



Corso Sempione, 34 – 20025 LEGNANO (MI)
Tel. (0331) 472911 - Telefax. (0331) 472912 E-mail: segreteria@fondazioneanterasmo.it
P.IVA 09525200151 C.F. 84001690159 COD. REA 1734902
R. R. Persone Giuridiche progr. n. 1818
PEC: fondazioneanterasmo@registerpec.it

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE E INFORMAZIONI SUL SERVIZIO (ad uso di utenti e familiari)

CHI SIAMO

Con D.G.R. n. 7/15911 del 30 dicembre 2003 la Giunta Regionale della Lombardia ha approvato la trasformazione in Fondazione senza scopo di lucro dell'I.P.A.B. Opera Pia OSPIZIO S. ERASMO, antica istituzione caritativa avente sede nel Comune di Legnano.

A seguito della trasformazione, l'ente ha assunto la denominazione "FONDAZIONE SANT'ERASMO", con personalità giuridica di diritto privato.

La Fondazione amministra una Residenza Sanitaria Assistenziale - R.S.A. – finalizzata al sostegno degli anziani non autosufficienti, anche con grave deficit cognitivo. L'RSA ha come territorio di riferimento Legnano e i comuni limitrofi e dispone di 125 letti, di cui 16 per malati di Alzheimer in fase avanzata; 120 posti letto sono accreditati da Regione Lombardia.

CENNI STORICI

Sette secoli di storia, dal Medioevo al duemila: tale è il cammino percorso dall'Ospizio Sant'Erasmus dalla sua fondazione, avvenuta intorno al 1290!

Al vocabolo "*Ospizio*", che ai nostri giorni può suonare male, nel medioevo era legato il concetto di "*ospitalità*" o, come diremmo oggi, la capacità di accoglienza e del "*farsi prossimo*" nei confronti degli infermi, dei pellegrini, dei fanciulli esposti, degli orfani, degli invalidi, dei poveri vecchi, in buona sostanza, di ogni sorta di bisognosi e di miserabili, in maniera che ognuno di essi potesse trovare un "*luogo fisico*" a cui ricorrere per ricevere sollievo alle proprie necessità. Quale esempio di concretezza e di amorosa attenzione!

Durante il Medioevo, il ruolo ricoperto dall'Ospizio fu quello di ricovero e cura dei vecchi e degli infermi, ma anche quello di ospitare i pellegrini diretti verso Roma, detti "romei" (dal latino *Romam eo*, vado a Roma), o a Venezia, uno dei porti di partenza per la Terra Santa, lungo uno dei tratti

della via francigena. L'Ospizio Sant'Erasmus di Legnano era la quarta stazione dal passo del Sempione e ultima prima di Milano.

Incerta è l'origine della titolazione a Sant'Erasmus, il vescovo atrocemente martirizzato da Massimiano e Diocleziano. Nel "*Liber notitiae sanctorum Mediolani*" (Libro delle notizie dei Santi di Milano), attribuito a Goffredo da Bussero, si ricorda che il Santo "battezzando risanava molti infermi". Si presume, pertanto, che nell'intenzione del fondatore coloro che si rivolgevano all'Ospizio S. Erasmus potessero trovare conforto ai propri mali, fisici, morali o sociali. Allo stesso Santo era perciò dedicato anche l'oratorio annesso, parte integrante della pia opera.

Se stiamo al verso: "*Qui construxit Hospitale de Legnano*" (Colui che costruì l'Ospizio di Legnano), contenuto nell'epitaffio posto sulla tomba di *Bonvesin de la Riva* e che si poteva vedere fino alla fine del 1600 nel chiostro di S. Francesco a Milano, non dovrebbero sorgere dubbi sulla costruzione dell'Ospizio da parte del frate laico, del terz'ordine francescano o del terz'ordine degli Umiliati che, all'epoca, fu un ramo deviato e, per un certo periodo, scomunicato del terz'ordine francescano. Comunque, costruito o no da Fra Bonvesin de la Riva, l'Ospizio rimane una delle più interessanti fondazioni benefiche del contado milanese.

Senza dubbio deve essere antichissimo, *antiquitus fundatum*, come si legge negli atti delle visite pastorali di S. Carlo Borromeo, tanto da far pensare ad Achille Ratti, Prefetto della Biblioteca Ambrosiana e futuro papa Pio XI, che l'Istituzione fosse più antica del rimatore trecentesco. Ne fa fede anche un'annotazione dell'ing. Guido Sutermeister che scrisse di suo pugno in uno dei tanti foglietti sparsi: "*La presenza di un sepolcro sin dal 3° secolo a. C. dà la certezza che il luogo fosse abitato fin da allora, probabilmente come stazione di transito*".

L'Ospizio Sant'Erasmus di Legnano, quindi, è uno dei simboli della città di Legnano, un'Istituzione rimasta fedele alla propria "*vocazione*" originaria: l'accoglienza dei poveri e degli anziani. La struttura legnanese è sempre stata a disposizione dei bisognosi, con la capacità di adeguare i propri servizi ad un concetto "*dinamico di povertà*": nel tempo, infatti, si è presa cura dei diseredati, dei bambini abbandonati, dei vecchi inabili al lavoro.

Nell'età contemporanea, poi, il "pio luogo" ha dimostrato una costante capacità di rinnovarsi, di adeguare cioè servizi e strutture alle mutevoli esigenze delle fasce sociali più deboli e delle persone anziane cui si rivolge, oggi come allora, giungendo infine a consolidarsi come casa di riposo per anziani di Legnano e dei Comuni limitrofi (secondo la tipologia delle strutture lombarde è indicata dall'acronimo **R.S.A.**, "*Residenza Sanitaria Assistenziale*"), con una particolare disponibilità ad accogliere persone non più autosufficienti.

Dalla fine del XIII secolo ad oggi si rileva una costante anche dal punto di vista strutturale, ovvero la preoccupazione di rendere l'edificio sempre più idoneo a rispondere ai particolari bisogni delle diverse epoche storiche e a garantire le stesse comodità abitative che il progresso, via via, ha assicurato alla stessa abitazione degli anziani prima del ricovero. Ciò è attestato dall'abbattimento dell'edificio medioevale per far posto alla struttura realizzata nel 1927, fino ai più recenti lavori di ampliamento e di ammodernamento che consentono al Sant'Erasmus di rispondere alle esigenze degli anziani del nuovo millennio.



LA MISSION

Con spirito di fedeltà ai valori originali, la Fondazione si propone di:

- **prendersi cura di persone anziane non autosufficienti con l'intento di offrire loro prestazioni e servizi eccellenti, nel rispetto della libertà e dignità di ciascuno.**
- **accrescere la preparazione professionale dei dipendenti e sostenere le motivazioni personali di ognuno.**

LA STRUTTURA

Il complesso residenziale attualmente è costituito da tre piani:

- ***Il piano seminterrato*** ospita la Cappella, i servizi sanitari (Fisiochinesiterapia) ed i servizi ausiliari (Lavanderia, Cucina, Guardaroba, Magazzini).
- ***Il piano rialzato e il primo piano*** dispongono di n. 109 posti letto dislocati in 5 nuclei RSA denominati con i nomi di fiori "rosa", "ciclamino", "dalia", "viola" e "iris"; essi accolgono dai 17 ai 24 ospiti ciascuno, in camere da due posti letto con bagno attrezzato.
- ***Il primo piano*** dell'edificio storico ospita il nucleo protetto "giglio" con 16 posti letto. Tale nucleo è riservato a persone affette da morbo di Alzheimer o gravi declini cognitivi.

I nuclei RSA costituiscono unità abitative sviluppate sui due piani delle due ali dell'edificio di più recente costruzione (2002) e nel piano terreno del corpo "B" (1997);

La parte storica dell'edificio, la cui costruzione risale al 1927, accoglie al primo piano il nucleo protetto, mentre al piano terra gli Uffici amministrativi, la Direzione e la Presidenza, un ampio locale polifunzionale e locali destinati ad animazione, attività riabilitative e parrucchiere.

ORGANIZZAZIONE E IL PERSONALE

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri nominati dal Sindaco di Legnano, di cui uno scelto nell'ambito di una terna indicata dai gruppi di minoranza del Consiglio Comunale di Legnano.

Essi rimangono in carica cinque anni.

Il Consiglio di Amministrazione per garantire la normale gestione della R.S.A. si avvale di un Direttore Generale e di un Direttore Sanitario.

L'Ente si avvale della collaborazione di più di 100 operatori, sanitari - socio sanitari - tecnici - religiosi - e amministrativi.

Nei nuclei operativi il personale di assistenza è costituito da: Medici - Terapisti della Riabilitazione - Educatori/Animatori - Personale Religioso - Infermieri - Addetti all'Assistenza, in numero rispondente agli standard regionali.

Il personale coordinato opera in modo interdisciplinare e sinergico garantendo attraverso i Piani di Lavoro e i Piani di Assistenza Individuali (P.A.I.) una adeguata risposta ai problemi e ai bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali degli ospiti, così come previsto dalle deliberazioni della Giunta Regionale n. 7435 del 14/12/2001 e n. 12618 del 7/04/2003.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA ASSISTENZIALE

Nella organizzazione della giornata assistenziale, particolare attenzione viene posta al clima conviviale del reparto che, lungi dall'avere la fredda connotazione ospedaliera, deve tendere a ricreare quegli stimoli e quelle relazioni che sono tipiche dell'ambiente familiare, attraverso la realizzazione di interventi integrati volti a promuovere :

- *la relazione tra ospite ed operatori*
- *l'attenzione alla sua individualità*
- *le relazioni orizzontali tra ospiti*
- *il mantenimento di rapporti familiari e amicali.*

In particolare, la giornata assistenziale è così articolata :

ore 7.00:

- sveglia
- prestazioni assistenziali rivolte alla cura e all'igiene della persona e dell'aspetto
- interventi sanitari e terapie

ore 8.30/8.45 :

- *prima colazione*

ore 9.00/11.30 - Attività assistenziali varie :

- attività occupazionale- ricreativa
- visita medica
- mobilitazione
- fisioterapia

ore 12.00 :

- *pranzo*

ore 12.30/15.00 - Attività :

- *libera attività e riposo pomeridiano*

ore 15.00/17.30 :

- merenda
- attività di animazione - uscite
- assistenza religiosa e spirituale

ore 18.00/20.00 :

- cena
- televisione
- interventi igienici
- terapie

ore 19.00/21.30:

- messa a letto
- interventi posturali

ore 22.00/7.00 :

- servizio notturno

PROCEDURE DI INGRESSO

1. Ammissibilità domande

Di norma possono accedere alla R.S.A. persone non autosufficienti che abbiano compiuto il 65° anno di età, purché in condizioni psico-fisiche e sanitarie compatibili con il servizio offerto ed idonee al contesto comunitario. Possono essere ammessi in via di eccezione persone non autosufficienti di età inferiore segnalate dai servizi sociali dei Comuni, dall'Asl o da Enti pubblici sanitari.

2. Richiesta inserimento e formazione liste d'attesa

Per accedere alla R.S.A. occorre presentare domanda utilizzando gli appositi moduli disponibili in segreteria o sul sito www.fondazioneanterasmo.it, allegando tutta la documentazione richiesta; con la presentazione della domanda avviene l'inserimento in lista di attesa, distinta per donne e uomini. Sussiste anche una lista di attesa specifica per il nucleo protetto, riservata a persone affette da malattia di Alzheimer.

La Fondazione Sant'Erasmus, coerentemente con la sua vocazione al servizio del territorio, considera prioritarie le domande di cittadini residenti nel Comune di Legnano e nei Comuni limitrofi ricompresi nel distretto di Legnano della ASST Ovest Milanese. In quest'ottica l'attività di informazione sui servizi offerti dalla Fondazione sarà prevalentemente rivolta ai cittadini che risiedono nel legnanese ed ai residenti in altro territorio i cui familiari di riferimento risiedano a Legnano o nei Comuni del distretto di Legnano della ASST Ovest Milanese.

I cittadini non residenti in Regione Lombardia possono essere ammessi solo in presenza di impegni di copertura delle spese sanitarie assunti dalle ASL di residenza.

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali della R.S.A. deve essere presentata agli Uffici Amministrativi della RSA che redigono apposite liste di attesa, in ordine di data di presentazione, differenziate sulla base:

- 1) del sesso della persona
- 2) della ammissibilità al reparto protetto

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 di identità;
- segnalazione di presenza di eventuale "tutore", "amministratore di sostegno", o "procuratore" a favore dell'anziano.

La domanda di inserimento può essere "sospesa" su istanza dei famigliari o dell'ospite per un periodo non superiore ai 3 mesi. Oltre questo periodo l'eventuale reiterazione della domanda avrà decorrenza dalla data della presentazione della nuova istanza.

L'ingresso è subordinato alla sottoscrizione di un contratto. Ogni ospite può, in qualsiasi momento, dimettersi dalla R.S.A. dandone preventiva comunicazione di almeno 15 giorni

3. Valutazione della domanda

Le domande di inserimento presso i nuclei ordinari della R.S.A. o presso il nucleo protetto vengono valutate dalla Direzione Sanitaria, che in un primo colloquio approfondisce le condizioni fisiche, psichiche e sanitarie, al fine di stabilire l'idoneità a risiedere in comunità e per programmare il più adeguato servizio. La gestione delle liste di attesa distinte per nuclei ordinari R.S.A. e nucleo protetto viene effettuata dalla Direzione della R.S.A. in base al duplice criterio della data di

presentazione della domanda e della coerenza delle condizioni psicofisiche e sanitarie del nuovo ospite con quelle dell'ospite con cui condividerà la camera (tutte le camere sono doppie). Particolari criticità, anche sociali, delle domande segnalate dai competenti servizi del Servizio Sanitario Regionale, del Comune di Legnano e dei Comuni limitrofi attribuiscono una prevalenza sulle altre domande in graduatoria.

4. Accoglienza nuovi Ospiti

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.

La presa in carico di un nuovo ospite avviene di norma dal Lunedì al Venerdì, in un orario compreso tra le 10.00 e le 15.00. All'ingresso viene effettuata la visita da parte dell'equipe sanitaria e a seguire il colloquio con le educatrici.

Al momento dell'ingresso in struttura dovrà essere presentata tutta la documentazione utile di cui si è in possesso :

- cartella clinica di ricoveri precedenti
- esami strumentali (TAC, Risonanza magnetica, Radiografie) e di laboratorio
- documenti di riconoscimento
- codice fiscale
- tessera sanitaria e tesserini di esenzione
- Inoltre, dovranno essere forniti gli indumenti personali e la biancheria necessaria (come da elenco fornito dall'ente).
- Il kit personale per la manicure (forbicina, tronchesino, limetta d'acciaio e rasoio elettrico per gli uomini) che l'ospite conserverà nel proprio comodino a disposizione degli operatori.

5. Dimissioni

Entro 60 giorni dall'ammissione, qualora si evidenzino nell'ospite problemi di mancato adattamento alla vita comunitaria, la Direzione della R.S.A. può disporre l'immediata dimissione.

Le dimissioni possono inoltre essere disposte qualora sussistano le seguenti situazioni:

- Incompatibilità dell'ospite con la struttura sotto il profilo sanitario, igienico (es. malattie infettive, contagiose, alcolismo, malattie neuropsichiatriche) e comportamentale.
- Mancato pagamento della retta per il periodo di novanta giorni.
- Gravi episodi di mancato rispetto del Regolamento della R.S.A. da parte dell'ospite o dei parenti.

Le dimissioni volontarie vanno presentate con preavviso minimo di 15 giorni.

CHE COSA OFFRIAMO

- **Assistenza di base:** le prestazioni assistenziali di base sono assicurate continuativamente nell'arco delle 24 ore da operatori qualificati con attestato regionale di Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.).
L'assistenza è volta a garantire lo svolgimento delle attività di vita quotidiana e il soddisfacimento dei bisogni espressi o inespressi dell'ospite cercando di promuovere autonomia e benessere.
- **Assistenza sanitaria:** la continuità assistenziale è assicurata da medici presenti da lunedì a venerdì nella fascia oraria mattutina e pomeridiana e reperibili telefonicamente nella fascia serale fino alle ore 20.00; da infermieri professionali sempre presenti nelle 24 ore; da un servizio medico di reperibilità notturna, prefestiva e festiva predisposta dell'ASST Ovest Milanese.
- **Esami di laboratorio, indagini diagnostiche, visite specialistiche e ausili:** Sono effettuati a carico del SSN presso Aziende pubbliche e private accreditate e presso servizi della nostra R.S.A. che si farà carico, tramite il personale preposto, di fissare appuntamenti e ad informare per tempo i parenti che dovranno garantire la loro presenza e l'accompagnamento. L'R.S.A. provvede alla fornitura dei medicinali, degli ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini). All'ingresso, il personale medico ha facoltà di rivedere e modificare le terapie in atto, dandone immediato avviso. La R.S.A. dispone di ausili e presidi non personalizzati e non di uso continuativo ed esclusivo da parte di una persona. Ausili personalizzati sono a carico del SSN solo se rientranti in una invalidità riconosciuta, altrimenti sono a totale carico dell'ospite.
- **Attività di fisioterapia :** trattamenti di gruppo ed individuali, garantiti dalla presenza di fisioterapisti all'interno della palestra e/o nei Nuclei residenziali, mirano al recupero delle funzioni laddove sia possibile, all'addestramento dell'utilizzo degli ausili, alla prevenzione del decadimento motorio nell'ambito del Piano Assistenziale Individualizzato per il singolo ospite.
- **Servizio di animazione-socio-educativo :** l'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali, ed è indispensabile per il mantenimento dell'interesse nell'anziano e per favorire socialità viva e positiva. Gli educatori, in modo integrato con gli altri operatori (ASA, Infermieri e Fisioterapisti), organizzano a favore degli ospiti numerose attività occupazionali-espressive-motorie, momenti ricreativi e ludici. Tali attività vengono impostate nell'ambito di un piano di assistenza individuale e sono finalizzate a :
 - ◆ accogliere l'ospite all'interno della struttura
 - ◆ favorire la socializzazione e la creazione di rapporti significativi
 - ◆ creare condizioni favorevoli allo sviluppo delle capacità residue dei soggetti ospitati
 - ◆ promuovere la crescita di un senso di appartenenza al gruppo
 - ◆ mantenere vivi i rapporti con il territorio
 - ◆ prevenire possibili deterioramenti cognitiviLe attività di animazione potranno in casi eccezionali essere organizzate anche in luoghi esterni alla struttura o in orari serali

- **Onoranze Funebri:** la RSA è provvista di cappella mortuaria. Per quanto concerne le onoranze funebri, la scelta dell'impresa e le relative spese sono di esclusiva competenza dei familiari. L'istituto non ha convenzioni con imprese o agenzie.
- **Assistenza religiosa :** la RSA opera nel rispetto delle convinzioni religiose degli ospiti, fornisce il servizio religioso cattolico, garantisce l'assistenza spirituale, la celebrazione delle SS. Messe e di tutte le altre funzioni religiose.
- **Volontariato :** la R.S.A. favorisce ed autorizza l'ingresso di gruppi e/o singoli volontari che collaborano agli interventi di sostegno (es. durante i pasti) nonché di socializzazione e animazione, sia individuale che di gruppo.
- **Servizio di ristorazione :** la R.S.A. assicura la preparazione e la somministrazione dei pasti con personale dipendente.
Il menù giornaliero (ved. "Menù tipo" **allegato**) viene esposto nei reparti, al bisogno può essere personalizzato secondo le indicazioni mediche per aderire alle patologie in atto, alle intolleranze alimentari o per particolari problemi di masticazione e di deglutizione.
Gli ospiti con nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione e orari di somministrazione.
I parenti che lo desiderano possono collaborare alla somministrazione dei pasti per gli ospiti che hanno la necessità di essere imboccati in conformità alle norme del servizio.
- **Servizio parrucchiere :** la R.S.A. è dotata di un servizio di parrucchiere interno (vedi prospetto rette in vigore **allegato**).
- **Servizio podologo :** interventi non specialistici di cura del piede vengono effettuati dal personale. Non sono compresi nella retta eventuali interventi di servizio specialistico di podologia.
- **Servizio amministrativo:** la Direzione Generale della RSA, attraverso i propri uffici, provvede ad assicurare una gestione efficace ed efficiente della RSA nel suo insieme.
Per informazioni inerenti pratiche varie e tempi di attesa, la RSA offre un servizio Reception, attivo dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle 17.30.
Visite guidate alla struttura, da parte di utenti potenziali e loro familiari, sono possibili in orario diurno, dalle ore 9.00 alle ore 12.00, rivolgendosi al servizio Reception.
Per eventuali segnalazioni, lamentele o apprezzamenti è disponibile il "modulo segnalazioni" in allegato.
- **Servizio lavanderia/guardaroba :** il servizio di lavanderia della biancheria personale viene svolto dal personale dipendente senza oneri aggiuntivi per l'ospite.
I capi personali di particolare pregio (es. pellicce) o di valore affettivo devono essere trattati privatamente.
Il reintegro e la marcatura degli indumenti è a carico dei familiari che periodicamente sono invitati a verificare il fabbisogno con gli operatori del servizio.
- **Servizio manutenzione/pulizia :** la R.S.A., per la manutenzione ordinaria delle strutture, per la pulizia quotidiana dei locali di uso comune e per la cura dei giardini si avvale sia della collaborazione di imprese esterne specializzate che del proprio personale dipendente.

NOTIZIE UTILI

- **Orari di visita**

L'accesso alla struttura è libero nelle ore diurne (dalle ore 08,00 alle ore 20,00).

Al fine di non rendere difficoltose le operazioni assistenziali dell'alzata e della messa a letto l'accesso alla camera dell'ospite è ammesso dalle ore 9,30 alle ore 11,30 e dalle ore 15 alle ore 19. E' inoltre vietato negli orari in cui vengono effettuate le visite mediche, le prestazioni infermieristiche o l'igiene personale.

Sono altresì possibili, previo appuntamento, visite guidate da parte di utenti potenziali e/o per le loro famiglie.

- **Telefono**

Per quanto riguarda l'uso dei telefoni cellulari, la RSA consente l'uso di simile strumento qualora l'ospite desideri e sia in grado di utilizzarlo, purché l'uso sia fatto con discrezione e senza provocare disturbo agli altri ospiti. E' comunque possibile ricevere telefonate da familiari ed amici.

- **Televisore**

Ogni nucleo è dotato di apparecchio televisivo situato in soggiorno. Nella propria camera è consentito tenere un televisore e/o radio di piccole dimensioni purché dotato di cuffia auricolare.

- **Oggetti personali/denaro**

La Direzione raccomanda di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione dell'Ente non risponde di eventuali ammanchi.

E' possibile lasciare in consegna all'infermiere referente o ad altra persona designata dalla Direzione piccole somme di denaro per soddisfare i bisogni quotidiani dei congiunti.

I beni di valore potranno essere custoditi dalla Direzione Amministrativa.

- **Distributori automatici di bevande**

Attigui ai nuclei sono collocati distributori a pagamento di bevande e snack.

- **Rilascio agli utenti della Dichiarazione ai fini fiscali**

Al fine di godere dei possibili benefici fiscali, sarà rilasciata la dichiarazione prevista dalla DGR 21/03/97 n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie erogate agli ospiti.

- **Fumo**

In ottemperanza alle normative vigenti sono esposti avvisi limitativi del fumo. I degenti fumatori hanno a disposizione un'area in cui è possibile mantenere tale abitudine. **E' assolutamente vietato per chiunque fumare nelle camere, corsie, bagni, soggiorni, sale pranzo, sale mediche, magazzini.**

- ***Richieste documenti socio - sanitari***

Per il rilascio di documenti socio - sanitari è necessario inoltrare richiesta alla Direzione su apposita modulistica fornita dalla stessa. (in **allegato**) La Fondazione Sant'Erasmus chiede contributo spese pari a euro 15,00 fino a 25 pagine, euro 22,00 da 26 a 100 pagine ed euro 35,00 oltre le 100 pagine.

La richiesta sarà evasa entro un massimo di 30 giorni.

- ***Trattamento di dati personali - tutela della privacy (D. Lgs. 196/03)***

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti, fermo restando che, ai sensi delle vigenti disposizioni legislative, essi sono vincolati dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale. Al momento del ricovero, viene richiesto al paziente o al parente designato il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali dell'ente.

- ***Riconoscimento operatori***

Il personale è riconoscibile attraverso apposito cartellino di identificazione.

- ***Modalità di inoltro lamentele e tempi massimi per la risposta***

Per eventuali segnalazioni di lamentele è disponibile il “modulo segnalazioni” in **allegato**. Il modulo, indirizzato alla Direzione, è disponibile in amministrazione e ivi può essere consegnato. La Direzione fornirà risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre una settimana.

- ***Questionario Soddisfacimento Ospiti/Parenti***

In ottemperanza alla Normativa regionale la Fondazione svolge annualmente una valutazione del grado di soddisfacimento di ospiti e parenti tramite il questionario in **allegato**.

Inoltre viene regolarmente svolta un'indagine sul benessere organizzativo degli operatori.

- ***Retta e deposito cauzionale***

La retta giornaliera attualmente in vigore è in **allegato**.

Il C.d.A. si riserva di apportare modifiche alle rette, dandone comunicazione ai parenti, con preavviso di 90 giorni.

La retta mensile deve essere versata in forma anticipata entro il 10 di ogni mese.

Modalità pagamento retta: il pagamento di norma avviene con procedura SDD (per casi particolari, eventuali altre modalità vanno concordate con la Direzione Amministrativa)

All'inserimento in R.S.A. l'ospite e/o il garante sono tenuti a versare a titolo di cauzione, infruttifera di interessi, l'importo di € 1.500,00.

Servizi compresi nella retta:

- ✓ parrucchiere professionale (prestazioni offerte indicate nel prospetto rette in vigore)
- ✓ lavaggio e stiratura biancheria personale;
- ✓ piccole riparazioni biancheria personale;
- ✓ servizio trasporto in ospedale per visite specialistiche, controlli etc. richiesti dall'equipe medica della fondazione;
- ✓ vitto, bibite, caffè ai pasti;
- ✓ bibite, succhi di frutta, caffè, the fuori pasto;
- ✓ spuntini, merende;
- ✓ riscaldamento.



Non sono compresi nella retta eventuali interventi di servizio specialistico di podologia e prestazioni di parrucchiere professionale ulteriori rispetto a quelle indicate nel prospetto rette.

Nel caso di morte la retta comprenderà anche il giorno del decesso e l'eventuale relativo conguaglio sarà restituito ai familiari interessati.

CONSENSO INFORMATO E TUTELA DELLA PRIVACY

I dati forniti, i referti clinici e le notizie anamnestiche vengono conservati presso la R.S.A. in archivi cartacei ed informatici a fini amministrativi e di ricerca scientifica, nel pieno e totale rispetto della L. 196/2003.

La trasmissione di dati verso l'esterno è limitata agli adempimenti richiesti da Regione Lombardia per il "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.

È necessario che eventuali figure quali "tutori legali", "amministratori di sostegno", "curatori" notifichino 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.

*Per quanto non previsto dalla Carta dei Servizi, si applica la normativa vigente.
In caso di novità legislative, la Fondazione si riserva la facoltà di modificare la presente
Carta dei Servizi.*

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

INTRODUZIONE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo

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

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

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

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

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con la sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto:

- il Difensore Civico regionale e locale,
- l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT),
- e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT ed agli URP è costituita da persone anziane.

QUADRO SINOTTICO DEI DIRITTI E DEI DOVERI

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 esser dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di vivere con chi desidera

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a 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" e di "deriderle", 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.



La persona anziana ha il diritto

Di avere una vita di relazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

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.

La società e le istituzioni hanno il dovere

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.

MODELLO STRUTTURA MENU' OSPITI GIORNALIERO

COLAZIONE

Latte bianco, Caffelatte, Caffè d'Orzo, The, Succo di Frutta, Yogurt,
Biscotti Frollini, Fette Biscottate, Miele

PRANZO

Primo del Giorno ⁽¹⁾

Variazioni: Pastina, Pasta Piccola con il sugo del giorno, Pasta o Riso in Bianco,
Primo del giorno omogeneizzato

Secondo del Giorno ⁽¹⁾

Variazioni: Formaggio Fresco, Formaggio Semi-stagionato, Omogeneizzato (2), Salumi

Contorno del Giorno ⁽¹⁾

Variazioni: Puré, Verdura Omogeneizzata, Insalata Mista

Frutta fresca di Stagione

Variazioni: Frutta Cotta (2), Purea di Frutta, Yogurt, Budino
Caffè d'orzo, Acqua, Vino, Pane tipo 00, Pane Integrale

MERENDA

The , Aranciata, Succo di Frutta, Yogurt, Tortine, Biscotti, Gelato

CENA

Minestra del Giorno ⁽¹⁾

Variazioni: Pastina, Semolino, Passato, Pasta o Riso in Bianco

Affettato del Giorno ⁽¹⁾

Variazioni: Formaggi stagionati, Formaggi freschi,
Salumi Omogeneizzati (2), Omogeneizzato di carne o pesce(2)

Contorno del Giorno ⁽¹⁾

Variazioni: Puré, Verdure Omogeneizzate

Frutta fresca di Stagione

Variazioni: Frutta Cotta (2), Purea di Frutta, Yogurt, Budino
Caffè d'orzo, Acqua, Vino, Pane tipo 00, Pane Integrale, Camomilla

Note: (1) In base al Menu' del Giorno - (2) Produzione interna

Modello menù settimanale invernale

<i>sabato</i>	<i>domenica</i>	<i>lunedì</i>	<i>martedì</i>
pranzo	pranzo	pranzo	pranzo
Mezzi rigatoni panna e pomodoro	Risotto ai funghi	Gnocchi al ragù	Pennette alla carbonara
Tacchino all'arancia	Lonza al forno	Pollo in umido	Arrosto di vitello
Finocchi al vapore	Patate al forno	Cavolfiori al vapore	Contorno di verdure miste
cena	cena	cena	cena
Minestra di patate e carote	Minestra di pasta	Minestra di lenticchie	Minestra di riso
Crema di ceci	Crema di asparagi	Crema di finocchi	Semolino dolce
Salame crudo	Speck	Prosciutto di praga	Salame cotto
Erbette aglio e olio	Carote all'olio	Fagiolini al vapore	Zucchine all'olio
<i>mercoledì</i>	<i>giovedì</i>	<i>venerdì</i>	
pranzo	pranzo	pranzo	
Risotto alla parmigiana	Fusilli tricolori pomodoro e basilico	Gemelli ai carciofi	
Coniglio in salmi	Spezzatino di vitellone	Pesce in umido con olive	
Polenta	Con patate e piselli	Purè	
cena	cena	cena	
Riso e piselli	Stracciatella	Ravioli in brodo	
Passato	Crema di lenticchie	Semolino dolce	
Prosciutto cotto	Coppa	Focaccia al pomodoro	
Spinaci al burro	Coste all'olio	Contorno California	

Modello menù settimanale estivo

<i>sabato</i>	<i>domenica</i>	<i>lunedì</i>	<i>martedì</i>
pranzo	pranzo	pranzo	pranzo
Risotto alla milanese	Gnocchi alla romana	Insalata di pasta alle verdure	Pasta al pomodoro
Pollo al forno	Tacchino all'arancia	Lonza olio e grana	Frittata agli spinaci
Carote al burro	Patate novelle	Zucchine trifolate	Carote all'olio
cena	cena	cena	cena
Minestra di patate e piselli	Minestra al basilico	Riso e carote	Minestra di pasta
Crema di zucca	Crema di zucchine	Crema di fagioli	Semolino dolce
Salame ungherese	Affettato di Tacchino	Bologna	Salame cotto
Erbette all'olio	Cavolfiori al vapore	Coste all'olio	Spinaci al burro
<i>mercoledì</i>	<i>giovedì</i>	<i>venerdì</i>	
pranzo	pranzo	pranzo	
Risotto ai formaggi	Sedani alle melanzane	Fusilli tonno alla pizzaiola	
Polpette al forno	Cosce di pollo al limone	Cotolette di pesce	
Zucchine trifolate	Finocchi gratinati	Cornetti al vapore	
cena	cena	cena	
Pasta e ceci	Minestra di riso	Pancotto	
Passato	Crema di piselli	Semolino dolce	
Prosciutto cotto	Lyoner	Pizza margherita	
Broccoli al vapore	Zucchine all'olio	Contorno californiana	



Mappa con indicazioni su come raggiungere la Fondazione Sant'Erasmus:

- *Linea Urbana A e H*
- *Linea Extraurbana 110 (H609)*



Spett.le Direzione RSA

Io sottoscritt_ _____ nat_ il
_____ a _____ in qualità di _____ dell'ospite
_____ chiede che
venga rilasciata la seguente documentazione:

Sono a conoscenza che per il rilascio di copia di documentazione la Fondazione Sant'Erasmus chiede contributo spese pari a euro 15,00 fino a 25 pagine, euro 22,00 da 26 a 100 pagine ed euro 35,00 oltre le 100 pagine.

La richiesta sarà evasa entro un massimo di 30 giorni.

Data _____

IN FEDE

**SCHEDA DI SEGNALAZIONE DI LAMENTELE
AL FINE DI CONTRIBUIRE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

Spett.le Direzione RSA

In data _____

il/la sottoscritto/a _____

(Cognome e Nome del segnalante)

in qualità di _____

(marito / moglie / figlio / figlia / altro)

del/della Sig./Sig.ra _____

(Cognome e Nome dell'Ospite)

ospite presso la RSA "Fondazione Sant'Erasmus", al fine di contribuire al miglioramento del servizio, La informa:

➤ **di non essere soddisfatto/a** del seguente servizio:

☐ DIREZIONE

☐ UFFICIO AMMINISTRATIVO

☐ ASSISTENZA MEDICA

☐ ASSISTENZA INFERMIERISTICA

☐ ASSISTENZA ALLA PERSONA

☐ TERAPIE RIABILITATIVE

☐ SERVIZIO ANIMAZIONE

☐ CUCINA

☐ LAVANDERIA

☐ PULIZIE

☐ ALTRO _____

per il seguente motivo:

IL SEGNALANTE

(Firma leggibile)

Modalità di compilazione: apporre una crocetta sui servizi dei quali si evidenzia l'insoddisfazione, per poi specificare l'accaduto, indicando data e luogo ed eventuali soggetti coinvolti.

La Direzione fornirà risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre una settimana.

PROSPETTO DELLE RETTE IN VIGORE Dal 1° GENNAIO 2017

Retta giornaliera	€ 69,00
Retta giornaliera per ospiti Nucleo protetto	€ 79,50

All'inserimento in RSA l'ospite e/o il garante sono tenuti a versare a titolo di cauzione, infruttifera di interessi, l'importo di € 1500.

Servizi compresi nella retta:

❖ **Parrucchiere professionale**

Il servizio offre: per gli **uomini** n.1 taglio al mese

per le **donne** n.1 taglio e n.1 piega al mese

❖ **Barbe agli uomini** (n. 2 settimanali) a cura degli operatori

❖ **Lavaggio e stiratura biancheria personale**

❖ **Piccole riparazioni biancheria personale**

❖ **Servizio trasporto in ospedale per visite specialistiche, controlli etc. richiesti dall'equipe medica della Fondazione**

❖ **Vitto, bibite, caffè ai pasti**

❖ **Bibite, succhi di frutta, caffè, the fuori pasto**

❖ **Spuntini, merende**

❖ **Riscaldamento**

Questionario sulla Soddisfazione degli Ospiti e dei Familiari

Il questionario sulla "soddisfazione ospiti e dei familiari" è uno degli strumenti che ci siamo dati per migliorare la qualità del Servizio.

Viene distribuito una volta all'anno a tutti gli ospiti e familiari e i risultati della rilevazione vengono discussi in un incontro aperto. (Di seguito fac – simile)

Compilatore: ☐ Ospite ☐ Parente
Legame di parentela con l'ospite: ☐ Coniuge ☐ Figli

1. Cosa pensa del livello di confortevolezza degli ambienti di vita, sia interni al nucleo che nel reparto o esterni?

☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
Nel caso non sia soddisfatto, specificare in quale aspetto

2. Come giudica la pulizia dei locali e dei servizi?

☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

3. In che modo il personale di assistenza (infermieri, addetti) ha risposto alle sue aspettative per quanto riguarda:

* la qualità dell'assistenza

☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

* la gentilezza e la disponibilità

☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

4. In che modo il personale medico ha risposto alle sue aspettative per quanto riguarda:

* la chiarezza delle informazioni

☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

* la disponibilità all'ascolto

☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

5. Come giudica la qualità del cibo:

☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

6. E' soddisfatto dei servizi presenti in reparto, in particolare della:

* Direzione Organizzativa

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Per niente

* Servizio Sociale

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Per niente

* Servizio Guardaroba

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Per niente

* Servizio Religioso

☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Per niente

7. Come valuta le attività proposte nel reparto, in particolare:

* l'organizzazione della giornata

☐ Buona ☐ Adeguata ☐ Inadeguata

* gli interventi educativi/riabilitativi

☐ Buona ☐ Adeguata ☐ Inadeguata

* l'animazione

☐ Buona ☐ Adeguata ☐ Inadeguata

8. Sono stati accolti i suoi reclami, osservazioni o proposte?

☐ Sì ☐ No ☐ In parte

9. Lei direbbe che il servizio in reparto nel corso dell'ultimo anno è:

☐ Migliorato ☐ Rimasto Uguale ☐ Peggiorato

10. Elenchi secondo l'ordine d'importanza che hanno per Lei le

1.....
3.....
5.....
7.....

2.....
4.....
6.....

Ha qualche osservazione o suggerimento

Data

