

# **CARTA DEI SERVIZI**

**della R.S.A.**

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

Luglio 2019



# IL MELO È...

## VOLONTARIATO E PROFESSIONALITÀ

Nato da un'esperienza territoriale di volontariato nel 1969, il Melo si costituisce in Cooperativa di solidarietà sociale nel 1980 con il nome di Centro di Cooperazione Sociale, divenendo successivamente Onlus con D.L. del 4/12/97. Il Melo (la cui denominazione è ora **IL MELO ONLUS società cooperativa sociale**) opera da oltre trentacinque anni nell'ambito dei servizi socio-sanitari e culturali destinati alle persone anziane attraverso attività di ricerca, progettazione e sperimentazione di modelli socio-assistenziali innovativi che negli anni hanno conseguito apprezzamento e riconoscimenti in ambito nazionale ed europeo.

## POLIFUNZIONALITÀ E SERVIZI

Il **Centro polifunzionale** di Gallarate attualmente offre in un'unica sede un'articolata gamma di servizi nel settore residenziale protetto, sanitario-riabilitativo, socio-animativo e culturale.

La **struttura residenziale** è dotata di 146 posti-letto articolati secondo le diverse esigenze logistiche dei Residenti, con una gradazione che va dal **mini-alloggio** per anziani autosufficienti o all'"**alloggio protetto per anziani**" agli spazi residenziali della **R.S.A.**, fino a quelli a **protezione speciale dei nuclei Alzheimer**, integrati ed arricchiti da aree verdi ed un grande giardino d'inverno, laboratori ed atelier occupazionali, sale bar, video e teatro, ambulatori e palestre, oltre agli spazi dedicati ai due frequentatissimi Centri Diurni Integrati dedicati all'accoglienza diurna. Di nuova attivazione in via Magenta 9 Il Melo **Campus**, co-housing per anziani fragili con 10 posti letto, inserito nella sperimentazione delle Residenzialità *leggera*; e ulteriore apertura al territorio con il servizio di **RSA Aperta**.

L'**area sanitaria** offre servizi medici ed infermieristici di base, un poliambulatorio specialistico ed un settore riabilitativo fisiokinesiterapico, aperti quotidianamente all'utenza territoriale.

Il Melo è accreditato con l'ATS Insubria per l'**Assistenza Domiciliare Integrata** (ADI) infermieristica e fisioterapica.

Il settore dell'animazione sociale è gestito dal servizio interno di "**Animazione e Spettacoli**" che progetta e realizza proposte animative durante l'intera giornata con attività differenziate nei diversi nuclei, comprendenti anche gli Alloggi Protetti e Minialloggi, il CDI, il CAMPUS e la RSA APERTA. Nelle attività sono compresi momenti ludico-ricreativi, di intrattenimento, laboratori di manualità e stimolazione sensoriale, pet activity, attività intergenerazionali, laboratori musicali, laboratori culturali, uscite sul territorio e vacanze estive, eventi straordinari festivi.

Il **Centro Culturale** (Università del Melo) con i suoi 300 iscritti frequentanti quotidianamente i circa 30 corsi e laboratori allestiti nelle sale-conferenze, aule didattiche, teatro, sale concerti, atelier e palestre rappresenta un trentennio un riferimento stabile per l'utenza anziana territoriale e progressivamente sempre più anche per gli adulti e i giovani coinvolti nelle quattro aree di offerta: didattica, attivazione fisica, galleria-atelier di arti visive, music-hall.

## UN LUOGO PER LE GENERAZIONI - L'ASILO NIDO

La caratterizzazione fondamentale del Melo è tuttavia fondata sulla **spinta intergenerazionalità** del Centro, cui la molteplicità dei servizi e la pluralità delle aree di interscambio fruibili dalla popolazione hanno conferito da tempo l'aspetto di un vero e proprio **polo intergenerazionale**.

Presso il Melo è oggi attivo un **asilo-nido per bambini nei primi 3 anni di vita**, ed inoltre un ampio parco-giochi aperto al pubblico appositamente attrezzato per l'incontro generazionale, una sala-concerti, una sala-teatro, strutture ricreative e servizi aperti ed integrati naturalmente con il contesto urbano e sociale della città.

Da oltre vent'anni il Melo progetta e gestisce itinerari didattici stabili svolti in orario scolastico presso la struttura con le scuole elementari cittadine.

## PROGETTO ALZHEIMER

Dal 1993 il Melo fa da **riferimento territoriale** per la presa in carico di **Pazienti affetti da demenze** attraverso i servizi residenziali e di counselling, la sperimentazione animativa e la formazione relazionale degli operatori professionali del territorio provinciale.

Il sistema residenziale è articolato in funzione delle diverse fasi evolutive della malattia con un nucleo per casi iniziali e border-line e due nuclei per Pazienti in stadio avanzato e terminale, integrati da strutture per l'accoglienza temporanea (un Centro Diurno dedicato all'utenza territoriale con problemi di demenza e posti-letto a rotazione per ricoveri di sollievo).

## COOPERAZIONE PER LA SOLIDARIETÀ

Accanto ai 180 operatori professionali e ai 50 volontari dell'associazione *Volo ... al Melo* svolgono presso il Melo la loro attività diverse associazioni e realtà a **carattere solidaristico ed umanitario**: Alcolisti Anonimi, il circolo culturale Amici della Musica, l'associazione Pianeta Terra.

Dal 2005 Il Melo è inoltre impegnato nell'**adozione a distanza** di sette bambini residenti in **India** e in **Mozambico** e nel sostentamento degli ottanta bambini ospitati nella Bidonville di Nakuru in **Kenya**

## FORMAZIONE PROFESSIONALE

Il Melo è impegnato da più di vent'anni nella progettazione e gestione di **corsi di aggiornamento professionale** per il personale di assistenza, Ausiliari, Infermieri Professionali, Animatori ed Educatori attraverso itinerari interattivi con una particolare attenzione alle problematiche relazionali con pazienti affetti da sindromi dementigene.

Dal 2008 il Melo è anche un'**Agenzia Formativa** accreditata presso la Regione Lombardia per la formazione superiore e continua e in possesso di certificazione per la Qualità ISO 9001. Attualmente l'impegno formativo della Cooperativa è rivolto in particolare alla progettazione di corsi per A.S.A. e O.S.S.

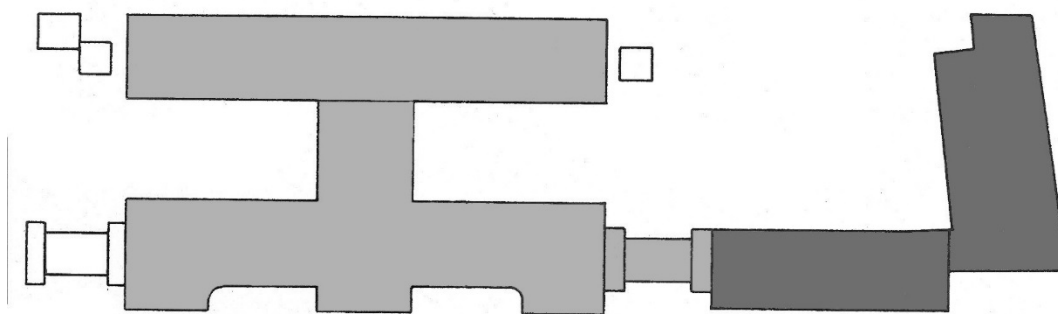
## L'OFFERTA RESIDENZIALE

La diversificazione dell'utenza in base ai livelli personali di autosufficienza, calibrata anche sulle differenti necessità personali e familiari di assistenza, è stata oggetto di particolare attenzione nella progettazione degli spazi residenziali, realizzati in modo differenziato così da coniugare una grande autonomia e privacy individuale con un'offerta altrettanto consistente di sicurezza, socialità e servizi, sia per l'anziano sano che per il disabile.

Il primo livello dell'offerta semi-residenziale è senz'altro rappresentato dal Centro Diurno Integrato attivato presso la Struttura Polifunzionale: collocato a ponte tra la realtà familiare ed il ricovero in Istituto, permette ad anziani anche non autosufficienti o affetti da demenza di avere per tutta la giornata un'adeguata assistenza, senza interrompere quei legami affettivi e sociali che rappresentano l'aspetto più importante della vita relazionale. La struttura residenziale vera e propria è distribuita in due Dipartimenti, dotati complessivamente di 146 posti-letto articolati secondo le diverse esigenze logistiche dei Residenti, con una graduazione che va dal mini-alloggio autonomo per anziani autosufficienti e alloggi protetti al bilocale della struttura protetta, fino agli spazi a protezione speciale del nucleo protetto al piano terreno e dei nuclei Alzheimer, integrati ed arricchiti da un grande giardino d'inverno, laboratori ed atelier occupazionali, sale bar, video e teatro, ambulatori e palestre.

Gli spazi esterni sono parte integrante dell'offerta residenziale: un ampio giardino privato piantumato a verde ed attrezzato con panchine e percorsi protetti, è a disposizione dei residenti sia per la fruizione spontanea che per feste organizzate all'aperto. E' stato realizzato anche un piccolo serraglio dove vengono allevati piccoli animali da cortile, affiancato da appezzamenti di terreno coltivato ad orto e giardino: questa zona è disponibile per svolgere attività di terapia occupazionale sotto la guida degli Animatori, o più semplicemente per poter osservare da vicino la scansione del ciclo vitale e stagionale. Sempre all'aperto è collocata un'ampia piazza attrezzata a verde e con panchine, direttamente collegata al laghetto del parco giochi interattivo, all'interno del quale si svolgono anche spettacoli e manifestazioni sia per i Residenti che per la popolazione esterna.

- Area Residenziale e Sanitaria
- Area Culturale



## **R.S.A. : DESTINATARI e suddivisione in Dipartimenti**

L'R.S.A. dispone di un'offerta residenziale composta da 122 posti letto così articolati:

- 120 posti letto abilitati all'esercizio, accreditati e tutti contrattualizzati, di cui 20 accreditati come nucleo Alzheimer, e 100 come posti ordinari per Ospiti non autosufficienti
- 2 posti di sollievo per ricoveri di emergenza per Ospiti non autosufficienti

Organizzativamente la struttura è suddivisa in 2 Dipartimenti, di seguito descritti e denominati rispettivamente "Dipartimento Rsa" e "Dipartimento Protetto"

### **R.S.A. : il Dipartimento RSA**

L'offerta residenziale proposta dal dipartimento RSA si articola in funzione delle differenti esigenze personali o legate al livello di autonomia di ogni Residente.

#### **NUCLEO RESIDENZIALE PIANO TERRA**

Al Piano Terra della struttura è collocato un nucleo di RSA che si compone di 18 posti letto totali, così suddivisi:

- **Reparto Protettivo Piano Terra:** all'interno del nucleo al Piano Terra sono stati enucleati 12 posti letto destinati a persone anziane con gravi deficit sensoriali o in fase terminale di malattia. A tutti gli Ospiti di questo nucleo è fornita una speciale assistenza sanitaria e relazionale, con interventi quotidiani specialistici in ambito psico-motorio e sensoriale. È inoltre attivata un'ambientazione sensoriale che prevede ogni giorno una diversa profumazione stagionale, abbinata ad una tisana pomeridiana da consumare in compagnia dei familiari: il tutto accompagnato da un progetto di cromoterapia e musica ambientale di sottofondo che scandirà i ritmi della giornata per Ospiti, Familiari e Operatori, a fianco delle attività che già vengono proposte ogni giorno nel nucleo da Educatori, Fisioterapisti e Personale ASA.
- **Reparto RSA Piano Terra:** all'interno del nucleo collocato al piano terra sono stati enucleati 6 posti per Ospiti che, seppur non autosufficienti dal punto di vista motorio, risultino ben orientati nel tempo e nello spazio e possano pertanto beneficiare della naturale interazione con gli utenti di altri servizi offerti dalla Struttura (Mini Alloggi, Alloggi Protetti, Centro Diurno Integrato)

#### **NUCLEI BLU, GRIGIO E ROSSO**

I nuclei blu, grigio e rosso, che comprendono anche alcuni posti letto destinati a ricoveri di sollievo, si collocano al primo piano della Struttura: offrono soluzioni residenziali diversificate, prevalentemente in camere a due letti con angolo cottura e zona giorno, servizio autonomo e divisione giorno/notte; sono inoltre disponibili alcune camere singole e triple attrezzate. Tutte le camere sono dotate di un sistema di chiamate di emergenza e sono inoltre dotate di impianto di comunicazione

interna, che consente all'Anziano, parlando ad alta voce dal proprio letto, di comunicare in tempo reale all'Operatore il motivo della chiamata e di essere rassicurato immediatamente, ancor prima di ottenere l'intervento richiesto. Ogni soluzione residenziale è fornita all'Ospite completa di arredo, che è stato progettato al fine di dare massimo spazio alla sicurezza e all'offerta tecnologica evitando un look speciale o fortemente sanitarizzato e mascherando accuratamente ogni riferimento a modelli ospedalieri con un aspetto domestico ed accogliente.

## **NUCLEO BIANCO**

Collocato al primo piano della struttura, il Nucleo Bianco rappresenta la soluzione residenziale ritenuta maggiormente idonea per fasi iniziali della malattia di Alzheimer o forme di Demenza medio-lieve: date le ridotte dimensioni garantisce una maggior attenzione e sicurezza, proponendo un clima familiare particolarmente adatto anche a Residenti che possano giovare di un grado di protezione affettiva più elevato.

I posti letto sono distribuiti in camere doppie e triple con servizio autonomo: la zona notte converge verso un'area luminosa destinata al pranzo, al soggiorno ed alla terapia occupazionale.

Tutte le camere sono completamente arredate e dotate di TV e di impianto di chiamata di emergenza.

## **R.S.A.: il Dipartimento PROTETTO**

Anche nel caso del Dipartimento Protetto si è optato per un sistema residenziale articolato in funzione delle diverse fasi di evoluzione della malattia, mettendo globalmente a disposizione 32 posti, 20 dei quali in nucleo Alzheimer accreditato.

## **NUCLEI GIALLO/VERDE**

Situata al piano secondo dell'edificio, questa soluzione residenziale è destinata a Pazienti affetti da Demenze Senili o Morbo di Alzheimer caratterizzati anche da gravi disturbi comportamentali, esigenze di "wandering" o necessità assistenziali particolarmente onerose. I due nuclei residenziali, che dispongono di camere singole, doppie e triple con servizio autonomo, si affacciano su 3 sale baricentriche con funzioni di pranzo, soggiorno e terapia occupazionale. Tutte le camere sono completamente arredate secondo criteri ergonomici e di sicurezza, e sono normalmente dotate di televisione. Il Reparto è in comunicazione diretta con l'ampio Giardino d'Inverno Alzheimer, per consentire ai Residenti una fruizione spontanea o guidata di un ampio spazio strutturato per il cammino e per attività occupazionali di piccolo gruppo.

## **GIARDINO D'INVERNO ALZHEIMER**

Il "Giardino d'Inverno Alzheimer" è uno spazio interamente dedicato alle esigenze motorie, esplorative e relazionali di questa particolare categoria di Ospiti. Lo spazio-laboratorio del Giardino d'Inverno presenta ambientazioni a diversa caratterizzazione logistica e fruitiva (l'aia agricola, la

piazza, la serra, gli acquari, il gazebo...), luoghi e percorsi accomunati da una totale libertà di fruizione e manipolazione diretta all'interno di una cornice scenografica ricca di riferimenti realistici ed arredi "verdi": in apposite logge vetrate sono stati introdotti nell'ambiente gli animali della pet-activity (conigli ed animali da cortile).

La duplice possibilità fruitiva del "Giardino", per attività animative guidate o per il libero wandering dei residenti è stata progettata per arricchire il più possibile il presente quotidiano della persona con problemi di demenza di contenuti il più possibile vitali e stimolanti, attraversando percorsi attivanti la libertà e la fantasia e ambientazioni più suggestive per la memoria e i vissuti interiori.

Il Giardino d'Inverno Alzheimer è un laboratorio dei sensi ed uno spazio aperto offerto alle libertà esplorative e manipolative delle persone dementi: è un ambiente da percorrere in sicurezza e libertà, una realtà liberata da proibizioni e messaggi difficili da codificare, un luogo dell'accoglienza e della memoria, con licenza di toccare, manipolare interpretare ogni cosa in sintonia con il proprio presente interiore.

## **GLI SPAZI INTERNI COMUNI**

L'articolazione degli spazi e le loro caratterizzazione risponde a tre esigenze fondamentali: orientare, animare e personalizzare la fruizione ambientale, stimolando in ciascuno la ricerca dello spazio ritenuto più idoneo alla propria identità o alle proprie inclinazioni relazionali. Oltre alle sale polifunzionali, ai laboratori/atelier ed alle palestre collocate nei due piani del Dipartimento, la Struttura dispone al piano terra di un'ampia zona-bar e di un locale parrucchiere, arredato come un moderno negozio di estetica. Al piano secondo troviamo invece un grande giardino d'inverno, attrezzato con verde ornamentale e arredo da esterno per la libera fruizione di Anziani e Familiari e per i "cammini assistiti" coi Terapisti, arricchito dalla presenza di una fontana e di un piccolo laghetto che ricreano all'interno un habitat il più vicino possibile a quello esterno. Sullo stesso piano troviamo la "Sala Vetrate", un'ampia zona attrezzata con palco, destinata alle cerimonie religiose, alle feste comunitarie e ad attività di convegno.

## **I SERVIZI EROGATI**

Ai Residenti vengono erogati i seguenti servizi, nel rispetto delle diverse necessità individuali, secondo le norme contenute nell'allegato "Regolamento di Gestione".

### **1. PRESTAZIONI ASSISTENZIALI**

- Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera;
- assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione);
- assistenza all'alimentazione (imboccamento);
- assistenza per evacuazione ed eliminazione agli incontinenti;

È inoltre attivato il locale destinato alle cure estetiche (parrucchiere e pedicure) con la presenza trisettimanale di parrucchiera professionista.

In caso di decesso, è garantita all'Ospite l'assistenza per la vestizione ed il ricovero in ambiente



accogliente e rasserenante rispettoso della dignità individuale del Residente e della necessità di privacy dei Familiari.

## 2. PRESTAZIONI SANITARIE

- Gli Ospiti autosufficienti mantengono un Medico di Assistenza Primaria che garantisce tutte le prestazioni previste dal S.S.N.
- È garantita a tutti gli Ospiti non autosufficienti che occupano posti accreditati con la Regione Lombardia, l'assistenza medica di base tramite medici interni della Struttura, che garantiscono la totale copertura delle 24 ore tramite presenza diretta o pronta reperibilità per interventi di primo soccorso nelle emergenze: è garantita inoltre l'assistenza farmaceutica tramite un prontuario farmaceutico interno e la fornitura di ausili per incontinenti e gas medicali.
- Secondo le individuali necessità, sono prestati servizi infermieristici, riabilitativi, terapia fisica e kinesiterapia.
- Eventuali accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche necessarie all'Ospite, vengono garantite secondo le normative ASL e del S.S.N. vigenti.
- L'RSA garantisce, a regime di urgenza sanitaria segnalata dal Medico Responsabile, determinazioni ematochimiche con esito immediato.

La struttura si avvale inoltre della collaborazione di alcuni medici specialisti che prestano servizi di diagnostica ecografica, oculistica, urologia e andrologia, ortopedia, otorinolaringoiatria, terapia del dolore e cure palliative, reumatologia, ginecologia, fisioterapia, neurologia, dietologia: tali prestazioni sono regolamentate come indicato a pag. 29 del presente regolamento.

## 3. IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il progetto animazione costituisce il nodo focale della vita degli Anziani in RSA: gli obiettivi generali, stabiliti annualmente dalla Direzione in sinergia con l'équipe degli Animatori, si muovono dal presupposto di salvaguardare e proteggere l'identità personale di ogni Residente attraverso interventi mirati allo sviluppo delle potenzialità vitali, di relazione e di espressione. Il progetto, che si articola in attività e laboratori avviati dal lunedì al venerdì in ogni piano della struttura (come chiaramente evidenziato nei calendari animativi mensili, nelle griglie settimanali, negli almanacchi quotidiani /bacheche di reparto), contribuisce alla creazione di un terreno affettivo nel quale l'Anziano venga accolto e valorizzato, mantenendo i contatti con la famiglia e con l'esterno attraverso la costruzione di una positiva rete di relazioni con la realtà socio-ambientale circostante: un percorso lento e costante che aiuta a ritrovare fiducia in sé stessi e a ricostruire la propria autostima valorizzando le possibilità latenti o evocabili. Vengono proposte attività di gruppo e percorsi individuali finalizzati ad elevare la qualità di vita dei Residenti: sono inoltre previste uscite sul territorio, vacanze organizzate, itinerari intergenerazionali con la partecipazione strutturata di bambini e feste domenicali per il coinvolgimento dei Familiari.

Nei due dipartimenti vengono attuati programmi animativi specifici adeguati alle diverse fasi della vecchiaia: **per le persone con MMSE  $\leq 19$**  o comunque con deficit cognitivi di significativa importanza, in aggiunta alle attività di gruppo proposte in struttura si effettuano interventi di

stimolazione individuale e di micro-gruppo finalizzati ad una **stimolazione cognitiva globale**, attraverso sollecitazioni specifiche. A seconda delle necessità individuali segnalate nel PAI/P.I. vengono effettuati i seguenti trattamenti finalizzati all'incremento del livello di benessere di Pazienti anche con gravi compromissioni cognitive: stimolazione di competenze cognitive e mnestiche ancora in atto; stimolazioni emotive e della reminiscenza; stimolazioni sensoriali; interventi di Validation Therapy; orientamento spazio-temporale attraverso ROT formale e informale; stimolazioni oculo-manuali; stimolazione sociale e relazionale.

Nella struttura sono ospitati alcuni animali domestici e di cortile utilizzati come puro stimolo vitale o per attività animative specificatamente strutturate: viene inoltre utilizzato un cane appositamente addestrato alla relazione per attività di Pet Activity.

In particolare nel Nucleo Alzheimer, in accordo con le linee guida internazionali, l'approccio al paziente demente è fondato sulle tecniche relazionali della "gentle care" come alternativa alla contenzione fisica e farmacologica, una cultura che viene trasmessa capillarmente agli Operatori attraverso un investimento formativo permanente.

A tutti i Residenti è inoltre garantita un'adeguata assistenza spirituale e religiosa grazie all'intervento settimanale di Sacerdoti della Parrocchia.

#### 4. SERVIZIO INTERNO DI CUCINA E MENSA

All'interno della Rsa è attivo un servizio interno di cucina e mensa che confeziona quotidianamente i pasti che compongono la giornata alimentare dell'Ospite secondo i criteri previsti dalle normative vigenti in materia: il menù, che si articola su 4 settimane ed è variato ad ogni cambio stagionale, è supervisionato da un'azienda esterna specializzata in consulenza alimentare. La RSA si avvale della consulenza di un tecnologo alimentare iscritto all'Albo che, in collaborazione col Direttore Sanitario, predispone diete personalizzate per necessità sanitarie speciali.

In ottemperanza a quanto richiesto dalle normative vigenti in materia di **ALLERGENI**, nei locali preposti alla somministrazione del cibo è esposta una comunicazione per avvisare gli utenti che negli alimenti e nelle bevande preparate e somministrate presso il Melo possono essere contenuti alcuni ingredienti o coadiuvanti considerati allergeni, come indicato nell'allegato II del Reg. UE n. 1169/2011 - "Sostanze o prodotti che provocano allergie o intolleranze", ed in particolare:

1	Cereali contenenti glutine e prodotti derivati (grano, segale, orzo, avena, farro, kamut)	8	Frutta a guscio e loro prodotti (mandorle, nocciole, noci, noci di agaciù, di pecan, del Brasile, pistacchi, noci macadamia)
2	Crostacei e prodotti a base di crostacei	9	Sedano e prodotti a base di sedano
3	Uova e prodotti a base di uova	10	Senape e prodotti a base di senape
4	Pesce e prodotti a base di pesce	11	Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo
5	Arachidi e prodotti a base di arachidi	12	Solfiti in concentrazioni superiori a 10 mg/kg

6	Soia e prodotti a base di soia	13	Lupini e prodotti a base di lupini
7	Latte e prodotti a base di latte	14	Molluschi e prodotti a base di molluschi

## **5. SERVIZIO DI LAVANDERIA**

Per i soli Ospiti che occupano Posti Letto contrattualizzati, è disponibile su richiesta dell'interessato, senza oneri aggiuntivi, il servizio di lavaggio della biancheria intima e piana.

## **6. SERVIZIO U.R.P.**

Tramite l'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP), oltre ai compiti informativi verso Familiari ed Ospiti, di ricezione di domande di ricovero, programmazione di nuovi inserimenti e raccolta di osservazioni critiche e/o suggerimenti da parte degli Utenti da indirizzare alla Direzione, è garantito anche un servizio per l'informazione sull'avvio di pratiche burocratiche (invalidità civile, esenzioni...) e l'assistenza diretta per l'espletamento delle stesse presso gli uffici competenti.

L'U.R.P. si rende inoltre parte attiva anche nell'avvio di pratiche o segnalazioni indirizzate ai Servizi Sociali del Comune di pertinenza per qualsiasi necessità dell'Utente.

## **7. COUNSELLING PSICO-PEDAGOGICO**

Su appuntamento tramite URP è attivo un servizio gratuito di counselling a disposizione di Ospiti e/o Familiari per fornire un supporto psico-pedagogico in momenti di particolare criticità (neo-inserimento in RSA, variazione del livello di dipendenza, cambiamenti del livello cognitivo, comportamenti aberranti di non semplice decodificazione, aggressività verbale e/o fisica di difficile gestione, pazienti in fase terminale di malattia)

## **IL PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.) e il PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)**

L'organizzazione dei servizi residenziali del "Melo" è strutturata in modo da poter verificare puntualmente l'effettiva applicazione della filosofia di vita dell'Ente nei piccoli gesti assistenziali della vita quotidiana.

Lo spirito che anima il progetto di vita applicato nella Struttura Residenziale del "Melo" parte proprio dal presupposto della centralità della persona nel percorso di presa in carico e di cura interno all'Rsa: l'obiettivo principale è il perseguimento del benessere dell'Ospite, nel rispetto delle sue aspettative personali ed in considerazione delle sue potenzialità residue e/o latenti, rendendolo protagonista in prima persona della propria vita nella Residenza.

Ogni nuovo Ospite viene accolto in Struttura, insieme ai suoi Familiari o Tutori/AdS, dai componenti dell'Equipe Gestionale Multidisciplinare di riferimento (Dipartimento R.S.A. o Protetto a seconda della destinazione) che, possibilmente il giorno stesso dell'inserimento dell'Ospite in Rsa, effettua la prima raccolta anamnestica compilata dai singoli professionisti coinvolti nel percorso assistenziale nelle seguenti sezioni: medica, psicologica, sociale, infermieristica, riabilitativa, educativo/animativa e assistenza tutelare. Sulla base delle valutazioni emerse, nella stessa sede viene compilato il P.I. (Piano Individuale) preliminare, nel quale vengono definite le aree di intervento per ognuna delle quali vengono enucleati uno o più obiettivi perseguibili. Entro un mese dal ricovero in Struttura, in considerazione di quanto osservato dai diversi componenti dell'Equipe, viene steso il **P.I. definitivo**, che viene firmato per informazione e condivisione anche dall'assistito, con il familiare o il care-giver. Sulla base del P.I. definitivo viene redatta la pianificazione vera e propria degli Interventi sotto la forma del **P.A.I. (Piano assistenziale individualizzato)** nel quale vengono descritti: obiettivi individuati per diverse aree di intervento; interventi e modalità di attuazione; tempi previsti per la verifica del raggiungimento degli obiettivi. Il P.I. deve dare atto delle rivalutazioni, che devono svolgersi ogniqualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore a sei mesi. L'insieme di questi documenti, unitamente ai Diari per area e alle scale di valutazione di settore, costituiscono il **FASAS**, ovvero il Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario dell'Ospite.

Per la corretta attuazione di quanto contenuto nel FASAS, nei P.I. e nel P.A.I. la Direzione del Melo si è dotata di appositi protocolli e idonee procedure per normare e regolamentare i processi assistenziali più rilevanti, dandone evidenza a tutti gli Operatori coinvolti anche attraverso specifici percorsi formativi interni.

Un particolare accento viene inoltre dato alla **qualità delle relazioni**, che gli Operatori implementano tramite specifici itinerari formativi interni volti a saper ascoltare ed osservare in modo attento e profondo l'Anziano per una reale comprensione di ogni sua diversa forma di comunicazione verbale o analogica.

All'Ospite viene garantito il diritto all'autodeterminazione e adeguati supporti "protesici" per il suo espletamento anche nei casi di compromissione delle facoltà psichiche: l'équipe animativa mette a disposizione dei singoli Anziani e della Comunità mezzi espressivi e strumenti di comunicazione adeguati alle potenzialità percettive ed alle capacità di comprensione di ogni utente al fine di

stimolare scelte partecipative personalizzate nel pieno rispetto dei ritmi di vita e delle inclinazioni individuali.

E' garantita l'informazione sugli eventi socio-culturali promossi nella comunità sociale e sugli avvenimenti internazionali a mezzo della puntuale **fornitura di quotidiani e riviste**, nonché attraverso svariate forme di pubblicizzazione animativa interne alla R.S.A.: viene inoltre stimolata l'offerta di comunicazione attiva del proprio pensiero attraverso l'espressione creativa personale e l'esercizio alla critica, a consolidamento della dignità del ruolo individuale di ogni singolo Anziano all'interno della Struttura.

Ogni Ospite viene inoltre stimolato, nel rispetto di potenzialità e limiti personali, alla presa di coscienza dell'ambiente residenziale, al fine di poter utilizzare gli spazi individuali con la maggiore sicurezza possibile e di fruire la struttura nel suo complesso scegliendo autonomamente i luoghi più consoni alle proprie esigenze o inclinazioni.

Annualmente viene sondato il livello di gradimento di Ospiti e Familiari rispetto ai servizi ed alle prestazioni erogate dalla Struttura attraverso un apposito strumento valutativo: i dati, raccolti ed elaborati dalla Direzione, vengono poi messi pubblicamente a disposizione dell'utenza lasciandone una copia in visione presso la Segreteria centrale.

# CARTA DEI DIRITTI DELL'OSPITE

(adeguamento all' RSA dei principi sanciti nell'allegato D della D. G. R. 14.12.01, n. 7 / 7435)

**RISPETTO:** E' compito degli Operatori di ogni livello garantire l'accoglienza del Residente con la più profonda attenzione alla identità personale, nel rispetto della dignità e del decoro individuali, con la massima considerazione per le consuetudini di vita precedenti il ricovero.

**INTIMITA':** E' assicurato il rispetto dell'intimità personale sia nell'espletamento di interventi assistenziali e sanitari che salvaguardino il senso di pudore di ognuno, che nella valorizzazione di spazi personali da poter utilizzare in modo riservato. Gli Operatori sanitari e assistenziali sono inoltre tenuti, per etica professionale, a verbalizzare chiaramente ogni azione prima di svolgerla sul Paziente.

**RELAZIONALITA':** La Residenza offre all'Ospite la possibilità di tutelare i legami e gli investimenti affettivi attivati prima del ricovero: è possibile infatti ricevere visite dei Familiari durante tutto l'arco della giornata, senza limitazioni di orario, offrendo anche l'opportunità di pranzare insieme all'Anziano. I Familiari degli Ospiti sono inoltre informati circa le attività e gli eventi animativi comunitari tramite precisi strumenti informativi quotidiani e mensili, al fine di potervi partecipare insieme ai propri cari. E' anche possibile tenere piccoli animali domestici, in accordo con la Direzione e secondo parametri che salvaguardino l'igiene della Comunità.

**PERSONALIZZAZIONE:** L'Ospite è invitato a valorizzare gli spazi individuali tenendo nel proprio alloggio oggetti e suppellettili portati da casa, e può personalizzarlo con affiches o quadri, concordando con la Direzione luogo di esposizione e modalità di ancoraggio, nel rispetto delle esigenze del compagno di camera e nell'ottemperanza delle normative vigenti in campo antinfortunistico e di sicurezza.

**AUTODETERMINAZIONE:** L'Anziano ha il diritto di scegliere il proprio livello di coinvolgimento nella vita sociale della Struttura: la partecipazione ad eventi animativi ed attività collettive si presenta come offerta suggerita, mai imposta e sempre comunque scelta, in modo da poter assecondare le inclinazioni personali di ognuno nella valorizzazione di potenzialità, risorse ed esperienze personali.

**OPZIONALITA':** Al Residente è garantita la possibilità di esercitare la propria scelta quotidiana sulle opzioni offerte dai menù stagionali nei limiti comunque imposti da esigenze sanitarie e dalle capacità discriminative. E' inoltre profondamente salvaguardata la libertà di segnalare l'abbigliamento preferito e di esprimere le proprie preferenze personali inerenti il "self care", che dovranno essere rispettate dagli Operatori. Per quanto concerne l'ambiente, l'Anziano è invitato a conoscere e saper utilizzare, in modo autonomo o con i suoi Familiari, tutti gli spazi generali interni ed esterni alla Struttura, al fine di poter identificare il luogo adatto alle proprie inclinazioni personali ed alle necessità del momento.

**TERRITORIALITA':** E' garantito all'Ospite di poter mantenere un contatto stabile e continuativo con il territorio, sia attraverso l'informazione che la partecipazione diretta ad eventi cittadini di particolare rilievo civico. E' inoltre possibile uscire dalla Struttura in qualunque momento, previo avviso dei Responsabili di Reparto, accompagnati dai propri Familiari: per le uscite in autonomia, è richiesta anche l'autorizzazione scritta di un Familiare Referente, rilasciata all'atto del ricovero in Istituto.

**SALUTE:** L'Anziano ha il diritto di ricevere le cure sanitarie, preventive e riabilitative di cui necessita che gli consentano in via prioritaria di mantenere le sue condizioni psico-fisiche,

nonché di recuperare abilità funzionali nei limiti in cui la sua patologia glielo consenta: è garantita inoltre la predisposizione di diete personalizzate su prescrizione del Medico Curante. Gli Ospiti ed i loro Familiari devono essere puntualmente informati circa le proprie condizioni cliniche.

**TRASPARENZA:** L'Ospite ed i suoi Familiari vengono messi a conoscenza delle Figure di Riferimento che compongono l'Equipe Gestionale, in cui è comunque rappresentata la Direzione, e possono rivolgersi loro in qualsiasi momento lo ritengano opportuno per ottenere chiarimenti circa l'applicazione dei protocolli operativi ed informazioni sulle regole comunitarie: possono inoltre formulare proposte e suggerimenti inerenti la qualità di vita in struttura da sottoporre alla Direzione.

**LIBERTA':** E' data garanzia all'Ospite di potersi esprimere liberamente con ogni forma di comunicazione e di pensiero senza discriminazioni ideologiche, di sesso, etnia e religione, né limitazioni mutate da eventuali disabilità psichiche o fisiche in una logica di confronto e di esercizio del senso critico: in particolare è garantita la libertà di culto nel rispetto delle credenze religiose di ogni singolo individuo.

**INFORMAZIONE:** Nei saloni e negli spazi comunitari vengono raccolti ogni giorno quotidiani e riviste che consentono ai Residenti di restare regolarmente aggiornati sui principali avvenimenti di cronaca e di attualità: gli Animatori rafforzano questo tipo di informazione tramite letture collettive che evidenzino gli eventi più rilevanti.

**CULTURA:** Gli Ospiti possono frequentare liberamente tutti i corsi messi quotidianamente a disposizione in struttura dall' "Università del Melo", con la garanzia di un aggiornamento culturale complessivo ed avendo la possibilità di approfondire reminiscenze scolastiche e di apprendere nuove conoscenze, secondo una metodologia geragogica consolidata nel tempo.

**PRIVACY:** Il Residente ha diritto alla tutela della privacy attraverso la garanzia della protezione dei propri dati personali tramite l'esercizio del segreto professionale da parte di tutti gli Operatori e la conservazione dei dati personali nell'ottemperanza della Legge 675/96.

**SICUREZZA:** La Residenza mette a disposizione degli Ospiti l'utilizzo di una cassaforte, le cui chiavi sono in possesso delle Responsabili di Reparto, dove poter riporre piccole somme di denaro e oggetti preziosi.

## **CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO**

Il Melo ONLUS ha adottato in data 26-11-2010 il Codice Etico che sancisce i principi a cui la Cooperativa e tutti gli Operatori si devono attenere nello svolgimento dei propri compiti. Il Codice Etico è consultabile sul sito: [www.melo.it](http://www.melo.it) (sezione "Il Melo", voce "Codice Etico") e disponibile presso l'U.R.P. (Ufficio Relazioni col Pubblico).

Il Melo ONLUS ha adottato un sistema di controllo per la prevenzione dei reati in azienda attraverso la redazione di un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/01.

# "CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA"

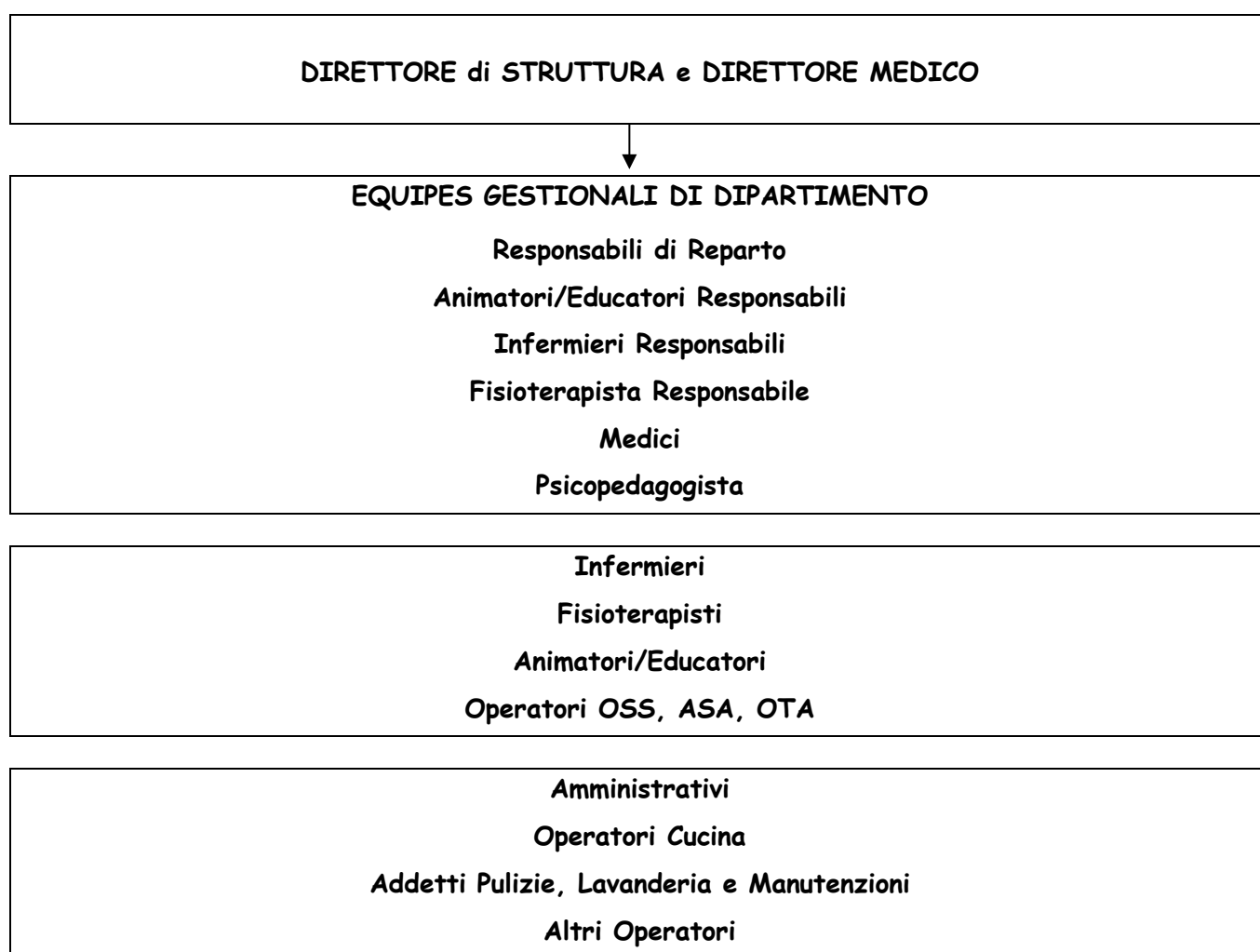
(stralcio dal D.G.R. 14.12.2001 - n. 7/7435)

<b>LA PERSONA ha il diritto</b>	<b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI hanno il dovere</b>
di conservare e sviluppare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad esse adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e vedere 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 ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie 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.



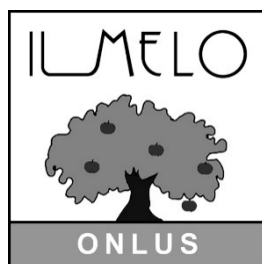
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita 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.

## SCHEMA ORGANIZZATIVO E DISTRIBUTIVO DELLE FIGURE DI RIFERIMENTO E DEGLI OPERATORI DELLA R.S.A.



L'UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO ha funzione di ricezione delle Domande di Ammissione e di coordinamento amministrativo: funge inoltre da tramite tra Familiari e Direzione.





## **REGOLAMENTO DI GESTIONE**

Documento facente parte integrante della  
“CARTA DEI SERVIZI della RSA”

Luglio 2019

## 1. COLLOCAZIONE E DESTINATARI

La R.S.A. è collocata all'interno di un Centro Polifunzionale le cui caratteristiche sono ampiamente descritte nel paragrafo *Polifunzionalità e Servizi della Carta dei Servizi*.

L'R.S.A. dispone di un'offerta residenziale composta da 122 posti letto così articolati:

- 120 posti letto abilitati all'esercizio, accreditati e tutti contrattualizzati, di cui 20 accreditati come nucleo Alzheimer, e 100 come posti ordinari.
- 2 posti di sollievo per ricoveri di emergenza per Ospiti non autosufficienti

Tutti gli Ospiti devono avere la residenza in un Comune della Regione Lombardia.

Non si ammettono pazienti con patologie psichiatriche attive.

L'RSA non è accreditata per pazienti affetti da SLA o in stato vegetativo permanente.

## 2. GESTIONE LISTA DI ATTESA, AMMISSIONI E PRESA IN CARICO

- L'Anziano o, laddove nominato, il Tutore/Amministratore di Sostegno possono rivolgere **domanda di ammissione** direttamente al Melo o a mezzo dei Servizi Sociali del territorio (che provvederanno a verificare l'eventuale diritto ad un'integrazione economica della retta di degenza) tramite la compilazione dell'apposita modulistica disponibile presso l'U.R.P.: è attivata una **lista d'attesa** per i tempi di ammissione dell'Utente, che viene selezionato per l'ammissione in base alla compatibilità tra le necessità sanitarie-assistenziali evidenziate e la tipologia del posto letto disponibile.
- Quando si rende disponibile un posto letto in RSA il Direttore di Struttura, insieme al Responsabile URP ed ai componenti dell'Equipe Gestionale di riferimento, selezionano il candidato dalla lista di attesa tenendo in considerazione i seguenti criteri:
  - Anzianità della domanda
  - Eventuali solleciti da parte di Assistenti Sociali di Riferimento
  - Eventuali emergenze sociali e/o assistenziali
  - Compatibilità dell'offerta con la domanda

Il contatto con i Familiari dell'Ospite avviene tramite telefonata del Responsabile URP, che informa della disponibilità del posto letto e concorda tempi e modalità di inserimento.

La R.S.A. è aperta ed operante per tutto l'anno e non prevede alcun periodo di chiusura dei servizi.

- Gli Uffici per richiesta di informazioni sono aperti al pubblico **dal Lunedì al Venerdì** con orario continuato **dalle 8.15 alle 19.00**.
- E' possibile programmare una **visita preliminare** di conoscenza della Struttura e **visionare l'ambiente e l'unità abitativa** prima di presentare la domanda di ammissione, preferibilmente tramite appuntamento: il Responsabile URP o una delle Figure di Riferimento delle équipes si renderanno disponibili in tempo reale.
- Al momento della richiesta di informazioni vengono fornite la Carta dei Servizi e l'informativa sui Diritti degli Assistiti
- Al momento della domanda di ricovero vengono consegnati da compilare i seguenti moduli:

- domanda di ricovero sottoscritta dal diretto interessato o dall'Amministratore di Sostegno/Tutore
  - certificato anamnestico per l'accertamento delle condizioni psico-fisiche del Paziente
  - dichiarazione per la tutela della privacy
  - moduli per il consenso informato
  - scheda di rilevazione del grado di soddisfazione
  - scheda di rilevazione di apprezzamenti e reclami
- I documenti richiesti in fotocopia per la presentazione della domanda di ammissione sono i seguenti:
    - Tessera Sanitaria
    - Tesserini per Esenzione Ticket (reddito, patologia, invalidità, ecc.)
    - Istanza di riconoscimento di Invalidità civile
    - Codice Fiscale
    - Carta di Identità
    - Foto Tessera
  - Gli Ospiti vengono accolti in Struttura **dal lunedì al venerdì** possibilmente in mattinata, o in altro orario da concordare secondo le esigenze e la provenienza del Paziente.
 

Il giorno dell'effettiva ammissione in Struttura la "prima accoglienza" dell'Ospite viene effettuata dal **Responsabile U.R.P.** Successivamente l'Ospite e la sua famiglia vengono accompagnati dalla **Responsabile di Reparto** nella zona residenziale ove vengono illustrati chiaramente gli spazi privati (camera e testa letto, zona giorno e bagno) e quelli collettivi (sale da pranzo, sale polivalenti, ecc.). La Responsabile di Reparto, dopo aver presentato gli Operatori presenti con particolare attenzione alle Figure di Riferimento, accompagna l'Ospite e il Familiare in Infermeria e li affida al Medico Curante o all'Infermiere Responsabile in turno per la compilazione della *cartella clinica*.

Il **Direttore della Struttura** incontra l'Ospite ed i suoi Familiari con l'équipe di dipartimento entro cinque giorni dalla data del ricovero ed in questa sede illustra sinteticamente l'organizzazione dei servizi residenziali e animativi; infine presenta ai Familiari lo schema delle *Figure di Riferimento* ed illustra brevemente le modalità adottate per la personalizzazione dell'inserimento degli Ospiti in R.S.A.
  - L'équipe gestionale del Dipartimento Residenziale provvede ad assegnare il posto letto ritenuto più idoneo al nuovo Residente sia per necessità assistenziali che per attitudini relazionali. Il reparto, il posto letto e l'utilizzo degli spazi comunitari (es. posto a tavola) che vengono assegnati all'atto del ricovero, non devono essere considerati come definitivi: **la Direzione si riserva il diritto di poter decidere in qualsiasi momento il trasferimento di un paziente per motivi di equilibrio generale dell'ambiente.** In particolare qualora le condizioni psico-fisiche del Paziente risultino sostanzialmente difformi da quanto indicato nella domanda di ammissione, la Direzione provvederà a trasferire l'Anziano nel reparto più idoneo ad ospitarlo, non appena le capacità recettive della Struttura lo consentano.
  - Per i ricoveri di sollievo è prevista una procedura semplificata volta a garantire il buon esito del ricovero, in accordo col programma d'inserimento concordato con l'Ospite, con la sua famiglia e/o con l'Amministratore di Sostegno/Tutore

Il Residente o l'Amministratore di Sostegno/Tutore sono tenuti al rilascio di liberatoria per il trattamento dei dati sensibili ai sensi del regolamento UE 679/2016 forniti nella domanda di ricovero, per i quali è garantita la riservatezza nel trattamento e nella conservazione.

### 3. DIMISSIONI

- L'inserimento definitivo dell'Ospite in Struttura è subordinato al previsto esperimento di **un mese di prova**, al termine del quale si potrà procedere alle dimissioni dell'Utente qualora le condizioni dello stesso si riveleranno pregiudizievoli al buon andamento della vita comunitaria, o comunque difformi da quanto esposto nella domanda di ammissione.

La valutazione del periodo di prova è riservata alla Direzione dell'RSA, che dovrà tempestivamente comunicare l'eventuale decisione di non ammissione all'Ospite stesso o all'Amministratore di Sostegno/Tutore.

- **La Direzione ha comunque il diritto di dimettere un Paziente** in qualsiasi momento, **con un preavviso di giorni 7**, qualora i suoi comportamenti o quelli di un suo familiare giungano ad arrecare **grave pregiudizio per la convivenza** ed il sereno andamento della vita comunitaria o anche in caso di insolvenza accertata e reiterata.
- È causa di dimissione dell'Ospite la mancata ottemperanza anche a quanto indicato al punto 12 "Norme di sicurezza" del presente Regolamento.
- Qualora il Residente manifesti la volontà di interrompere il ricovero definitivo, è tenuto a comunicarlo all'U.R.P. con un **preavviso di giorni 15**: non sono comunque consentite dimissioni nelle giornate di sabato, domenica, festivi e prefestivi.
- In caso di ricovero di sollievo, le dimissioni vengono direttamente programmate all'atto dell'ammissione.
- In caso di decesso dell'Ospite il personale sanitario provvede ad avvisare tempestivamente l'Amministratore di Sostegno/Tutore o i Familiari, secondo quanto concordato sul contratto. Il personale del Melo provvederà immediatamente dopo la morte alla composizione della salma (secondo il protocollo in uso) ed al trasporto della stessa fino alla camera mortuaria.

I familiari provvederanno in proprio a contattare un'Impresa di pompe funebri di propria fiducia, che provvederà alla vestizione ed ottempererà a tutte le disposizioni previste dalla Legge.

- Al fine di garantire la continuità assistenziale, all'atto delle dimissioni dell'Ospite si procede nei seguenti modi:

- **Dimissione volontaria**: qualora un paziente decida di propria volontà di interrompere il ricovero in RSA il Medico Responsabile, in collaborazione con gli Infermieri Professionali, provvederà alla predisposizione di una copia della cartella clinica, che consegnerà in busta chiusa al responsabile dell'U.R.P., il quale provvederà alla restituzione della stessa in tempo reale all'ospite/familiare referente contestualmente alle dimissioni. Viene predisposta una ricevuta di ritiro su cui è chiesta apposizione di firma.
- **Dimissioni programmate (ricoveri di sollievo)**: in caso di dimissioni programmate per ricoveri di sollievo si attua comunque quanto previsto per le "Dimissioni volontarie". Inoltre, su valutazione del Curante e/o della Direzione dell'RSA vengono all'occorrenza predisposte una o più delle seguenti relazioni:
  - Relazione Infermieristica, redatta da un Infermiere Professionale Responsabile e firmata anche dal Curante;
  - Relazione Riabilitativa, redatta e firmata dal Terapista della Riabilitazione Responsabile, con eventuale relazione del Fisiatra;
  - Relazione psico-socio-relazionale redatta e firmata dalla Psicopedagoga e/o dagli educatori barra animatori responsabili.

Ognuna di queste relazioni, rilasciate a titolo gratuito, conterrà le indicazioni di settore ritenute indispensabili per garantire un corretto reinserimento domiciliare, nonché per assicurare un adeguato mantenimento delle condizioni di salute psichico-fisica rilevate all'atto delle dimissioni.

In caso di esplicita richiesta di cartella clinica storica, sarà addebitato l'importo di €30,00 + iva di legge.

Per quanto concerne le dimissioni a causa di decesso gli Operatori Sanitari, il Medico Responsabile e il Responsabile U.R.P. applicano le stesse prassi previste per le altre dimissioni: la busta con la documentazione viene predisposta in tempo reale il giorno stesso del decesso.

#### **4. ORARI DI VISITA**

- **Gli Ospiti possono ricevere visite liberamente durante tutto l'arco della giornata** (dalle 8.00 alle 20.00) festivi compresi, nel rispetto delle attività e del riposo degli Ospiti. In caso di particolare necessità è comunque possibile accedere alla Struttura anche al di fuori di tali orari, previo accordo con la Direzione.
- Durante la somministrazione del pranzo e della cena è assolutamente vietato avvicinarsi al carrello del cibo per ovvi motivi d'igiene: nell'orario dei pasti si consiglia di non superare il numero di 1 Familiare/Assistente per Ospite, al fine di non appesantire numericamente la sala da pranzo. È comunque gradita l'eventuale presenza di nuclei familiari che volessero condividere con i propri Anziani il momento della ristorazione, previa prenotazione presso le Responsabili di Reparto.
- Ai Familiari è consentito, in accordo con le Responsabili di Reparto e nel rispetto delle indicazioni assistenziali del PAI, di accudire i propri cari durante l'orario dei pasti aiutandoli nell'alimentazione, eccezion fatta per le persone con palesi difficoltà di deglutizione (per le quali è indispensabile l'intervento di personale specializzato dell'Ente).
- Non è in alcun modo consentito occuparsi dell'alimentazione di altri Anziani ricoverati, neppure consegnando eventuali alimenti confezionati da consumare senza l'autorizzazione dei Responsabili di Reparto: per motivi di tutela della privacy il Personale non è infatti tenuto a segnalare a terzi eventuali problemi di salute (Intolleranze o malattie metaboliche) che necessitano di un regime dietologico speciale.
- Non è consentita la presenza di familiari e/o assistenti né durante l'igiene all'ospite e nemmeno in occasione di prestazioni sanitarie.

#### **5. RIFERIMENTI**

**Ogni Dipartimento Residenziale è coordinato dall'Equipe di Operatori evidenziata di seguito:** le Figure di Riferimento ivi contenute sono le uniche autorizzate a fornire informazioni ai Familiari per quanto di rispettiva competenza.

- Il Direttore dei Servizi Residenziali è presente in struttura nell'arco della giornata lavorativa ed è a disposizione di Ospiti e Familiari previo appuntamento tramite U.R.P.
- Il Direttore Sanitario è presente in Struttura da Lunedì a Venerdì secondo gli orari esposti in Infermeria Centrale.
- I Medici di Reparto ricevono i Familiari secondo gli orari esposti nelle bacheche di reparto o su appuntamento tramite l'Infermeria Centrale.
- I Responsabili o Vice Responsabili di Reparto sono presenti in Struttura nell'arco della giornata lavorativa, a disposizione costante di Ospiti e Familiari.
- Il servizio Psicopedagogico è disponibile per counselling gratuito ai Familiari dei Residenti previo appuntamento tramite U. R. P.
- Il Responsabile U.R.P. è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30/13.30 e dalle ore 14.00/17.30.
- Tutte gli Operatori presenti nella Struttura (personale, volontari, altri operatori) sono identificabili tramite un cartellino di riconoscimento contenente la fotografia, il nome e il ruolo di ciascuno.

## FIGURE DI RIFERIMENTO

Direttore Sociale:

Direttore Sanitario:

Responsabile Ufficio Relazioni col Pubblico

<b>DIPARTIMENTO R.S.A.</b>
----------------------------

- Responsabili di Reparto: ***Tiziana Bertolasi, Rosalba Di Trapani, Francesca Gambardella, Sabrina Moioli***
- Collaboratrici delle Responsabili di Reparto: ***Alessia Cristofaro, Laura Di Stefano, Marianna Lorenzo, Simona Macchi, Loredana Pagano***
- Educatore Responsabile: ***Valentina Checchi***
- Animatore Responsabile: ***Francesca Checchi***
- Animatore Responsabile Nucleo Bianco e Protettino: ***Paola Spada***
- Infermiere Caposala: ***Massimo Peruzzotti***
- Infermiere Collaboratore del Caposala: ***Rocco Salvato***
- Safety Manager: ***Alessandro Cattaneo***
- Fisioterapiste Responsabili: ***Daniela Fusi e Morena Casanova***
- Consulente psicopedagogico: ***Erika Landi***



**R. S. A. "IL MELO"**

**Daniela Foglia**

**Michele Bisaccia**

**(U. R. P.): Susanna Mantegazza**

**MEDICI REFERENTI DIPARTIMENTO R.S.A.**

- Nucleo Residenziale Piano Terra, Nucleo Protettino, RSA Piano Terra: **dott.ssa Mara Santomassimo**
- Piano Primo, Nuclei Blu e Rosso: **dott. Michele Bisaccia**
- Piano Primo, Nucleo Grigio e Bianco: **dott.ssa Laura Fassi**

**DIPARTIMENTO PROTETTO**

- Responsabile di Reparto: **Gabriella Sinisi**
- Animatori Responsabili: **Cristina Murgia, Paola Spada**
- Infermiere Caposala: **Massimo Peruzzotti**
- Infermiere Collaboratore del Caposala: **Rocco Salvato**
- Safety Manager: **Alessandro Cattaneo**
- Fisioterapiste Responsabili: **Daniela Fusi e Morena Casanova**
- Consulente psicopedagogico: **Erika Landi**

**MEDICO REFERENTE DIPARTIMENTO PROTETTO**

- Nuclei Giallo e Verde: **dott. Michele Bisaccia**

## 6. CORRISPETTIVI

I corrispettivi vengono concordati con il Paziente/Familiare in sede di ammissione e vengono riportati sul contratto di ingresso stipulato tra le parti.

### RETTE GIORNALIERE

dal 1 Gennaio 2019

#### R.S.A.

RSA Non Autosufficienti in camera doppia Piano Terra	€75,20 (IVA 5% compresa)
RSA Non Autosufficienti in camera doppia/tripla Piano Primo	€75,80 (IVA 5% compresa)
RSA Non Autosufficienti in camera doppia/tripla Piano Primo <i>solo per nuovi ingressi dal 1° gennaio 2018</i>	€76,80 (IVA 5% compresa)
RSA Non Autosufficienti con gravi oneri assistenziali	€84,00 (IVA 5% compresa)
RSA Non Autosufficienti camera singola	€89,78 (IVA 5% compresa)
Ospite in dipartimento protetto, protettivo, Alzheimer	€84,00 (IVA 5% compresa)
Ricoveri temporanei di sollievo	€84,00 (IVA 5% compresa)
Ricoveri temporanei di sollievo in camera singola	€89,78 (IVA 5% compresa)

Entro il 28/02 di ogni anno, in conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia XI/1298 del 25 febbraio 2019 “Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria”, il Melo ONLUS rilascerà certificazione delle spese sanitarie pagate ai fini delle detrazioni fiscali consentite.

- **CAUZIONE FRUTTIFERA\*** PER RICOVERI DEFINITIVI a partire dall' 1/1/2009:  
Nucleo Giallo-Verde €2000,00; altri nuclei €1500,00

- **CAPARRA PER RICOVERI DI SOLLIEVO:** €250 (+IVA 5%)  
(la caparra è detraibile dall'importo della retta  
e non restituibile in caso di rinuncia al posto prenotato)

\*: fruttifera a partire dalle cauzioni versate dopo il 1 ottobre 2010

- All'atto della conferma della disponibilità di posto viene sottoscritto tra le parti il contratto d'ingresso e l'Ospite o, laddove nominato, l'Amministratore di Sostegno/Tutore è tenuto al versamento della cauzione richiesta per lo specifico reparto di degenza.
- **La retta di degenza giornaliera** è calcolata sulla base degli oneri assistenziali, sanitari e di gestione economica finanziaria della Cooperativa, ed è coperta in parte dai Familiari o dall'Ospite stesso ed in parte da contribuzioni della Regione Lombardia secondo le normative vigenti.  
La retta è oggetto di delibera del Consiglio di Amministrazione de Il Melo ONLUS, e resta in vigore fino al 31 dicembre dell'anno in corso: **eventuali aggiornamenti** per l'anno successivo **verranno comunicati ai Familiari entro il 5 dicembre dell'anno corrente.**
- Per casi di **eccezionale onerosità assistenziale o sanitaria** accertata dalla Direzione, la stessa si riserva di concordare l'adeguamento della retta di degenza alle specifiche esigenze del caso.
- Le rette di degenza mensili vanno versate **anticipatamente entro e non oltre il giorno 5**, contro emissione di regolare fattura. Non sono ammessi pagamenti in contanti per importi superiori ai limiti di legge (€2.999,99). È possibile effettuare il pagamento con le seguenti modalità: bonifico bancario, RID, assegno bancario, circolare o postale, bancomat, contanti solo nei limiti consentiti dalla legge.
- **In caso di decesso**, agli eredi che presenteranno dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà verrà reso l'importo relativo ai giorni non usufruiti in Struttura **addebitando** l'equivalente del costo del materasso, degli effetti letterecchi (che vengono completamente sostituiti) per **un totale di 250,00 €IVA compresa.** Detto importo viene trattenuto anche in caso di decesso in ospedale.
- Inoltre, per le persone residenti nei nuclei Giallo e Verde, ogni fine anno vengono trattenuti ulteriori 250,00 €IVA compresa (cifra che verrà proporzionata in base ai mesi di effettivo ricovero nel reparto) dalla cauzione per la particolare usura del reparto strettamente legata alla patologia degli ospiti. Esaurito l'importo della cauzione, l'addebito dovrà essere versato a fine anno dietro presentazione di fattura.
- La cauzione (se versata dopo il 1° ottobre 2010) sarà resa comprensiva degli interessi maturati (calcolati al tasso legale).
- **In caso di mancato preavviso per dimissioni volontarie**, oltre alla quota di 250,00 € vengono addebitati anche 15 giorni di retta di degenza.
- **In caso di ricovero ospedaliero, o altre tipologie di assenza**, l'utente è tenuto a versare l'importo dell'intera retta.
- È consuetudine che **in occasione delle principali festività** (es.: Natale, Pasqua, Ferragosto...) alcuni familiari scelgano di **portare a domicilio** i propri cari per pranzo e/o cena: per evidenti esigenze sia gestionali che di approvvigionamento, **è richiesto di informare la segreteria e/o le Responsabili di reparto** con un anticipo minimo di 15 giorni.

## 7. PRESTAZIONI E SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA DI DEGENZA

### 7.1 Prestazioni assistenziali e di ristorazione

Tutte le prestazioni descritte al punto 1 della pagina 8 della “Carta dei Servizi della R.S.A.” sono inclusi nella retta di degenza AD ESCLUSIONE di:

- servizio di parrucchiere (attivato da professionisti che rilasciano regolare fattura/ricevuta)
- servizio di pedicure estetica (viene invece garantita la cura sanitaria e igienica del piede)

Si precisa che i criteri di modalità della distribuzione del cibo vengono stabiliti dalle Responsabili di Reparto secondo precisi protocolli, garantendo comunque a tutti i Residenti assistenza all’imboccamento direttamente tramite gli Operatori della Struttura nell’arco del tempo dedicato alla ristorazione.

**Per quanto riguarda la ristorazione**, in aggiunta alle usuali prestazioni fornite dalla generalità delle RSA, la Struttura offre al Residente: colazione completa (tè, caffè, latte, biscotti, fette biscottate), pranzo e cena completi di acqua, vino e caffè, merenda pomeridiana e camomilla per il riposo serale. Il menu, articolato sulle quattro settimane, varia quattro volte l’anno con caratterizzazione stagionale. Sia a pranzo che a cena sono previsti due primi piatti, un secondo piatto, due contorni di verdura (cotta e cruda), frutta fresca e cotta. Sono inoltre sempre disponibili pastina in brodo in alternativa ai primi piatti e affettati o formaggi in alternativa al secondo piatto. Ogni domenica e nei giorni festivi viene servito un dessert.

Sono inoltre previste diete personalizzate in caso di patologie specifiche.

### 7.2 Prestazioni sanitarie

Il Personale Sanitario è presente nell’arco della giornata secondo il seguente schema:

**Medici Responsabili** da lunedì a venerdì, secondo gli orari esposti in infermeria centrale e reperibili sabato, domenica, notturni e festivi

**Infermieri** : presenti 24 ore su 24

Le prestazioni sanitarie descritte al punto 2 di pagina 8 della ”Carta dei Servizi della R.S.A.” sono così regolamentate:

- **Gli Ospiti che occupano posti autorizzati, ma non contrattualizzati con la Regione Lombardia sono tenuti al pagamento delle prestazioni non coperte dal S.S.N.** (es. pannoloni, ticket sui farmaci, farmaci non inclusi nel prontuario convenzionato ecc). Per esigenze sanitario-assistenziali e per la garanzia di pronto intervento viene consigliata la scelta di un Medico Curante indicato dalla Struttura.
- **Gli Ospiti che occupano posti letto contrattualizzati con la Regione Lombardia saranno a totale carico della R.S.A.**, che provvederà direttamente a scaricarne i nominativi dal S.S.N. all’atto del ricovero.
- **L’assistenza medica di base e farmaceutica è garantita dall’Ente senza aggravii economici per l’Utente:** è in vigore un **prontuario farmaceutico interno**, aggiornato e completo di tutti i principali principi attivi onde garantire un’adeguata assistenza, sulla base delle prescrizioni indicate dal Medico di reparto. Eventuali preferenze personali espresse dall’Ospite rispetto a farmaci non contenuti nel prontuario, di cui esistano adeguati corrispettivi nella Farmacia interna, non saranno a carico dell’Ente. All’atto dell’ammissione di Ospiti in **RICOVERO DI SOLLIEVO** è richiesta la fornitura diretta dei farmaci abitualmente in uso in quantitativo adeguato ai primi 10 giorni di degenza.
- Ausili per incontinenti e gas medicali sono compresi nella retta di degenza così come i servizi infermieristici, riabilitativi, di terapia fisica e di Kinesiterapia.
- Accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche **rimangono a carico del SSN** e non dell’Ente, con conseguente pagamento di ticket ove richiesto dall’ATS: **permangono valide le**

### **esenzioni ticket personali.**

- L'Ente garantisce senza spese a carico del Residente, a regime di urgenza, **determinazioni ematochimiche con esito immediato**: sempre con oneri a carico della Struttura è altresì offerta la possibilità di **eseguire, in regime di urgenza nelle ore diurne, tracciati elettrocardiografici al letto del Paziente**, con l'attivazione di consulenza cardiologia via Fax. La struttura dispone inoltre di un **Poliambulatorio Specialistico** a cui l'Ospite potrà accedere in tempi brevi, su indicazione del Medico di Reparto e con il consenso del proprio Familiare, dietro pagamento del compenso previsto dal singolo Specialista con una riduzione della abituale tariffa fino a un massimo del 30%.
- **L'accompagnamento di Residenti all'esterno della struttura** per ricoveri ospedalieri, visite specialistiche o accertamenti diagnostici **permane a carico dei Familiari**. A regime di urgenza verrà chiamata l'ambulanza (si rammenta che le RSA sono escluse dalle convenzioni con l'ASL per i trasporti in ambulanza). L'intervento di personale sanitario è limitato unicamente alle relazioni con il nosocomio e a consulenze di tipo strettamente professionale.
- È compreso nella retta di degenza il "nursing di base", ma **non viene fornito il controllo e l'osservazione continuativa del Paziente**: pertanto, **nel caso di Ospiti particolarmente agitati o non collaboranti**, il Medico o la Responsabile di Reparto possono richiedere, in accordo con la Direzione, la presenza e la collaborazione di un Familiare o di un Assistente durante l'espletamento di particolari interventi o prestazioni (es.: fleboclisi).
- **La Direzione può autorizzare**, dietro esplicita richiesta scritta di un Familiare, **eventuali assistenze private** non specialistiche (per compagnia, monitoraggi continuativi ecc), che non dovranno in alcun modo interferire con il programma sanitario-assistenziale, che resta di completa pertinenza dell'Ente. Il Familiare dovrà compilare apposito modulo di richiesta disponibile presso le Responsabili di Reparto, indirizzato alla Direzione, nel quale verrà indicato il nominativo dell'Assistente, la frequenza e durata dell'intervento richiesto: nessun operatore esterno privo di autorizzazione personale sarà ammesso a svolgere prestazioni assistenziali nei vari reparti della struttura.

I certificati medici per richiesta di Invalidità Civile sono soggetti al pagamento del minimo tariffario dell'Ordine dei Medici in vigore.

Si precisa che Certificati Medici attestanti la "capacità di intendere e di volere" dell'Ospite non sono di pertinenza dei Medici operanti in struttura.

### **7.3 Servizio di animazione**

Tutte le attività descritte al punto 3 delle pagine 9/10 della "Carta dei Servizi" della R.S.A. sono comprese nella retta di degenza.

Il Familiare compila all'atto dell'ingresso un apposito modulo nel quale rilascia il **consenso permanente per la partecipazione a uscite sul territorio** facenti parte del normale programma di animazione.

**Per gite straordinarie o per le vacanze estive viene fissato un contributo di partecipazione** o il semplice pagamento della consumazione: il costo è differenziato per evento e viene comunicato ai Familiari con congruo anticipo per il rilascio dell'autorizzazione scritta o verbale.

### **7.4. Servizio di lavanderia**

Il servizio di lavanderia degli effetti personali è escluso dai costi inclusi nella retta di degenza e non è garantito dalla Struttura. Per i soli Ospiti che occupano Posti Letto contrattualizzati è garantito senza oneri aggiuntivi esclusivamente il servizio di lavaggio della biancheria intima e piana (canottiere, maglie, body, reggiseni, mutande e asciugamani): il servizio può essere attivato o rifiutato da parte dell'Ospite o del suo Familiare/Ads/Tutore per iscritto tramite il modulo "GESTIONE LAVAGGIO BIANCHERIA INTIMA E

PIANA”, consegnato dal Responsabile URP direttamente all’atto dell’ingresso in Rsa. In caso di adesione il Familiare si impegna a contrassegnare la biancheria dell’Ospite con il codice attribuitogli e consegnatogli dalla Segretaria.

## 8. “GIORNATA TIPO” DEL RESIDENTE

La scansione dei ritmi della giornata è programmata in modo da **rispettare le esigenze individuali dei Residenti, integrandole con le necessità organizzative dell’intera Comunità.**

Oltre alle proposte destinate alla totalità dei Residenti, nell’arco della giornata vengono attivati programmi personalizzati sia in campo riabilitativo-motorio che in ambito psico-relazionale, secondo quanto segnalato nei Piani Assistenziali Individualizzati di ogni singolo Ospite: le attività animative si svolgono regolarmente dal lunedì al venerdì, come indicato negli almanacchi quotidiani, nei calendari mensili e nelle griglie settimanali esposte nei luoghi dedicati all’informazione. Nell’arco dell’anno sono programmate anche feste domenicali per il coinvolgimento dei Familiari degli Ospiti.

- **Alzate e allettamenti** sono organizzati secondo le **procedure personalizzate** compilate dalle Responsabili di Reparto **secondo le esigenze individuali degli Ospiti**: di norma le alzate avvengono a partire dalle ore 7.00 e gli allettamenti dalle ore 19.30 (nel dip. Alzheimer dalle 6.30 e dalle 19.00).
- **Colazione**: dalle ore 8.30
- **Attività animativo-relazionali e riabilitative**: dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.
- **Ristorazione**:
  - *dipartimento RSA*: Pranzo ore 12.30 Cena ore 18.45 (i 12 posti letto nel reparto protettino al piano terreno mantengono gli stessi orari del Dip. Alzheimer)
  - *dipartimento ALZHEIMER e PROTETTINO*: Pranzo ore 12.00 Cena ore 18.00Tra il pranzo e la cena viene distribuita la merenda prevista nel Menù.

## 9. RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DI OSPITI, FAMILIARI E OPERATORI

Durante l’ultimo bimestre di ogni anno viene distribuito ad Ospiti e Familiari un **questionario per la raccolta del grado di soddisfazione** rispetto ai servizi erogati, nel quale sono previsti **appositi spazi per esprimere eventuali apprezzamenti o lamentele**. La Direzione si impegna a **pubblicizzare i dati raccolti dal sondaggio entro il mese di febbraio dell’anno successivo** tramite gli strumenti informativi interni alla R.S.A.

Con la stessa tempistica viene raccolto il livello di soddisfazione degli Operatori: l’esito dei questionari è inoltre disponibile presso la Segreteria negli orari d’ufficio suddetti (vedi capitolo AMMISSIONI).

## 10. RECLAMI E APPREZZAMENTI

All’atto del ricovero in RSA, unitamente al presente Regolamento viene distribuito il modulo “RECLAMI” per poter esprimere in qualsiasi momento eventuali lamentele sul servizio erogato: copia di questa modulistica è liberamente disponibile anche sul bancone della Reception. L’eventuale “Reclamo” potrà essere consegnato direttamente alla Reception o imbucato anche in forma anonima nell’apposita cassetta situata nella zona retrostante la Reception centrale. Ogni mattina il Responsabile Urp, o un suo delegato,

all'atto dell'entrata in servizio controlla l'eventuale giacenza di reclami e/o apprezzamenti nell'apposita cassetta: in caso di reclamo, informa in tempo reale la Direzione, che si premura di muoversi come segue:

- **In caso di reclamo identificabile**, delega il Responsabile Urp a contattare il più presto possibile l'autore della lamentela, chiedendogli di fissare un appuntamento il più presto possibile (da 1 a 7 giorni massimo in base all'urgenza/gravità della problematica enucleata): il Direttore può scegliere di coinvolgere nell'incontro anche 1 o più Responsabili di settore coinvolti nella criticità evidenziata, al fine di poter chiarire in tempo reale gli accadimenti e di poter eventualmente adottare i necessari correttivi organizzativi o gestionali.
- **In caso di reclamo anonimo** la Direzione convoca il o i Responsabili di settore coinvolti direttamente o indirettamente nella lamentela al fine di chiarire le potenziali cause di criticità o dolo: se necessario convoca anche l'intera Equipe Gestionale di Dipartimento per concordare strategie organizzative e /o gestionali di miglioramento.

In ogni caso, qualora si ravvisi una negligenza effettiva e documentata da parte di un Operatore della squadra nei confronti di un Ospite, il Direttore informa il Responsabile delle Risorse Umane che avvierà l'iter previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per "contestazione di evento grave" al lavoratore, per procedere all'adozione dei provvedimenti disciplinari conseguenti.

I Familiari possono **inoltre** rivolgersi al responsabile dell'U.R.P. per richieste di appuntamenti con la Direzione per ogni eventuale necessità, ed in particolare per **esprimere lamentele o apprezzamenti sul servizio erogato**. La Direzione si impegna a concedere un appuntamento nel più breve tempo possibile e comunque non oltre una settimana dalla data della richiesta.

## 11. INFORMATIVA SUI DIRITTI DEGLI ASSISTITI

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è un ufficio autonomo ed indipendente istituito dalle Agenzie di Tutela della Salute (ATS, ex ASL) e definito dalla Regione Lombardia, con DGR n.10884 del 23 dicembre 2009, come lo strumento di tutela delle persone che intendono usufruire delle prestazioni erogate dai servizi delle ATS e delle strutture sanitarie private e socio-sanitarie accreditate.

L'UPT interviene perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti previsti dalla legislazione nazionale e regionale verificando, inoltre, che siano rispettate le condizioni stabilite nelle Carte di Servizi.

A tale scopo l'UPT:

- Verifica lo stato di implementazione, attuazione e diffusione delle Carte dei Servizi;
- Controlla i servizi e compie controlli sulle prestazioni erogate, per gli aspetti riguardanti l'informazione e l'umanizzazione delle prestazioni;
- Interviene affinché si realizzi un accesso informato ai servizi;
- È in stretto collegamento con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di ATS e l'Ufficio di Protezione Giuridica (UPG).

Tutti i cittadini possono inoltrare reclami per segnalare disservizi, criticità o limitazioni nella fruizione delle prestazioni.

**L'Ufficio di Pubblica Tutela ha sede in via Ottorino Rossi, 9 - Varese**

Per richiedere l'intervento e/o un incontro con il Responsabile: tel.: 0332.277544, e-mail: [pubblicatutela@ats-insubria.it](mailto:pubblicatutela@ats-insubria.it). Chiamare dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 10.00, oppure lasciare un messaggio in segreteria.

Responsabile: Luca Croci

[www.ats-insubria.it](http://www.ats-insubria.it)

## 12. NORME DI SICUREZZA

Indichiamo di seguito le norme di sicurezza dei signori Ospiti, così come esposte nei luoghi deputati:

- All'interno della Struttura **è vietato fumare**;
- **Non depositare materiale** davanti alle uscite di sicurezza;
- **Non installare o utilizzare** in Struttura **apparecchiature elettriche o attrezzature** che potrebbero causare corto circuiti, **se non esplicitamente autorizzate** per iscritto dalla Direzione.
- In caso di utilizzo di **bombole ad ossigeno terapia**, **non posizionarle** vicino a fonti di **calore** (es. termosifoni)

### EMERGENZA

In caso di emergenza/situazione di pericolo, le persone autorizzate ad intervenire sono i componenti la *Squadra d'Emergenza*. Le Persone presenti in Struttura dovranno attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dagli "Addetti Squadra Emergenza" per mettere in sicurezza la propria Persona, evitando di prendere iniziative personali per fronteggiare il pericolo. In caso di rilevazione diretta dell'emergenza avvisare telefonando da qualsiasi apparecchio interno: al n. **454**. infermieri, o al n. **9**, reception.

### INCENDIO

In caso di **incendio** segnalare eventuali focolai:

- Rompere il vetrino dell'impianto di segnalazione incendio se ci si trova nelle vicinanze  
oppure
- Comunicare la situazione di pericolo alla Squadra d'Emergenza telefonando: al n. **454**. infermieri, o al n. **9**, reception, da qualsiasi telefono interno disposto ai piani

### EVACUAZIONE

Si possono verificare 2 tipi di evacuazione:

tipo **A**: EVACUAZIONE PARZIALE

tipo **B**: EVACUAZIONE TOTALE

Un messaggio registrato annuncia la tipologia di Emergenza:

in caso di emergenza **PARZIALE** tutti i Visitatori deve attenersi alle indicazioni delle Squadre d'Emergenza, che daranno precise istruzioni per l'accompagnamento delle Persone verso le zone protette del piano interessato all'emergenza e del piano superiore.

In caso di emergenza **TOTALE**, che prevede quindi l'abbandono di tutto l'edificio, attenersi alle indicazioni della Squadra d'Emergenza per la rapida evacuazione delle Persone.

In caso d'incendio NON utilizzare l'ascensore ma usare le scale.

### PLANIMETRIE DI EMERGENZA

In ogni piano sono appese le PLANIMETRIE D'EMERGENZA. Si prega di prenderne visione.

### PUNTI DI RACCOLTA IN CASO DI EVACUAZIONE TOTALE

#### **R.S.A**

La zona di raccolta è oltre la piazza coperta del PARCO GIOCHI.



## AMBIENTE

È vietato arrecare disturbo/provocare schiamazzi. Evitare rumori specialmente nelle ore di riposo degli Ospiti o durante particolari attività.

In caso di visita/accompagnamento di Ospiti nei nuclei del Dipartimento Protetto fare attenzione all'apertura/chiusura delle porte "a codice" per possibile allontanamento di Residenti. Rivolgersi al Personale di Reparto se si è in questi Nuclei.

Fare attenzione in caso di pavimento bagnato, specialmente in caso posizionamento di cartello

Non abbandonare rifiuti ma utilizzare gli appositi cestini, eventualmente consegnare il materiale al Personale di Struttura.

### **13. PRIVACY: FOTO – RIPRESE VIDEO**

- Gli Ospiti che non desiderano essere ripresi fotograficamente e/o in video per pubblicazioni inerenti l'attività del Melo sono tenuti a comunicarlo per iscritto all'Ufficio URP all'atto del Ricovero o in qualsiasi momento lo si ritenesse opportuno: in caso di mancato diniego la Direzione si ritiene autorizzata alle riprese.
- È fatto esplicito divieto a familiari/Ospiti di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della Struttura senza avere chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione.

### **14. SORVEGLIANZA E RESPONSABILITÀ CIVILE**

- a. L'Ente ha stipulato apposita Polizza Assicurativa per la copertura della Responsabilità Civile verso Ospiti e Familiari per danni a cose o persone causati da comprovata imperizia di operatori o per eventuali problematiche strutturali.
- b. La Direzione garantisce una puntuale vigilanza sulle persone e sull'ambiente, anche tramite l'installazione di telecamere a circuito chiuso e con la sorveglianza degli Operatori dell'"Istituto di Vigilanza" di Gallarate, col quale è stata istituita apposita convenzione: **la Direzione declina comunque ogni responsabilità per eventuali furti di oggetti non consegnati alle Responsabili di Reparto per la custodia nell'apposita cassaforte.** Alla consegna e al ritiro di oggetti o denaro la Responsabile di reparto compila il registro, controfirmato dall'Utente.
- c. Per quanto concerne eventuali danni provocati accidentalmente da Personale dell'Ente alle protesi in uso dei Pazienti il Melo provvederà in proprio alla riparazione del danno causato: non vengono in alcun modo risarcite eventuali perdite delle protesi stesse.

### **15. RESIDENZA DELL'OSPITE**

Ai sensi della vigente normativa è fatto obbligo alla R.S.A. di trasferire d'ufficio presso la Struttura la residenza degli Ospiti ricoverati da più di due anni.

## **16. TUTELA: AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO/TUTORE**

Gli Ospiti anziani in condizioni di fragilità spesso necessitano di una tutela sia sotto il profilo economico per la tutela del patrimonio, che sanitario per il rilascio del consenso informato alle cure.

In funzione del livello di compromissione fisica-cognitiva, laddove il Direttore Sanitario ne ravvisi la necessità ma l'Ospite non abbia avviato la pratica per il ricorso all'Amministratore di Sostegno o Tutore, i Familiari sono tenuti ad ottemperare a quanto richiesto dalla legge e nello specifico a quanto indicato dalle "Regole di Gestione del servizio Socio Sanitario 2017" della Regione Lombardia.

In particolare i Familiari verranno informati sulle diverse modalità previste dalla normativa finalizzate alla protezione giuridica dell'Ospite. Qualora, dopo un congruo periodo di tempo, i familiari non intraprendano iniziative al riguardo, Il Melo è tenuto ad informare l'Ufficio di Protezione Giuridica territoriale per i percorsi più adeguati da seguire. Il Melo è tenuto inoltre a segnalare al pubblico ministero o al giudice tutelare i casi più problematici.

## **17. CODICE ETICO**

- Il Melo Onlus ha adottato in data 26/11/2010 il codice etico che sancisce i principi a cui la Cooperativa e tutti gli Operatori si devono attenere nello svolgimento del proprio lavoro. Il Codice Etico è consultabile sul sito: [www.melo.it](http://www.melo.it) e disponibile presso l'ufficio URP.
- Il Melo Onlus ha adottato un sistema di controllo per la prevenzione dei reati in azienda attraverso un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/01.

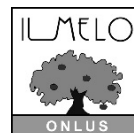
## **18. SISTEMA DI VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI, DELLE ATTIVITÀ E DEI RISULTATI DEL PROGRAMMA ANNUALE**

Ogni anno la Direzione, in collaborazione con le équipes gestionali, definisce il piano degli obiettivi e delle attività. Entro il 31 marzo dell'anno successivo redige un documento di riesame, dove vengono evidenziati i risultati raggiunti e le azioni di miglioramento.

Tale documento è disponibile presso l'URP.



## COME RAGGIUNGERE IL MELO



Il Melo ONLUS – via Magenta 3, Gallarate. Tel.: 0331-776083 (**per festivi e notti: 0331-775129**). Fax: 0331-775112.

- In Treno:  
Scendere alla Stazione FS di Gallarate e seguire le indicazioni per l'Ospedale
- In Automobile:  
Autostrada A8 Milano-Laghi, uscita Busto Arsizio, direzione Malpensa, prendere la 2<sup>a</sup> uscita per Gallarate e seguire le indicazioni per l'Ospedale.
- E mail: [info@melo.it](mailto:info@melo.it)
- Sito web: [www.melo.it](http://www.melo.it)

Gli Uffici per richiesta di informazioni sono aperti al pubblico:  
**dal Lunedì al Venerdì** con orario continuato **dalle 8.15 alle 19.00**