei familiari all'interno della struttura.

## **SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E PARENTI**

SERCOP, cosciente che il livello di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari è un indicatore importante per la riorganizzazione dei servizi della RSA finalizzati a rispondere ai bisogni e desideri degli ospiti e dei loro familiari, attiva il Sistema di valutazione annuale di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari.

Si impegna, quindi, mediante apposito questionario, a rilevare sistematicamente e comunque annualmente il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro famigliari.

Il questionario rileva il gradimento nelle seguenti aree:

1. area alberghiera (vitto, alloggio, igiene degli alimenti);
2. area relazionale;
3. area professionalità operatori;
4. area organizzativa.

I questionari sono distribuiti dalla reception agli ospiti e ai loro familiari. Una volta compilato il questionario anonimo viene depositato dall'interessato in apposita casella. Il questionario di soddisfazione viene consegnato sia agli ospiti e che ai parenti nel periodo tra settembre e dicembre di ogni anno.

I dati raccolti saranno elaborati dalla Direzione Generale e indicano eventuali linee di miglioramento della qualità del servizio reso verso i quali l'Azienda deve sviluppare la sua azione.





















Relazione sintetica dei dati raccolti sarà presentata agli ospiti e ai loro famigliari.

E' istituita inoltre, una scheda di segnalazione delle disfunzioni, suggerimenti e reclami, che può essere richiesta e consegnata alla reception per l'inoltro alla Direzione Generale.

La Direzione Generale, a seguito della verifica delle cause e dell'approfondimento del disservizio, provvederà a rispondere ed indicare le azioni di miglioramento intraprese entro 24/48 ore dalla ricezione della segnalazione.

## **ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE, ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE**

Attività svolte in struttura:

-  Fisioterapia individuale e di gruppo
-  Terapia fisica
-  Stimolazione cognitiva in piccoli gruppi
-  Stimolazione cognitiva individuale
-  Festa dei compleanni
-  Festa d'estate
-  Tombola
-  Laboratorio Creativo
-  Preparazione nuclei per festività
-  Lettura del giornale
-  Cinema
-  S. Messa (al momento sospesa)
-  S. Rosario
-  Confessioni (al momento sospese)
-  Progetto attività di musica
-  Colloqui individuali con ospiti
-  Colloqui individuali con familiari
-  Terapia reminiscenza di gruppo
-  Attività sensoriale
-  Uscite sul territorio (al momento sospese)

## **DIMISSIONE**

La dimissione nei casi previsti nel Contratto di Ricovero viene attivata dagli Uffici amministrativi. Negli altri casi la richiesta di dimissione deve essere comunicata e formalizzata all'Amministrazione da parte dell'ospite o dell'avente diritto.

All'atto della Dimissione è previsto il rilascio all'utente o all'avente diritto, di una relazione di dimissione in cui siano evidenziati lo stato salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. Viene inoltre consegnata copia del PI e PAI relativi all'ultimo periodo, ove sono anche riportati i valori delle scale di valutazione somministrate.

In fase di emergenza sanitaria prima della dimissione viene effettuato sierologico e tampone nelle 72 ore prime dell'uscita dalla struttura, nelle cui ore viene predisposto isolamento dell'Ospite.

## **SEGNALETICA E RICONOSCIMENTO**

Nella RSA di Lainate gli spazi sono indicati con apposita segnaletica finalizzata a favorire gli spostamenti degli ospiti e dei loro familiari e visitatori.

Il personale di servizio è individuabile attraverso cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite, che riporta:



- 
1. foto dell'operatore,
  2. nome e cognome;
  3. funzione.

### **ACCESSO AGLI ATTI** (legge 241/90)

SERCOP ha adottato una procedura ed un modello per garantire l'accesso agli atti.

Per le modalità di presentazione della domanda, i costi e per il reperimento del modello è possibile accedere alle informazioni sul sito internet aziendale.

Le richieste di accesso agli atti saranno evase entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza completa.

### **COME RAGGIUNGERCI**

La Residenza Sanitaria Assistenziale Lainate è situata in Via Marche, 72.

E' raggiungibile:

- dall' autostrada uscita LAINATE alla rotonda rimanere sulla destra avanti per circa 100 m, poi svoltare a destra. La struttura rimane sulla sinistra;
- Parcheggio: esterno alla struttura

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### RSA LAINATE

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
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
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 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.