

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Rhodense

# ***CARTA DEI SERVIZI***

\* \* \* \* \*

## ***R.S.A. "SANDRO PERTINI"***

### ***GARBAGNATE MILANESE***



***RESIDENZA***

***SANITARIA***

***ASSISTENZIALE***



*Gentile Signora/Signore,*

*desideriamo presentarLe la RSA S. Pertini attraverso la Carta dei servizi.*

*Si tratta di un importante strumento che Le permetterà  
di conoscere la nostra struttura, i servizi che sono a Sua disposizione,  
gli obiettivi che ci siamo prefissati e gli strumenti  
di controllo che adottiamo a garanzia della qualità  
delle prestazioni effettuate.*

*L'obiettivo che ci poniamo con la Carta dei Servizi è quello  
di coinvolgerLa in prima persona nella gestione della Sua salute,  
invitandoLa ad offrirci i Suoi consigli, osservazioni e segnalazioni  
anche attraverso il Questionario che Le sarà consegnato al momento del  
ricovero.*

*RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione,  
rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.*

**LA DIREZIONE**

## INDICE

• PRESENTAZIONE	pag.	3
• LA STRUTTURA	pag.	3
• DESTINATARI DEI SERVIZI	pag.	5
• AMMISSIONE-DIMISSIONE OSPITI	pag.	5
• CONSENSO INFORMATO-TUTELA PRIVACY	pag.	6
• VISITE ALLA STRUTTURA PRIMA DEL RICOVERO	pag.	6
• ASSEGNAZIONE DEL REPARTO	pag.	7
• SERVIZI OFFERTI E LORO TIPOLOGIA	pag.	7
• USCITA DEGLI OSPITI	pag.	14
• VISITE AGLI OSPITI	pag.	14
• MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA	pag.	14
• RICOVERO OSPEDALIERO E VISITE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI	pag.	14
• DIMISSIONI	pag.	15
• DECESSO DEGLI OSPITI	pag.	15
• CUSTODIA DENARO E OGGETTI DI VALORE	pag.	15
• SISTEMI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	pag.	15
• RETTA	pag.	16
• GIORNATA TIPO	pag.	18
• SERVIZIO RISTORAZIONE	pag.	19
• CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO	pag.	21
• QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENZA	pag.	22
• SCHEDE SEGNALAZIONI-APPREZZAMENTI	pag.	25
• INFORMAZIONI UTILI	pag.	26

## PRESENTAZIONE

La R.S.A. "Sandro Pertini" è una struttura residenziale per anziani gestita, con decorrenza 1 gennaio 2016, dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Rhodense, in esito alla Legge Regionale dell'11 agosto 2015 n. 23 "Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge Regionale 30 dicembre 2009 n. 3 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)" e fornisce servizi assistenziali secondo le modalità previste dal Piano Regionale.

In particolare, la R.S.A. "Sandro Pertini":

- A. è una struttura residenziale protetta accreditata per 300 posti letto, **di cui 225 attivi e contrattualizzati**, dotata di personale qualificato, con particolare esperienza nel fornire cure personali adeguate finalizzate al mantenimento del benessere della persona anziana;
- B. è una sede di servizi aperti al territorio, ai quali le persone anziane, in particolari situazioni di bisogno, possono accedere per la fruizione di prestazioni e servizi di tipo alberghiero, assistenziale e socio-sanitario;
- C. è un centro di interventi qualificati, per persone anziane, inserito in una rete di servizi socio-assistenziali e sanitari di base (distretti socio-sanitari, servizi di assistenza domiciliare, ADI, ospedalizzazione a domicilio, Centri Diurni, ecc...);
- D. è dotata di un Codice Etico formulato secondo principi e valori etici comportamentali aziendali ed implementato, ai sensi delle Linee guida Regionali. Il documento è consultabile sul sito web aziendale all'indirizzo [www.asst-rhodense.it](http://www.asst-rhodense.it).
- E. nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, che l'Azienda si prefigge, sono svolte periodiche verifiche ispettive interne da parte di personale adeguatamente formato, al fine di monitorare il servizio offerto così da pianificare eventuali azioni preventive o correttive.

La Carta dei Servizi vuole essere un efficace strumento informativo atto a favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) nel processo di gestione della propria salute.

## LA STRUTTURA

La **R.S.A. "Sandro Pertini"** è una struttura residenziale costituita da due fabbricati che si elevano per 6 piani fuori terra ed un piano sotterraneo, così suddivisa:

- a) **Il Piano sotterraneo** è destinato ad area servizi ed accoglie il servizio di cucina, i magazzini, gli spogliatoi per i dipendenti e la camera mortuaria;
- b) **Il Piano terra** ospita l'area dei servizi e degli uffici di gestione amministrativa e di Direzione, servizi igienici, un locale di palestra, un locale per la terapia occupazionale, una sala polivalente utilizzata per interventi socio-educativi, una cucina con servizio mensa per i dipendenti, locali per servizi di barbiere/parrucchiere, un'aula didattica, una sala multimediale, una cappella e un atrio d'ingresso;



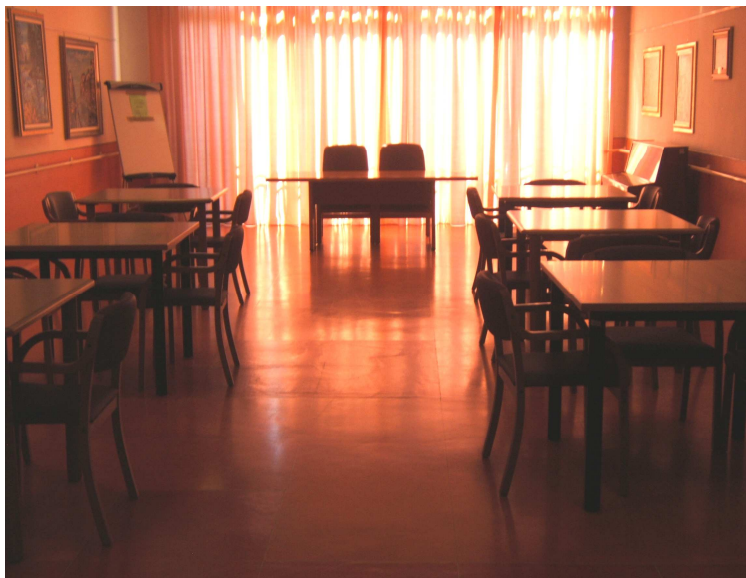


Figura 1: Sala “Rosa” dedicata ad Etorina Borroni, Sindaco di Cesate negli anni 1970 e 1988.

- c) **Il Piano Primo** accoglie un Nucleo residenziale protetto per anziani psicogeriatrici che ospita 20 posti letto ed il Nucleo Alzheimer, anche esso di 20 posti letto;
- d) **Il Piano Secondo** accoglie un Nucleo residenziale di 48 posti letto;
- e) **Il Piano Terzo** accoglie un Nucleo residenziale di 53 posti letto;
- f) **Il Piano Quarto** accoglie un Nucleo residenziale di 43 posti letto;
- g) **Il Piano Quinto** accoglie un Nucleo residenziale di 40 posti letto;

La R.S.A. è dotata di un sistema di videosorveglianza di tutti gli accessi ed ha recentemente aggiornato il piano di emergenza ed evacuazione

**GLI SPAZI ESTERNI:** la struttura è dotata di un ampio parco con percorsi passeggiata, immersi nel verde, di un campo bocce e di un gazebo. Nel 2017 è stato anche inaugurato un percorso denominato “ Giardino Alzheimer “



Figura 2: Parco interno della R.S.A. “S. Pertini”



**Figura 3: Gazebo in legno inserito nel parco della R.S.A. “S. Pertini”.**

**Il parcheggio all’interno della struttura non è garantito tranne che per il carico e lo scarico.**

Esiste la possibilità di visite guidate alla struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari. Le visite sono seguite dal personale della Casa.

Gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile dall’utente e che riporta il nominativo, n. di matricola, la qualifica o il ruolo di appartenenza . Per il personale sanitario i dati personali e professionali sono riportati, oltre che sul cartellino, su una etichetta adesiva apposta sui camici.

### **DESTINATARI DEI SERVIZI**

Sono destinatari dei servizi residenziali definitivi erogati dalla struttura le persone anziane in stato di bisogno assistenziale socio-sanitario, di età superiore ai 65 anni, anche affette da malattia di Alzheimer.

Hanno accesso alla struttura gli anziani residenti nella Regione Lombardia, previa compilazione di apposita modulistica.

### **AMMISSIONE E DIMISSIONI DEGLI OSPITI**

L’ammissione ai servizi residenziali della R.S.A. per quanto concerne i ricoveri di sollievo e di pronto intervento è governata dall’Ufficio Fragilità della competente ASST Rhodense.

Per i ricoveri definitivi e temporanei le domande di ammissione devono essere inoltrate agli Uffici Amministrativi della RSA che redigono apposita lista di attesa.

Le domande devono necessariamente essere corredate sia dalla documentazione sociale, che esprima la congruità del progetto assistenziale, sia dalla documentazione clinica.

Nel territorio dell’ASST Rhodense il personale amministrativo, sociale e talora anche sanitario, si mantiene in stretto contatto con la rete dei servizi territoriali per fornire informazioni utili ed eventuale consulenza telefonica

La domanda di ammissione, sottoscritta dagli anziani interessati al ricovero o dai loro familiari, deve essere presentata unitamente alla seguente documentazione:

- autocertificazione di residenza e stato di famiglia dell'anziano/a;
- certificato medico attestante la situazione sanitaria dell'anziano/a unitamente alla proposta di ricovero in R.S.A. e fotocopie tessera sanitaria con codice fiscale e carta identità; Risultato di esami ematochimici e clinici recenti;
- segnalazione di presenza di eventuale “tutore”, “amministratore di sostegno”, o “procuratore” a favore dell'anziano.

Le liste d'attesa sono definite in base all'ordine cronologico di presentazione delle domande di ricovero. Il numero dei soggetti in lista di attesa viene settimanalmente aggiornato sul sito web dell'ATS di Milano – Città Metropolitana. Ogni dimissione prevede una relazione socio-sanitaria sottoscritta dal medico di nucleo.

Le modalità di inserimento, anche graduale, vengono concordate con la Direzione della R.S.A. L'ingresso è subordinato alla sottoscrizione di un contratto.

L'ingresso è subordinato, altresì, all'acquisizione dell'assenso al ricovero espresso dal soggetto interessato. All'atto dell'inserimento dell'ospite nella RSA, gli uffici amministrativi della stessa provvedono alla cancellazione del nominativo dell'ospite dall'elenco del medico di medicina generale scelto in precedenza. Ogni ospite può, in qualsiasi momento, dimettersi dalla R.S.A dandone preventiva comunicazione di almeno 15 giorni.

## **CONSENSO INFORMATO E TUTELA DELLA PRIVACY**

I dati forniti, i referti clinici e le notizie anamnestiche vengono conservati presso la nostra R.S.A. in archivi cartacei ed informatici a fini amministrativi e di ricerca scientifica, nel pieno e totale rispetto della L. 675/96. Le sole trasmissioni verso l'esterno, sono quelle richieste dalla Regione Lombardia per gli adempimenti al “ debito informativo “. I dati personali idonei a rilevare lo stato di salute vengono notificati tramite i medici della struttura al paziente o, in caso di grave compromissione, ai suoi familiari. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente o, in caso di consenso, anche ai suoi familiari o persone designate.

**E' necessario che eventuali figure quali “tutori legali”, “amministratori di sostegno”, “curatori” notificchino il loro incarico agli uffici amministrativi ed a medici di reparto in quanto referenti particolari di informative riguardanti gli ospiti.  
Il consenso al trattamento dei dati personali viene richiesto ad ogni nuovo ingresso in struttura.**

## **VISITE ALLA STRUTTURA PRIMA DEL RICOVERO**

Per visitare la struttura prima del ricovero si invita a contattare l'Ufficio Accoglienza al numero 02.99438210 che provvederà a fissare un appuntamento per la visita.



## **ASSEGNAZIONE DEL REPARTO**

L'ospite ammesso nella R.S.A. è alloggiato normalmente in camera a due letti in uno dei reparti della stessa R.S.A. o nel Nucleo Alzheimer.

L'assegnazione delle camere viene disposta dalla Direzione in relazione ai bisogni dell'anziano e alla organizzazione dei reparti. In relazione alle sue condizioni psico-fisiche l'anziano può essere spostato di reparto. Di tale spostamento, che può comportare una variazione dell'ammontare della retta giornaliera, verranno preventivamente informati i familiari o chi per essi.

E' fatto comunque divieto agli ospiti di usare nelle camere da letto stufe, fornelli, frigoriferi, televisori o altri apparecchi vari che possono determinare situazioni di pericolo.

E' altresì vietato fumare nelle camere da letto e in tutti i luoghi comuni e chiudere a chiave le porte di ingresso delle camere.

E' concesso l'uso limitato di apparecchi radio limitandone l'impiego al fine di evitare di arrecare disturbo agli altri utenti.

## **SERVIZI OFFERTI E LORO TIPOLOGIA**

La R.S.A., come struttura residenziale protetta è dotata di un'équipe multi professionale con funzioni socio-assistenziali, socio-sanitarie e sanitarie, che pone molta attenzione alla "qualità della vita" degli ospiti. Offre:

- ricoveri permanenti per anziani in situazione di bisogno socio-sanitario e assistenziale; con servizi specifici di carattere assistenziale, culturale e ricreativo nonché prestazioni sanitarie e riabilitative dirette a recuperare o a migliorare le condizioni di autosufficienza;
- ricoveri temporanei, di pronto intervento e sollievo a sostegno delle famiglie con a carico persone anziane e/o con malattia di Alzheimer nonché alcuni posti letto dedicati a pazienti in stato vegetativo persistente;
- azioni di supporto alle famiglie con prestazioni socio-assistenziali e sanitarie a favore dei loro anziani con l'inserimento degli stessi nel Centro Diurno Integrato, quale soluzione alternativa al ricovero;
- personalizzazione degli interventi di cura e assistenza attraverso un'analisi complessiva dei bisogni (sanitari, assistenziali, psicologici, affettivi, culturali, sociali, religiosi) finalizzata alla predisposizione di un piano di lavoro individualizzato periodicamente verificato e ridefinito dall'équipe socio-sanitaria.

La R.S.A., secondo le caratteristiche degli ospiti, garantisce un complesso di servizi atto a soddisfare tutti i bisogni privilegiando:

- a) la prevenzione, intesa come insieme di iniziative socio-sanitarie, assistenziali, culturali e di tempo libero per contrastare i fattori di rischio di invalidità;
- b) la terapia di mantenimento, per evitare o ritardare al massimo ulteriori deterioramenti psichici e fisici;
- c) la riabilitazione, per intervenire sui deficit funzionali al fine di migliorare le capacità fisiche, psichiche, sociali e relazionali.



La R.S.A. provvede direttamente all'assistenza di tutti i suoi ospiti attraverso una équipe multidisciplinare costituita da diversi profili professionali identificabili mediante un cartellino di riconoscimento posto sulla divisa. Vengono garantiti i seguenti servizi:

## **1) SERVIZI DI TIPO ALBERGHIERO**

### **a – Ristorazione**

Il servizio di cucina garantisce la preparazione quotidiana degli alimenti che vengono distribuiti durante i pasti. Appositi carrelli termici permettono di conservare i cibi prodotti alle giuste temperature.

I medici della R.S.A. segnalano eventuali prescrizioni dietetiche individuali, tenendo conto delle necessità caloriche degli ospiti e della concomitanza di eventuali patologie del metabolismo .

Il consumo dei pasti avviene in ambienti idonei, adeguatamente attrezzati e con la disponibilità di tovaglie, tovaglioli, bavaglie suppellettili varie. La necessità di ausili protesici per l'alimentazione può essere valutata con il servizio di riabilitazione e con il personale medico infermieristico di reparto.

### **b – Lavanderia e Guardaroba**

La R.S.A. mette a disposizione i servizi di lavanderia e di guardaroba e per questo si avvale di un servizio appaltato con ditta esterna.

Per opportuna organizzazione ogni capo di biancheria viene cifrato attraverso un apposito microchip. Inoltre, per una migliore gestione del servizio, ai familiari dell'ospite è chiesto di cucire, su tutti i capi di biancheria, un contrassegno numerato e colorato, fornito dalla struttura, al fine del riconoscimento immediato del reparto e dell'ospite.

Il lavaggio dei capi viene effettuato a temperatura elevata per ragioni igieniche; si consiglia quindi ai parenti, che devono fornire la biancheria personale per i propri congiunti ed il relativo rinnovo, di scegliere capi adeguati ad un lavaggio frequente e ad alte temperature. Non saranno riconosciuti danni ai capi di abbigliamento che non rispettano quanto indicato. Gli stessi parenti possono chiedere di curare in proprio la biancheria dei loro congiunti.

### **c – Pulizia degli ambienti e riassetto delle camere**

E' fatto divieto di conservare in camera cibi deperibili se non quelli espressamente autorizzati.

La pulizia degli ambienti e degli spazi comuni è comunque garantita dalla RSA.



**Figura 4: Camera di degenza.**

## **2) SERVIZI ALLA PERSONA**

### **a – Servizio sanitario assistenziale**

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone anziane affidate alle cure della R.S.A., e si avvale di tutti i mezzi disponibili in campo medico-scientifico.

Le funzioni di tale servizio si riassumono in:

- L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24;
- L'assistenza medica è garantita come segue:
  - ✓ presenza nelle 12 ore diurne dalle ore 8.00 alle ore 20.00, per i 365 giorni dell'anno;
  - ✓ per le ore notturne è attivo il servizio di guardia medica territoriale, dalle ore 20.00 alle ore 8.00;
- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano al momento dell'ingresso;
- attenzione generale alla prevenzione dei potenziali problemi sanitari degli ospiti, mediante verifica delle condizioni igienico-ambientali, dell'alimentazione, delle relazioni, del comportamento e dell'igiene di vita della persona anziana;
- verifica delle condizioni clinico-sanitarie degli ospiti mediante visite mediche programmate e/o urgenti e mediante colloqui con gli stessi ospiti e/o con i loro familiari e stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI);
- ricorso ad indagini diagnostiche cliniche e strumentali nonché prescrizione delle cure e delle terapie mediche più appropriate per i singoli casi previa acquisizione di consenso informato;
- eventuale ricorso a ricoveri ospedalieri;
- mantenimento dello stato di salute psicofisica, per quanto singolarmente possibile, potenziando ogni capacità residua;
- revisione critica dei benefici delle cure mediche;
- redazione e gestione dei Fascicoli Socio Sanitari degli ospiti.
- Prescrizione di protesi e ausili
- Impiego di superfici terapeutiche ad alta tecnologia (alto-medio rischio) per la prevenzione e la cura delle lesioni da pressione dei soggetti a rischio.

### **b - Servizio Sociale di Struttura**

Questo servizio ha il compito di accompagnare l'ospite e la sua famiglia durante la sua permanenza nella struttura.

Tale accompagnamento si realizza attraverso:

- Accoglienza della famiglia e dell'ospite al momento della domanda e dell'ingresso;
- Counseling sociale alla famiglia e all'ospite per l'individuazione e l'assolvimento delle problematiche sociali in sintonia con tutti gli altri operatori ed in particolare con gli educatori professionali;
- Segretariato sociale professionale finalizzato ad assolvere le procedure di carattere legale/amministrativo per l'ottenimento dei riconoscimenti economici dovuti.
- Il coordinamento delle relazioni sociali dei residenti all'interno ed all'esterno della struttura, allo scopo di migliorare la qualità della vita dell'ospite evitando l'isolamento dalla realtà territoriale di provenienza;

- Le relazioni della R.S.A. con le altre unità della rete dell'ambito territoriale della ASST Rhodense, siano esse strutture pubbliche, private, del terzo settore nonché con le associazioni di volontariato.

### **c- Servizio Socio-Educativo**

Questo servizio rappresenta un punto fondamentale di riferimento per la vita relazionale e socio-affettiva delle persone ospitate.

Esso vuole riassumere lo sforzo e l'impegno di tutti gli operatori e, in particolare, degli educatori professionali, presenti nella struttura, al fine di restituire la motivazione e la dignità della vita dell'anziano ospitato presso la struttura residenziale.

I Progetti Educativi Individualizzati perseguono lo scopo di inserire ciascun ospite nei diversi momenti di vita e di attività e vengono strutturati allo scopo di:

- valorizzare l'ospite anziano attraverso il recupero delle proprie capacità residue ed esperienze;
- garantire un adeguato ed idoneo percorso di vita, nel nuovo ambiente residenziale, interpretando e dando voce al singolo individuo;
- incoraggiare il soddisfacimento di bisogni socio-relazionali, culturali ed affettivi;
- conservare e favorire i contatti e le relazioni con il territorio.

### **d – Servizio di Fisioterapia**

La R.S.A. non è struttura specifica di riabilitazione, ma si avvale della collaborazione fra medici, infermieri e terapisti della riabilitazione per lo sviluppo di progetti individuali di recupero funzionale.

Il servizio di fisioterapia prevede interventi programmati e mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione ed il mantenimento delle capacità motorie e funzionali delle persone anziane ospiti della R.S.A., attraverso l'impiego di strumenti e di metodologie adeguate.

Propone l'adozione di protesi e/o ausili, prevedendo momenti dedicati all'addestrando delle persone al loro uso e alla regolare verifica dell'efficacia e della funzionalità degli interventi.

Collabora con il Servizio di animazione per attività affini e/o complementari agli interventi fisioterapici.

Il Servizio si avvale dell'impiego di apparecchiature ad ultrasuoni e per elettroanalgesia (tens) che coadiuvano le altre terapie fisiche. Il servizio è attualmente ad esclusivo uso degli anziani residenti presso la struttura residenziale.

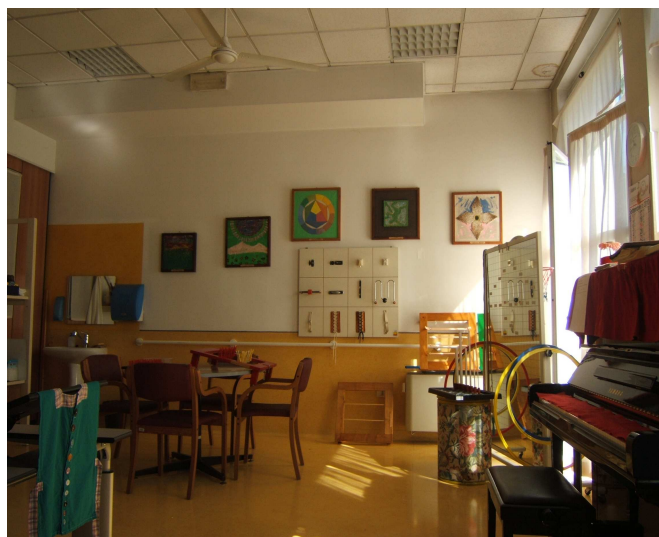


**Figura 5: Immagine della palestra centrale.**

La **Terapia Occupazionale** si colloca nell'ambito della Riabilitazione impiegando le attività occupazionali quale mezzo terapeutico, attraverso l'individuazione di un percorso specifico e mirato per i soggetti presi in carico, finalizzato alla stimolazione, al recupero e al mantenimento delle capacità residue dell'anziano, avvalendosi delle attività della vita quotidiana, espressive, artigianali e artistiche.

Il servizio, inoltre, collabora con l'equipe dei diversi nuclei assistenziali al fine di garantire le attività di vita quotidiana ADL e IADL (cura della propria persona, igiene, abbigliamento, alimentazione) attraverso progetti individualizzati.

La terapia, infine, propone l'adozione di ausili utili allo svolgimento delle attività di vita quotidiana e suggerisce piccoli interventi ambientali finalizzati al miglioramento dell'assistenza e della cura alla persona anziana.



**Figura 6: Il Servizio di Terapia Occupazionale**



**Figure 7 e 8: Attrezzature ed ausili a disposizione della Terapia Occupazionale.**



### **e – Giardino Alzheimer**



**Figura 9: Immagine del giardino Alzheimer**

Questa nuova struttura offerta della RSA, inaugurata nel mese di luglio 2017, è stata ideata quale percorso di cammino protetto voluto per consentire, anche a soggetti con decadimento cognitivo, facilità d'orientamento con garanzia di sicurezza, libertà di movimento, privacy e serenità. Una serie di piante e fiori circondano il percorso offrendo al soggetto stimolazioni sensoriali ottiche, odorose e tattili che aprono a ricordi della memoria antica. Il progetto sarà utilizzato dagli anziani della struttura e del Cdi (Centro diurno integrato) affetti da forme di demenza, sotto la supervisione del personale di assistenza ed educativo.

### **f – Sala Multimediale**



**Figura 40: Immagine della Sala Multimediale**

Anche questo nuovo progetto è stato inaugurato nel mese di luglio 2017. E' stato sviluppato con la collaborazione del gruppo di educatori della Rsa e con l'Associazione Avo (Associazione volontari ospedalieri) che ha voluto donare le strumentazioni per la sua realizzazione. La Sala consentirà di effettuare videoproiezioni di film, foto e materiale audiovisivo. Essendo collegata in rete permetterà anche di sviluppare interventi di memory training. La visione di vecchi film e documentari storici riporterà gli anziani alle loro epoche giovanili, favorendo momenti relazionali e percorsi mnemonici con elevata componente emozionale.

### **g – Servizio di Parrucchiere, Barbiere e igiene Personale**

All'interno della R.S.A. appositi spazi sono adibiti e attrezzati per la cura estetica della persona (taglio di capelli e pettinature, taglio di unghie, barbiere ). L'onere di tali servizi è a carico dell'ospite.

Vari reparti della R.S.A. sono attrezzati con docce e bagni per le persone ricoverate, che sono assistite nell'espletamento dell'igiene personale con una frequenza media settimanale.

### **3) SERVIZIO RELIGIOSO**



**Figura 51: Immagine della Chiesa**

La R.S.A. assicura assistenza morale e religiosa.

Operano nella struttura un Cappellano e le Suore dell'Ordine di Nostra Signora della Trinità, la cui azione si caratterizza per atteggiamenti di ascolto, di vicinanza, di dialogo e di attenzione alle problematiche delle persone ricoverate in condizione di grave sofferenza fisica e psichica nonché di attenzione ai loro bisogni e alle loro esigenze spirituali e di fede.

Numerosi sono i momenti di preghiera praticati all'interno delle due cappelle presenti in RSA ed anche all'interno dei vari reparti.

Il Cappellano e le consorelle operano, in collaborazione con il personale laico e con il volontariato, alla realizzazione di numerosi momenti animativi aperti anche all'esterno della struttura.

### **4) VOLONTARIATO**

La R.S.A. si avvale della collaborazione dei gruppi di volontariato organizzati, quale espressione della solidarietà umana e sociale nonché insostituibile apporto alla personalizzazione ed alla umanizzazione degli interventi.

Periodicamente la direzione della R.S.A. aggiorna l'elenco nominativo di tutti i volontari.

Le Organizzazioni iscritte nel Registro Regionale del Volontariato, oltre a dichiarare il possesso di polizza assicurativa a tutela dei soggetti che di norma frequentano la R.S.A., devono depositare in R.S.A. copia del loro Statuto e/o Regolamento.

Il Volontariato attivo presso la RSA è coordinato da una équipe formata da operatori del Servizio di Animazione e di Riabilitazione, con un responsabile designato dalla Direzione al fine di coordinare e raccordare l'apporto dello stesso volontariato ai bisogni specifici degli ospiti.

La struttura residenziale si avvale dell'apporto fattivo di esse ricevendone un servizio gratuito, organizzato e qualificato assicurando una presenza amichevole accanto agli ospiti, offrendo loro calore umano, dialogo ed aiuto, finalizzati al miglioramento del benessere degli ospiti.

## **USCITA DEGLI OSPITI**

Agli ospiti residenti è consentita la possibilità di uscire dalla struttura e di farvi rientro, dalle ore 8.00 alle ore 20.00, salvo casi di restrizione indicati dal medico responsabile di reparto.

L'ospite è tenuto ad informare preventivamente della sua uscita il Responsabile di reparto o suo delegato, il quale registrerà il nominativo dell'anziano nei documenti sanitari e di reparto apponendo eventuali note.

La Direzione della R.S.A. ha la facoltà di concedere agli ospiti permessi straordinari.

## **VISITE AGLI OSPITI**

L'orario di visita agli ospiti è normalmente previsto dalle ore 8.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni dell'anno, salvo diversa autorizzazione della Direzione.

Gli accessi, comunque, non dovranno costituire intralcio alle attività di assistenza.

Ai familiari e/o ai conoscenti è consentito ospitare presso di loro il proprio congiunto e/o conoscente ogni volta che lo ritengano opportuno, dandone comunicazione ai responsabili di reparto.

E' fatto obbligo ai parenti di lasciare sempre un recapito presso la Direzione per poter essere rintracciati in caso di necessità.

## **MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

In ottemperanza a quanto disposto dalle normative nazionali e regionali, per ogni ospite viene redatto un Fascicolo Socio Sanitario che la R.S.A. conserva senza limiti di tempo.

Per ottenere il rilascio di una copia della documentazione, è necessario che l'ospite, suo delegato o legale rappresentante, inoltri formale richiesta alla Direzione della struttura, precisando la relativa motivazione ed allegando la copia di un documento valido di Identità.

Entro sette giorni dalla richiesta sarà rilasciata copia della documentazione, previo versamento dell'importo corrispondente alle spese di riproduzione, così come stabilite con la regolamentazione aziendale, riportate sul sito internet dell'ASST Rhodense. Le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

## **RICOVERO OSPEDALIERO E VISITE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI**

In caso di ricovero ospedaliero e di visite specialistiche ambulatoriali l'eventuale assistenza individuale all'ospite è da considerarsi a carico del familiare o del legale rappresentante, i quali potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico. E' a carico della RSA, per i ricoveri e/o visite ambulatoriali prescritte dal personale medico della struttura, il costo del mezzo necessario al trasporto.

Presso la RSA "S. Pertini" nel corso degli anni passati è stata inoltre attivata la disponibilità, per gli ospiti ricoverati, di attività ambulatoriali per le specialità di TERAPIA DEL DOLORE, PSICHIATRIA, DERMATOLOGIA, CARDIOLOGIA, FISIATRIA e ONCOLOGIA.

Se ne fanno carico i medici ospedalieri dell'Ospedale di Garbagnate Milanese con i quali si è stretta attiva collaborazione all'interno dell'ASST Rhodense.

E' stata attivata, inoltre, una consulenza INFETTIVOLOGICA con un'altra importante ASST della regione Lombardia.

Tali interventi hanno lo scopo di ridurre il disagio dei trasferimenti degli anziani al polo ospedaliero ma richiedono, comunque, la collaborazione dei familiari che saranno avvisati dai reparti di degenza affinché possano essere presenti alle visite specialistiche dei loro anziani.

Questo nuovo servizio completa l'offerta della RSA "Sandro Pertini" rendendola ancora più professionale nella sua composizione sanitaria.

## **DIMISSIONI**

Le dimissioni di un ospite dalla RSA possono aver luogo per:

- libera scelta della persona assistita, dei suoi legali rappresentanti o famigliari, o dei servizi territoriali che hanno in carico il caso ;
- cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto.

Alla dimissione viene consegnata una relazione riportante le considerazioni diagnostiche, le competenze funzionali, le prestazioni erogate e i risultati conseguiti, le indicazioni e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi con eventuale coinvolgimento dell'U.V.M (Unità Valutazione Multidimensionale Distrettuale).

A tal fine le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta al Direttore della struttura, almeno 15 giorni prima di lasciare la struttura; qualora non venisse rispettato il tempo di preavviso, sarà richiesto il pagamento della retta per tale periodo, fino al 15° giorno.

## **DECESSO DEGLI OSPITI**

In caso di decesso, i parenti del defunto provvedono direttamente alle sue esequie sopportandone i relativi oneri, economici ed organizzativi, che in nessun caso potranno essere posti a carico dell'ASST Rhodense. I parenti potranno conferire mandato ad una impresa funebre di loro scelta, che dovrà garantire il corretto svolgimento di tutte le attività di competenza.

Qualora l'ospite deceduto non possieda risorse economiche sufficienti e non risultino soggetti obbligati per legge a provvedere alle esequie, la Direzione coinvolgerà il Comune, competente in merito, di provenienza dello stesso defunto.

## **CUSTODIA DI DENARO E OGGETTI DI VALORE**

La R.S.A. non è responsabile degli oggetti di valore e del denaro degli ospiti.

Al decesso di un ospite, la struttura custodirà i beni rinvenuti, in attesa di consegnarli agli eventuali eredi, secondo le norme del codice civile, fatto salvo il recupero di eventuali crediti.

## **SISTEMI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

La soddisfazione degli utenti e dei caregiver avviene attraverso la somministrazione, due volte l'anno, di un questionario, redatto in forma anonima e da imbucare presso i contenitori posti all'ingresso della Direzione della struttura e presso i reparti. La finalità è quella di poter ipotizzare strategie di miglioramento continuo del servizio. Annualmente, i risultati della Customer, vengono condivisi con ospiti, famigliari o caregiver, in riunione plenaria.

Una volta all'anno, viene rilevata la soddisfazione di tutto il personale suddiviso per profili professionali, che ha la finalità di ipotizzare processi formativi e gruppi di lavoro interni, finalizzati a migliorare la qualità della comunicazione e dei rapporti tra colleghi e, di conseguenza, dei servizi offerti.



## **RETTA**

L'anziano ammesso nella R.S.A. o suo delegato (parenti obbligati per legge, tutore, curatore o amministratore di sostegno – Comune di residenza nei casi previsti dalla vigente normativa), per il periodo di permanenza nella struttura, deve versare una retta giornaliera fissata dall'ASST Rhodense al netto del contributo regionale a carico del Servizio Sanitario Regionale.

Nelle more della definizione delle necessarie procedure inerenti la riforma attuata dalla succitata Legge Regionale 11 agosto 2015, n. 23, si rinvia, con espresso richiamo, alla deliberazione del Direttore Generale dell'ex Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Milano 1 (A.S.L. MI1) n. 220 del 15 marzo 2001.

L'ammontare della retta può subire variazioni a seguito di analisi economiche e dei costi di gestione della R.S.A. e può essere differenziata in rapporto alle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali rese e correlate alla gravità dei singoli ospiti. Con la deliberazione propria n. 610 del 7 settembre 2017, sono state uniformate le rette per ricoveri di pronto intervento/sollievo.

La retta deve essere corrisposta ogni mese, tramite versamento su specifico c/c bancario della ASST Rhodense.

L'ospite ha l'obbligo di corrispondere integralmente della retta giornaliera in caso di assenze non superiori a 15 giorni.

Per periodi superiori a 15 giorni, per il mantenimento del posto e la copertura delle spese fisse di gestione, l'ospite è tenuto al versamento del 50% della quota giornaliera per i giorni successivi al quindicesimo.

L'ospite è passibile di dimissioni d'ufficio qualora lo stesso o i responsabili in solido del pagamento della retta (parenti, Comune, tutori, amministratori di sostegno..), si rendano insolventi al pagamento medesimo.

E' fatto salvo ogni diritto da parte dell'Ente gestore (**ASST Rhodense**) al recupero dei crediti dall'interessato o dai soggetti che, in solido con l'anziano, si erano assunti l'impegno di spesa sottoscrivendo il contratto al momento dell'ingresso.

Il contratto d'ingresso dovrà essere firmato congiuntamente dai nuovi ospiti e dai loro parenti o dall'amministratore di sostegno o da altra figura tutelare, qualora esistente.

Qualora ciò non avvenga, non si potrà dar corso all'ingresso del nuovo ospite. L'ingresso dell'ospite nelle struttura non potrà avvenire in assenza della sottoscrizione preventiva del contratto.

Prima di firmare il contratto, l'ospite ed i suoi parenti sottoscrittori devono consegnare la loro ultima dichiarazione dei redditi. La documentazione fiscale richiesta è necessaria ed in assenza della produzione della documentazione non si potrà dar corso all'ingresso del nuovo ospite.

Prima della sottoscrizione del contratto dovrà essere versata, a titolo di deposito cauzionale, una somma infruttifera pari al valore di una mensilità ( 30 giorni ) di degenza. L'importo suddetto dovrà essere versato **prima** della sottoscrizione del contratto e dell'ingresso dell'ospite in struttura. Per verificare l'avvenuto accredito della somma suddetta sul conto corrente dell'ASST Rhodense l'operazione deve essere effettuata **due giorni** prima della sottoscrizione del contratto. Devono essere consegnati, comunque, i documenti giustificati del versamento. Nella causale del bonifico dovrà essere precisato che si tratta di deposito cauzionale. Nel caso in cui il versamento sia effettuato da un soggetto diverso dall'ospite, nella causale del bonifico dovrà essere precisato il nome dell'ospite stesso.

A fronte d'insolvenze economiche dell'ospite e degli obbligati e/o dei fideiussori, dell'amministratore di sostegno o di altra figura tutelare, qualora esistente, la RSA Pertini incasserà il deposito cauzionale. Per continuare la permanenza presso la RSA l'ospite, o i suoi obbligati/fideiussori, l'amministratore di sostegno o altra figura tutelare dovranno ricostituire il deposito cauzionale e procedere all'immediato pagamento delle mensilità insolute. In mancanza, l'ASST Rhodense potrà procedere alla dimissione dell'ospite.

**Le eventuali modifiche al contratto devono essere formalizzate e sottoscritte da entrambe le parti per avvenuta accettazione.**

**E' fatto divieto di cedere il contratto, attesa anche la natura strettamente personale delle prestazioni dedotte in contratto**

Annualmente la RSA rilascia le certificazioni fiscali, riguardanti gli importi pagati dagli ospiti nell'anno precedente, redatte sulla base delle indicazioni fornite dalla regione. La certificazione fiscale è consegnata nei termini previsti dalla normativa vigente in materia.

Le prestazioni garantite dal contratto sono:

- accudimento della persona nella gestione della vita quotidiana, somministrazione pasti.
- assistenza medica e farmacologica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa, se necessaria;
- attività di animazione e socializzazione;
- attività di supporto amministrativo;
- attività di terapia occupazionale, se necessaria;
- presidi per la gestione dell'incontinenza urinaria e fecale;
- espletamento e/o accompagnamento per piccole commissioni all'esterno della struttura;
- servizio pedicure.

Servizi aggiuntivi attualmente inclusi nel costo sono:

- servizio di lavanderia-guardaroba;
- solo trasporto con mezzi della struttura o ambulanza in ospedale per accertamenti clinici;

Servizi accessori a pagamento:

- servizio parrucchiera: tariffa secondo prestazione;
- servizio barbiere: tariffa secondo prestazione.

Attualmente gli importi della retta giornaliera corrispondono a:

• ricoveri definitivi	€	41,32
• ricoveri definitivi Alzheimer presso Nucleo	€	51,65
• ricoveri pronto intervento/sollievo	€	56,61

## **GIORNATA TIPO**

L'assistenza alla persona anziana è personalizzata secondo le fragilità ed i bisogni socio-assistenziali individuali e a scopo rappresentativo si delineano come segue:

<b>FASCE ORARIE</b>	<b>ATTIVITA TIPO</b>
<b>Ore 07.00-10.00</b>	Sveglia graduale nel rispetto dei ritmi e dei tempi individuali. Le attività di cura del sé (es. bagni programmati, igiene parziale, ecc), vestizione sono assicurate favorendo il mantenimento delle autonomie residue, con interventi di tipo compensativo e/o sostitutivo nella misura necessaria. Mobilizzazione Prestazioni sanitarie a digiuno (es. prelievi) Terapie farmacologiche Colazione servita in sala da pranzo per chi è in grado di muoversi autonomamente o tramite utilizzo di ausili, oppure in camera nel caso di ospiti con condizioni di salute precarie
<b>Ore 10.00-12.00</b>	Attività strutturate con l'Educatore (attività occupazionali, attività animative, proiezioni di film, ecc) e uscite personalizzate Attività di fisioterapia Visite mediche
<b>Ore 12.00-15.00</b>	Pranzo servito in sala da pranzo per chi è in grado di muoversi autonomamente o tramite utilizzo di ausili, oppure in camera nel caso di ospiti con condizioni di salute precarie. Terapie farmacologiche Riposo pomeridiano o riposizionamento a letto per chi lo desidera Igiene e cambio dei presidi di assorbimento
<b>Ore 15.00-18.00</b>	Attività occupazionali, animazione (musica, feste danzanti) Mobilizzazione e/o deambulazione assistita Merenda Partecipazione a funzione religiosa
<b>Ore 18.00-21.00</b>	Cena servita in sala da pranzo per chi è in grado di muoversi autonomamente o tramite utilizzo di ausili, oppure in camera nel caso di ospiti con condizioni di salute precarie. Terapie farmacologiche Preparazione per la notte (igiene personale, accompagnamento/messa a letto, ecc)
<b>Ore 21.00-07.00</b>	Controllo e assistenza notturna, tutelare e infermieristica

## **SERVIZIO RISTORAZIONE**

La gestione del servizio ristorazione è affidata a ditta esterna che opera direttamente nei locali della struttura, sotto la supervisione interna. Il servizio prevede due tipologie di menù, invernale ed estivo, a rotazione quadrisettimanale, con possibilità di scelta tra almeno due alternative rispetto al piatto del giorno. La prenotazione del pasto viene effettuata attraverso l'uso di palmari assegnati ad ogni reparto, così da personalizzare giornalmente le scelte degli ospiti. E' possibile ricevere diete elaborate su richiesta medica per tutte le principali patologie (diete per diabetici, insufficienza epatica, renale, ecc.). La R.S.A. si avvale della competente collaborazione di medici dietologi e dietiste. Il menù settimanale invernale ed estivo è disponibile in ogni reparto e di seguito se ne propone un esempio invernale ed estivo.

### **MENU' INVERNALE**

<b>PRANZO</b>		
<b>LUNEDI</b>	Conchiglie alla bolognese	Cordoun bleu - piselli
<b>MARTEDI</b>	Risotto alla parmigiana	Arrosto di vitello al forno – patate al forno
<b>MERCOLEDI</b>	Tortiglioni alla piemontese	Coscia di pollo al forno - macedonia di verdure
<b>GIOVEDI</b>	Lasagne alla bolognese	Polpette al sugo – fagiolini
<b>VENERDI</b>	Farfalle al pomodoro e ricotta	Verdesca in umido – cavolini di bruxelles
<b>SABATO</b>	Fusilli all'amatriciana	Arista di maiale – patate al forno
<b>DOMENICA</b>	Risotto con funghi	Vitellone brasato – polenta
<b>ALTERNATIVE</b>	Pasta in bianco	Pollo bollito/formaggini/quick
	Riso in bianco	Prosciutto cotto/crescenza
	Pastina in brodo	Scatolame (tonno)
	Semolino	Vitellone bollito

<b>CENA</b>		
<b>LUNEDI</b>	Minestrone con riso	Bologna - fagiolini
<b>MARTEDI</b>	Minestrone con pasta	Taleggio – cavolfiori
<b>MERCOLEDI</b>	Zuppa di fagioli	Salame - broccoli
<b>GIOVEDI</b>	Pasta al pesto	Frittata – carote all'olio
<b>VENERDI</b>	Passato di verdure con riso	Caprino – zucchine
<b>SABATO</b>	Minestra di pasta e fagioli	Mozzarella – broccoli
<b>DOMENICA</b>	Minestrone con pasta	Bresaola – macedonia di verdure
<b>ALTERNATIVE</b>	Passato di verdura	Pollo bollito/procotto/formaggini
	Riso in bianco	Prosciutto cotto
	Pastina in brodo - Semolino	Scatolame/ Crescenza/quick
	Caffé latte	Vitellone bollito



## MENU' ESTATE

<b>PRANZO</b>		
<b>LUNEDI</b>	Penne al pomodoro	Coscia di pollo al forno - carote
<b>MARTEDI</b>	Pipe al ragu' di verdure	Sottofesa vitello al forno- patate arrosto
<b>MERCOLEDI</b>	Fusilli alla portofino	Scaloppa di tacchino gremolata – macedonia di verdure
<b>GIOVEDI</b>	Gnocchi al pomodoro	Vitello tonnato – fagiolini
<b>VENERDI</b>	Maccheroni al tonno	Trancio verdesca al forno – pomodori
<b>SABATO</b>	Penne al ragu'	Arrosto maiale al forno – patate arrosto
<b>DOMENICA</b>	Risotto alla milanese	Polpettine alla pizzaiola – cavolini di bruxelles
<b>ALTERNATIVE</b>	Pasta in bianco	Pollo bollito/formaggini/quick
	Riso in bianco	Prosciutto cotto/crescenza
	Pastina in brodo	Scatolame (tonno)
	Semolino	Vitellone bollito

<b>CENA</b>		
<b>LUNEDI</b>	Minestrone con riso	Salame - cavolfiori
<b>MARTEDI</b>	Minestrone con pasta	Formaggio pirenei – broccoletti
<b>MERCOLEDI</b>	Zuppa di fagioli	Caprino - carote
<b>GIOVEDI</b>	Minestrone con pasta	Frittata con prosciutto – fagiolini
<b>VENERDI</b>	Risotto agli asparagi	Cima alla genovese – zucchine
<b>SABATO</b>	Minestra di pasta e fagioli	Mozzarella bocconcini - broccoletti
<b>DOMENICA</b>	Minestrone con pasta	Provolone dolce– piselli
<b>ALTERNATIVE</b>	Passato di verdura	Pollo bollito/procotto/formaggini
	Riso in bianco	Prosciutto cotto
	Pastina in brodo - Semolino	Scatolame/ Crescenza/quick
	Caffé latte	Vitellone bollito

## CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La persona anziana ha il diritto:

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti prevalenti nel suo ambiente di appartenenza.
- Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera se ne sussistono le condizioni e di avere una vita di relazione soddisfacente.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche nei casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

### LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati decisi non in funzione della sua età anagrafica, ma in base ai parametri della sua qualità di vita.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura prevalente, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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.



**Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza  
della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) S.Pertini di Garbagante M.se**

Data.....Reparto.....

Eta'..... M  F  Ricoverato/a dal/al.....

**Scolarità:** nessuna  obbligo  scuola superiore  laurea





**Se il questionario è compilato da persona diversa dell'ospite livello di parentela o**

**conoscenza con l'ospite:** coniuge figlio  volontario amico





**Quante volte fa visita al suo familiare:**

1 volta a settimana o più 1 volta ogni 15 gg 1 volta al mese occasionalmente  
mai





**Come giudica il trattamento ricevuto dal personale medico?**

Scadente  appena accettabile  buono ma migliorabile  puntuale ed ottimo 





**Come giudica il trattamento ricevuto dal personale di assistenza (infermieri,  
ausiliari, operatori socio assistenziali)?**

Scadente  appena accettabile  buono ma migliorabile  puntuale ed ottimo 

**Come giudica il trattamento ricevuto dal personale della riabilitazione?**

Scadente  appena accettabile  buono ma migliorabile  puntuale ed ottimo 

**Come giudica il trattamento ricevuto dal personale dell'animazione?**

Scadente  appena accettabile  buono ma migliorabile  puntuale ed ottimo 

### Come valuta la possibilità di ottenere informazioni?

non vengo mai coinvolto sulle attività

ricevo informazioni parziali solo su richiesta

ricevo informazioni con una certa regolarità

vengo informato in maniera continua e puntuale

### Quale è la sua impressione sul rapporto che si è creato tra lei (o tra il suo familiare) e il personale?

Il rapporto è freddo e distante

ci sarebbe bisogno di maggiore fiducia

il rapporto di fiducia è abbastanza buono

si è creato un rapporto di completa fiducia e disponibilità

### Rispetto alla privacy e alla riservatezza?

c'è una condizione di estremo disagio

ci sarebbe bisogno di maggiore intimità

accettabile visto che si vive in comunità

praticamente è come sentirsi a casa propria

### Rispetto al servizio ristorazione?

Cattivo e senza scelta



appena accettabile



buono ma migliorabile



ottimo per qualità e scelta



### Rispetto al servizio Lavanderia?

Scadente con smarrimento indumenti



appena accettabile



buono ma migliorabile







ottimo per qualità e tempi di consegna




### Rispetto alla pulizia degli ambienti?

Scadente  appena accettabile  buono ma migliorabile  ottima 

**Come giudicate le iniziative proposte?**

Non succede mai niente  qualcosa si fa ma l'ambiente è triste   
le iniziative non sono interessanti  ci sono iniziative ben organizzate e gradevoli 

**Dovendo esprimere un giudizio complessivo, come considera i servizi offerti?**

Scadente  appena accettabile  buono ma migliorabile  ottima 

**Come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta?**

Scadente  sufficiente  buona  ottima 

**I famigliari hanno tratto beneficio dal ricovero?**

Si  abbastanza  no 

**Il ricoverato ha tratto beneficio dal ricovero?**

Si  abbastanza  no 

**NOTE E SUGGERIMENTI:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



**SCHEDA PER ESPRIMERE SEGNALAZIONI E/O APPREZZAMENTI**

Il sottoscritto/a (facoltativo).....

ospite della RSA Pertini Casa II Piano .....

o familiare dell'ospite sig. ....

ospite della RSA Pertini Casa II Piano .....

**INFORMA**

che in data .....ha rilevato il seguente evento:

**Reclamo**

.....  
.....  
.....  
.....

e pertanto, in base al principio di autotutela previsto dalla carta dei servizi,

**CHIEDE**

al Comitato competente preposto alla vigilanza i chiarimenti del caso e che vengano presi gli opportuni provvedimenti.

**Apprezzamento**

.....  
.....  
.....

Data.....

firma  
(facoltativo)

.....

La presente può essere consegnata direttamente alla Direzione della struttura o presso l'URP, e-mail [urp@asst-rhoedense.it](mailto:urp@asst-rhoedense.it), tel. 02.994301814, fax 02.994302078.

L'Ente si impegna a rispondere alle lamentele firmate entro quindici giorni dalla ricezione.

## **INFORMAZIONI UTILI**

### **La Direzione Aziendale**

La Direzione Aziendale, costituita dalla Direzione Generale, dalla Direzione Sanitaria, dalla Direzione Socio-Sanitaria e dalla Direzione Amministrativa, svolge tutte le funzioni di supporto al Direttore Generale nell'esercizio del proprio ruolo di legale rappresentante dell'Azienda e delle sue funzioni di governo.

### **Direzione Generale**

Sede Legale

Garbagnate Milanese (MI) - Viale Forlanini n. 95

Tel. 02.994302447  
Tel. 02.994302919- 2301  
Fax 02.994302947

### **Direzione Sanitaria**

Garbagnate Milanese (MI) - Viale Forlanini n. 95

Tel.02.994302203  
Tel. 02.994302990  
Fax 02.9956656

### **Direzione Socio-Sanitaria**

Garbagnate Milanese (MI) - Viale Forlanini n. 95

Tel.02.994302203  
Tel. 02.994302990  
Fax 02.9956656

### **Direzione Amministrativa**

Garbagnate Milanese (MI) - Viale Forlanini n. 95

Tel. 02.994302061  
Fax 02.994302575

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Garbagnate Milanese (MI) - Viale Forlanini n. 95

Tel. 02.994301814  
Fax 02.994302078

### **R.S.A "Sandro Pertini"**

Tel. 02/99438200  
Fax 02/99438211

### **Responsabile USSD**

Tel. 02.994308206

### **Dirigente Medico**

Tel. 02.994308206

### **Dirigente amministrativo**

Tel. 02.994308205

### **Responsabile Servizi Assistenziali**

Tel. 02.994308234

### **Ufficio Accoglienza Ospiti**

Tel. 02.994308209

### **A.V.O. Garbagnate**

Tel. 02.994302954

