

# Fondazione Giuseppe Besana Onlus

Vicolo Luigi Rho n.4/6  
20821 MEDA (MB)

Tel. 0362/71723 - Fax 0362/333865  
e-mail: [info@fondazionegiuseppebesana.it](mailto:info@fondazionegiuseppebesana.it)

## ***Residenza Sanitario Assistenziale***



## **CARTA DEI SERVIZI**

## **BENVENUTO**

Gentile ospite,

*La ringraziamo per aver preferito la nostra Struttura e, nel porgerLe il benvenuto, ci auguriamo che lei possa sentirsi presto integrato e facente parte della “grande famiglia” della Residenza Sanitario Assistenziale della Fondazione “Giuseppe Besana” di Meda.*

*La nostra Struttura vuol instaurare e mantenere una dimensione umana e tende a creare quel rapporto di amicizia, sempre nell’ambito del rispetto e della dignità e personalità di ognuno, tale da consentire a ciascuno di sentirsi a casa propria.*

*Sicuri che anche Lei potrà condividere i nostri obiettivi, Le presentiamo, nelle pagine seguenti, la nostra storia, la Carta dei Servizi e tutte le informazioni pratiche per usufruire al meglio dei servizi.*

Cordialità

Il Consiglio di Amministrazione

## INDICE

Pag. 4	La nostra storia
Pag. 4	Fini istituzionali
Pag. 5	I nostri principi
Pag. 5	Carta dei diritti dell'anziano
Pag. 6	Modalità di accesso alla Struttura
Pag. 6	La Struttura
Pag. 7	Servizi offerti e organizzazione del servizio
Pag. 10	Chi può accedere alla RSA
Pag. 10	L'accoglienza e la presa in carico
Pag. 11	La dimissione
Pag. 12	La giornata tipo
Pag. 13	Il menù tipo
Pag. 13	La retta
Pag. 14	Informazione Privacy e sicurezza
Pag. 14	Orario visite e visite guidate
Pag. 15	Qualità delle prestazioni e soddisfazione del servizio
Pag. 16	Codice Etico
Pag. 16	Polizza assicurativa
Pag. 16	Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche
Pag. 16	Notizie utili

## LA NOSTRA STORIA

Il Pio Ricovero Vecchi "Giuseppe Besana" di Meda, Via Luigi Rho n. 31 trae origine dal legato disposto dal Signor Besana Pietro fu Giuseppe deceduto in Bordighera il 29 Gennaio 1949, il quale, con testamento olografo datato 5 marzo 1947, al fine di perpetuare la memoria dei propri compianti genitori Besana Giuseppe e Livia Righini, nonché del figlio Giuseppino Besana, disponeva che venisse fondato un Ente ad istituzione di beneficenza avente il preciso scopo di dare alloggio, vitto e vestiario alle persone anziane di ambo i sessi, che si trovassero in stato di bisogno.

A tale scopo individuava nella casa di sua proprietà posta in Meda, Via Luigi Rho n. 19/21 ora 31 la sede istituzionale dell'Ente Morale.

Dopo i relativi adempimenti burocratici effettuati da parte dell'esecutore testamentario, con decreto del Presidente della Repubblica n. 243 del 13 febbraio 1954 veniva eretto in Ente Morale il Pio Ricovero Vecchi "Giuseppe Besana fu Arcangelo".

La pubblicazione del decreto avveniva sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 126 in data 4 giugno 1954.

Il 27 settembre del 1959 alla presenza di autorità religiose, civili e militari veniva inaugurata la nuova struttura che iniziava ad operare.

Nel tempo l'Ente, in considerazione del variare dei bisogni e del sempre crescente numero di richieste di ricovero, provvedeva ad ampliamenti della struttura conclusi nel giugno del 1984 per la palazzina servizi, nel maggio 1994 per il secondo ampliamento e nel settembre 2000 per il terzo ampliamento che ha innalzato i posti letto da 50 a 60 e consentito di mettere a standard definitivo la struttura, che ha così ottenuto l'autorizzazione permanente al funzionamento da parte della Provincia di Milano.

Detta autorizzazione abilitava l'Ente alla gestione dei servizi rivolti a n. 60 anziani non autosufficienti ed in forza delle variazioni effettuate nel maggio 2008 l'autorizzazione veniva estesa di ulteriori 2 posti letto portando così la capacità ricettiva complessiva a 62 posti letto.

In forza della legge 1/2003 l'I.P.A.B. Pio Ricovero Vecchi "G. Besana" viene trasformato con deliberazione della Giunta Regionale Lombarda N. VII/15760 del 23/12/2003 avente effetto dal 1 gennaio 2004 in Fondazione "Giuseppe Besana" – Onlus aggiornando anche l'indirizzo, conseguentemente alle trasformazioni urbanistiche succedutesi nel tempo, da Via Luigi Rho N. 31 a Vicolo Luigi Rho N. 4/6. Al fine di rispondere al meglio alle esigenze del territorio il Consiglio di Amministrazione decide di procedere ad un ampliamento e riconversione della struttura che ad oggi prevede:

- Residenza Sanitaria Assistenziale con capacità ricettiva di 80 posti letto;
- Mini-alloggi per anziani singoli o in coppia per N 4 unità abitative;
- Centro Diurno Integrato con capacità ricettiva per N. 30 ospiti.

## FINI ISTITUZIONALI

La missione istituzionale dell'Amministrazione della Fondazione "G. Besana" – Onlus è quella di fornire servizi agli anziani in stato di bisogno, così come disposto dal Fondatore.

Nel tempo il concetto dei servizi forniti agli anziani si è evoluto e molto modificato ed oggi ciò che viene erogato è un insieme di servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana, non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani nazionali e regionali.

Pertanto questo Ente definito ora R.S.A. "Residenza Sanitaria Assistenziale" è in grado di fornire servizi a persone anziane non autosufficienti.

L'intervento a favore dell'anziano avviene in modo personalizzato e prende in considerazione la globalità della persona in tutte le sue necessità, cercando di fornire una risposta ottimale.

La dimensione strutturale dell'Ente fa sì che l'anziano non si spersonalizzi in quanto il rapporto umano diretto con tutte le figure operanti porta a far sentire il ricoverato inserito nell'ambito di una grande famiglia ove la risposta ai propri bisogni è immediata.

## I NOSTRI PRINCIPI

La nostra attività è tesa a rispettare alcuni principi fondamentali

- **Dignità della persona:** Ogni persona ha il diritto di ricevere assistenza e cure sanitarie nel pieno rispetto della propria dignità di persona e del proprio volere.
- **Qualità delle cure:** Ogni persona ha il diritto di ricevere delle prestazioni socio sanitarie e dei servizi con livelli qualitativi elevati.
- **Privacy:** L'assistenza e le cure mediche prestate devono essere effettuate nel massimo rispetto della riservatezza.
- **Uguaglianza:** Ognuno deve ricevere il miglior trattamento socio-sanitario possibile senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e condizione socio- economica.
- **Partecipazione:** Ad ogni persona è garantita la piena partecipazione all'erogazione dei servizi attraverso una adeguata informazione all'utente stesso e ai parenti più prossimi.

## CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La popolazione anziana costituisce un ricco patrimonio per la nostra società in quanto rappresenta la memoria storica e culturale di un popolo e costituisce una risorsa di energie e esperienze delle quali potersi avvalere.

Tuttavia è da considerare che vi sono condizioni dove la senilità si accompagna a fragilità sia fisica sia psichica, in cui la tutela dei diritti e della dignità della persona anziana è dovere di tutta la società, dalle istituzioni al singolo cittadino.

La carta dei Diritti dell'anziano, rappresenta in proposito un documento che sintetizza i principali diritti da tutelare e i doveri di società e istituzioni.

La persona 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 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 delle funzioni lese;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- 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.

Pertanto 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 i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età;

- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione;
  - rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggere" e di "deridere" 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 permettono 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 e 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 della 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.
- Affinché tutto ciò si possa concretizzare, crediamo molto nel fatto che il degente non si spersonalizzi divenendo un numero od un codice, bensì mantenga la sua identità.

## **MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA**

La RSA si trova a Meda (Monza e Brianza) in Vicolo Luigi Rho n. 4/6.

La Struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- Ferrovia: linea ferroviaria Nord Milano, tratta Milano - Asso
- Autobus: linea Monza - Cantù, fermata piazza Cavour
- Automobile: Vicolo Luigi Rho si dirama da via Luigi Rho, che a sua volta costituisce una diramazione di via Como, arteria principale, che da piazza Cavour conduce verso Cabiato, e si trova nella zona nord-est della città.

Tutte le informazioni circa la possibilità di accesso alla RSA vengono fornite dagli uffici amministrativi. Per poter accedere al ricovero presso l'Ente è necessario compilare la domanda unica di accesso realizzata in collaborazione con l'allora ASL di Monza e Brianza e corredata della documentazione richiesta.

L'Ente di norma riconosce la priorità d'ingresso ai cittadini Medesi, in quanto lo stesso si sostiene anche grazie ai contributi e alle elargizioni del Comune, delle ditte e dei cittadini.

La modulistica è disponibile presso l'Ufficio Segreteria dell'Ente, preferibilmente dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,30 o scaricabile dal sito dell'Ente: [www.fondazionegiuseppebesana.it](http://www.fondazionegiuseppebesana.it) e della ATS della Brianza.

La domanda restituita viene quindi valutata dal responsabile medico ai fini dell'inserimento effettivo in lista d'attesa.

L'Ente consente a utenti potenziali e loro familiari la possibilità di visita guidata della struttura previo accordo con il personale di segreteria, a disposizione per illustrare luoghi e servizi offerti.

## LA STRUTTURA

La struttura è costituita dalla Villa Padronale da cui ebbe l'avvio l'Ente che si estende per tre piani fuori terra, e dai restanti corpi di fabbrica, tutti uniti così da formare un unico edificio, che si eleva per due piani per le parti realizzate negli anni 1983 e 1994 e per tre piani la parte realizzata nel 2000. La residenza dispone di 62 posti letto in regime di accreditamento ed a contratto con la Agenzia di Tutela della Salute della Brianza e di 18 posti letto in regime di solvenza.

Dall'ottobre 2015 è operativo il nuovo ampliamento realizzato a tre piani fuori terra che ospita al piano terra un ampio porticato coperto ed una sala dedicata alle riunioni ed attività ludiche, ambulatori medici e servizi igienici nonché due nuclei di 20 posti letto cadauno che si sviluppano al piano primo e secondo della nuova struttura.

Dall'ottobre 2016 è operativo l'ampliamento realizzato in sopralzo di parte di edificio realizzata nel 1994 che è pure stata oggetto di riqualificazione e redistribuzione degli spazi realizzando così due altri nuclei di 20 posti letto cadauno. Di tali nuovi e ristrutturati posti letti, i 20 al piano secondo e 2 al piano primo rientrano nel regime dei posti in accreditamento, mentre gli altri 18 del nucleo al piano primo, sono in regime di solvenza.

Al piano terra trovano collocazione:

- ✚ la reception,
- ✚ due sale polifunzionali, la palestra e la sala caffè;
- ✚ lo studio medico;
- ✚ il locale per il parrucchiere/podologo;
- ✚ l'amministrazione e la Cappella.

Ciascun nucleo è dotato di:

- ✚ Camere singole e/o a due letti con servizi;
- ✚ Soggiorno con televisore nella quale gli ospiti trascorrono il tempo libero;
- ✚ Un ambulatorio mediche e bagni assistiti;
- ✚ Una tisaneria e una palestra di piano.

Per mezzo di scale ed ascensori si può accedere al sottostante seminterrato, nel quale sono situati gli spazi riservati ai seguenti servizi:

- ✚ La lavanderia;
- ✚ La cucina e il locale per il lavaggio stoviglie;
- ✚ Il laboratorio di pittura e attività manuali.

In una costruzione adiacente ai reparti di degenza sono situati l'autorimessa per l'autovettura FIAT Doblò adattata per il trasporto di un anziano in carrozzina di proprietà dell'Ente, il locale caldaia, la camera mortuaria e alcuni depositi.

## SERVIZI OFFERTI E ORGANIZZAZIONE del SERVIZIO

La Residenza Sanitaria Assistenziale garantisce i propri servizi 365 giorni all'anno.

Per poter accedere al servizio è necessario compilare la Domanda di ingresso che verrà valutata dal medico responsabile ai fini dell'inserimento.

Tutte le attività del Centro sono coordinate dal Consiglio di Amministrazione, a cui spetta la programmazione degli indirizzi gestionali e degli obiettivi dell'Ente.

Il Direttore Sanitario coordina l'equipe sanitaria e risponde degli aspetti sanitari.











Il Segretario/Direttore della Fondazione attua gli indirizzi e gli obiettivi prefissati dal Consiglio di Amministrazione, coordina e risponde degli aspetti burocratici amministrativi e della corretta gestione del bilancio.

L'operato della Residenza Sanitaria Assistenziale è sottoposto al controllo da parte della Regione Lombardia e dalla ATS della Brianza.

Ogni Operatore è facilmente identificabile in quanto dotato di cartellino di riconoscimento munito di fotografia, nome, cognome e qualifica.

### **Le risorse umane**

L'organico operativo è composto da:

-  Segretario/Direttore
-  Direttore Sanitario
-  Equipe medica
-  Infermieri professionali (di cui due suore in qualità di referenti infermieristiche)
-  Ausiliari socio assistenziali e O.T.A.
-  Fisioterapisti e psicomotricista
-  Animatore
-  Personale Amministrativo
-  Personale di cucina
-  Personale di lavanderia

### **Il servizio sanitario e socio assistenziale**

Le figure professionali che compongono l'équipe sociosanitaria sono: medici, infermieri professionali, ausiliari addetti all'assistenza, terapisti della riabilitazione (fisioterapisti – psicomotricisti), animatore.

L'équipe lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi generali di reparto e piani individuali per i pazienti; si riunisce per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi; collabora con i servizi territoriali, le associazioni di volontariato; favorisce una collaborazione attiva con la famiglia.



### **Il servizio di riabilitazione, Recupero e Rieducazione funzionale**

Il servizio è dotato di palestra attrezzata e palestre di nucleo.

Il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in reparto sia in palestra, in relazione alle esigenze individuali. Il servizio è affidato a personale professionalmente abilitato.


### **Il Servizio di Psicomotricità**

Il servizio si integra con le attività assistenziali al fine di:

- Cogliere gli aspetti psicologici e funzionali dell'ospite;
-  Attivare progetti e programmi di reinserimento sociale;
-  Sviluppare residue capacità di collaborazione con gli altri ospiti della Casa.

### **Il Servizio di Animazione**

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali per:

-  Valorizzare la persona nella sua globalità;



 Attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

L'animatrice organizza a favore degli ospiti numerose attività tra cui: laboratori di attività manuali, momenti ricreativi (feste, attività ludiche, ecc.), partecipazione a spettacoli, passeggiate esterne, feste di compleanno, ecc.

### ***Il Servizio di parrucchiere e podologo***

L'Ente assicura gratuitamente le prestazioni di base per uomo e per donna ogni 40 giorni circa. Eventuali richieste fuori dalle cadenze programmate sono a carico del richiedente nell'importo del tariffario esposto nel locale barberia.

Il parrucchiere/barbiere è presente 2 volte alla settimana per barbe e taglio dei capelli a richiesta. È possibile, su richiesta, usufruire del proprio barbiere/parrucchiere di fiducia.

Anche il servizio di podologia è assicurato dall'Ente gratuitamente.

### ***Il Servizio di Lavanderia***

Il servizio lavanderia per la biancheria personale è affidato a ditta esterna, senza oneri aggiuntivi per la famiglia.

Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, si consiglia di provvedere in proprio.

### ***Il Servizio Religioso***

Il servizio religioso cattolico, curato dalle Reverende Suore, residenti in Istituto, in collaborazione con i Parroci della città, garantisce l'assistenza spirituale ai ricoverati, nonché la celebrazione della S. Messa e delle altre funzioni liturgiche.

La S. Messa viene celebrata tutti i giorni dal lunedì al venerdì alle ore 15,30, il sabato e nei giorni pre-festivi alle ore 17.00.

Una volta al mese è presente un Sacerdote per le Sante Confessioni.

### ***Il volontariato***

L'amministrazione promuove e valorizza l'attività del volontariato ai sensi della Legge n. 266/1991 e della L.R. n. 22/1993, con l'associazione "Gruppo volontari Medesi" iscritta al n. 38, progressivo 152, nell'apposito albo regionale.

L'associazione è particolarmente attiva nel coadiuvare ed integrare l'assistenza durante i pasti ed il trasporto tramite l'automezzo dell'Ente di anziani per visite o esami clinici.

### ***Presidi Sanitari e Ausili***

L'Ente provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, di ausili per la deambulazione e gli spostamenti.

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, su prescrizione della Direzione Sanitaria in collaborazione con i Fisioterapisti, l'assegnazione di ausili personalizzati, da parte dell'ASL.

L'équipe sanitaria assistenziale adotta linee guida specifiche per la gestione di alcune problematiche clinico assistenziali importanti, come ad esempio le lesioni da decubito, l'incontinenza, la nutrizione enterale.

### **Servizi complementari:**

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari a cura del Servizio di Segreteria dell'Ente. Analogamente si può provvedere all'inoltro della corrispondenza in partenza qualora emerga tale esigenza da parte di qualche ospite.





Viene messo a disposizione degli ospiti un quotidiano nazionale che riporta un'ampia pagina locale, e due settimanali di diffusione nazionale.

Ogni reparto è dotato di un apparecchio televisivo, situato nel soggiorno. Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo ed un apparecchio radio, di piccole dimensioni, dotati di cuffie auricolari.

È disponibile all'interno dell'Ente un distributore automatico di bevande calde e fredde, nonché di alimenti preconfezionati ubicato in apposito locale.

### **CHI PUO' ACCEDERE ALLA RSA**




Il Servizio si rivolge particolarmente a persone:

-  di norma di età superiore ai sessantacinque anni;
-  con compromissione parziale e/o totale dell'autosufficienza;
-  sole o con un contesto familiare che non garantisce un'adeguata assistenza;
-  non affette da patologie psichiatriche o gravi disturbi comportamentali.

### **La lista d'attesa**

Al ricevimento della domanda di ricovero l'Ente provvede alla iscrizione nella propria lista d'attesa ed in quella della "RSA Community" a cui fa riferimento la ATS della Brianza.

L'ordine di ingresso nella nostra R.S.A. è così gestito:

-  in prima battuta i residenti in Meda a cui da sempre viene riconosciuto il diritto di prelazione in quanto la struttura si sostiene con il pagamento delle rette e grazie anche alla beneficenza pubblica locale;
-  in seconda battuta i residenti nell'ambito della ATS della Brianza;
-  in terza battuta i residenti al di fuori ATS della Brianza.

Unica deroga per quanto sopra è concessa per i residenti nel Comune di Cabiato, essendo paese limitrofo.

La lista d'attesa viene di norma gestita in modo cronologico, applicando l'ordine di presentazione, fatta salva la possibilità da parte della Direzione dell'Ente di valutare in modo prioritario alcune situazioni sociali che vengono segnalate da parte del Comune di Meda – Ufficio Servizi Sociali o che si venga direttamente interessati da parte dei famigliari e ricorrano sufficienti motivazioni di ordine sanitario e sociale che giustifichino la deroga.

### **L'ACCOGLIENZA E LA PRESA IN CARICO**

Il momento dell'accoglienza costituisce il primo contatto con l'ospite e pone le basi per il rapporto che si intende instaurare con lo stesso e la famiglia.

Al momento del ricovero l'interessato dovrà presentarsi all'ambulatorio medico per le operazioni relative all'accettazione previste da apposito protocollo sanitario; dopo una primaria informazione sulle regole di vita nella comunità, verrà accompagnato in reparto per prendere visione della camera e riporre le sue cose negli armadi assegnati.

Il medico di reparto informa il paziente o i familiari sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato in occasione di esami diagnostico-clinici invasivi, di trasfusioni di sangue e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

La procedura relativa all'obbligo del consenso, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

Successivamente l'ospite o i famigliari di riferimento passeranno in Segreteria dove verranno consegnati:

- ✚ La Carta dei Servizi;
- ✚ Il questionario di soddisfazione/gradimento;
- ✚ Il modulo suggerimenti/segnalazioni/reclami;
- ✚ Il codice etico;
- ✚ L'informativa sull'Amministratore di Sostegno.

provvedendo alla sottoscrizione del contratto di ingresso ed agli altri adempimenti di ordine burocratico ed economico.

## **LA DIMISSIONE**

### ***Dimissione per rientro in famiglia o trasferimento in altra Struttura***

Al momento della dimissione, il medico stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le necessarie modifiche ambientali, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali, o altre strutture di ricovero, in occasione di trasferimenti.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- ✚ La relazione clinica in busta chiusa;
- ✚ La documentazione clinica personale portata dal paziente;
- ✚ Fotocopia della Cartella Clinica corredata della più recente documentazione socio-sanitaria (se richiesta).

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che il paziente, o altra persona di fiducia formalmente delegata, inoltri domanda alla Direzione Medica, che fornirà le informazioni sui tempi di consegna che dovrà avvenire comunque entro 10 giorni dalla richiesta. Il rilascio delle copie è gratuito.

### ***Per decesso***

In caso di aggravamento del quadro clinico o decesso improvviso si provvede ad avvisare immediatamente i parenti più stretti dell'ospite o la persona di riferimento per l'Ente.

Gli interessati provvedono personalmente a designare e quindi a convocare l'impresa di pompe funebri che curerà con la Direzione Sanitaria le formalità burocratiche per l'espletamento del funerale.

Questo Ente concede da sempre la possibilità di celebrare la funzione religiosa all'interno della Cappella dell'istituto, fatta salva la possibilità di scelta dei congiunti di celebrare la funzione in altra Chiesa.

## LA GIORNATA TIPO




La giornata in RSA viene organizzata al fine di far trascorrere momenti conviviali e momenti nei quali garantire prestazioni personalizzate in base alla pianificazione assistenziale individuale.

Una giornata tipo in RSA si articola secondo il seguente programma:

ORARIO	ATTIVITA'
7.00 - 8.00	Risveglio, alzata, igiene personale, assistenza socio/sanitaria
8.00- 08.30	Colazione
8.30- 12.00	Attività sanitaria e riabilitativa, attività libere
12.00 – 13.00	Pranzo
13.00 – 15.00	Riposo pomeridiano
15.00 – 18.00	Merenda, attività libere e ricreative, attività psicomotorie, riabilitative e sanitarie
18.00 – 19.00	Cena
19.00 – 21.00	Attività libere
dalle 21.00	Riposo notturno

All'interno della giornata tipo il momento del pranzo e della cena rappresentano un momento importante sia dal punto di vista della convivialità che dal punto di vista della garanzia della soddisfazione del bisogno di alimentazione e idratazione.

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

-  Colazione: dalle ore 8.00 alle ore 8.30
-  Pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 13.00
-  Cena: dalle ore 18.00 alle ore 19.00

Il menù consente diverse possibilità di scelta.

Può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione o di deglutizione, su richiesta del Medico.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione della nutrizione.

Molti anziani hanno la necessità di essere imboccati: per favorire la collaborazione con i familiari è consentito, ai parenti che lo desiderano, attendere direttamente all'incombenza.

Il menù è sottoposto a verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa ed il gradimento da parte degli ospiti.

## IL MENU' TIPO

	<b>Pranzo</b>	<b>Cena</b>
<b>Lunedì</b>	Spaghetti al pomodoro Petti di pollo Zucchine trifolate Frutta fresca	Riso e prezzemolo Sogliole alla mugnaia fagiolini Mele al forno
<b>Martedì</b>	Risotto alla milanese Arrostato di vitello Melanzane Frutta fresca	Semolino al latte/pastina Uova Zucchine Frutta fresca
<b>Mercoledì</b>	Penne alla contadina Scaloppine alla pizzaiola Erbette al burro Frutta fresca	Zuppa d'orzo Bresaola/formaggio Piselli al prosciutto Frutta cotta
<b>Giovedì</b>	Risotto alla parmigiana Cotoletta alla milanese Patate fritte/carote Frutta fresca	Minestrone di pasta Prosciutto cotto/formaggi Finocchi gratinati Frutta cotta
<b>Venerdì</b>	Gnocchi al pomodoro Bastoncini di pesce/uovo Spinaci/insalata Frutta fresca	Semolino al latte/pastina Formaggi misti Macedonia di verdure Frutta
<b>Sabato</b>	Maccheroni ai 4 formaggi Pollo arrosto Carote rosolate Frutta fresca	Minestrone di riso Prosciutto cotto/formaggi Fagiolini Frutta sciropata
<b>Domenica</b>	Lasagne alla bolognese Bon Roll Verdure miste Dolce	Pastina in Brodo Prosciutto crudo/formaggi Piselli Frutta sciropata

## LA RETTA

La retta corrisposta viene mensilmente attestata tramite emissione di fattura a favore dell'utente o, su richiesta, al parente che provvede al pagamento.

A coloro che la richiedano l'Ente rilascia apposita attestazione delle componenti della retta entro il 28/02.

### ***Rette di Ricovero in vigore dal 1/01/2018 in regime di accreditamento***

Per gli Ospiti presenti in struttura alla data del 31/12/2007, di ogni provenienza, € 60,00 al giorno, al netto del trasferimento Regionale a valere sul FSN.

Per i nuovi ingressi è pari a € 60,00 al giorno per i residenti in Meda, mentre è di € 64,00 al giorno per i non residenti, al netto del trasferimento a valere sul FSN.

A seguito di convenzione con il Comune di Meda, che ha concesso una area destinata a parcheggio alla RSA, ad un anziano bisognoso, designato dal Comune, viene praticato lo sconto sino ad un massimo del 50% della retta.

Per i nuovi ingressi viene richiesta anche la corresponsione di depositi cauzionali infruttiferi pari a € 1.500,00 - (Millecinquecento/00) a garanzia del pagamento della retta, che viene reso all'atto della risoluzione del rapporto con l'Ente, nonché € 100,00 (Cento/00) per i microchip applicati alla biancheria degli ospiti.

Nella retta sono compresi tutti gli oneri di degenza e di assistenza sanitaria, escluso il trasporto in ambulanza in caso di esami clinici o ricoveri ospedalieri, nonché le prestazioni di parrucchiere richieste in più rispetto a quelle che assicura l'Ente.

### **Rette di Ricovero in vigore dal 1/01/2018 in regime di solvenza**

Per detti ospiti la retta è pari a € 89.00 al giorno in camera doppia, mentre è di € 91.00 al giorno in camera singola.






Per gli ospiti solventi viene richiesta anche la corresponsione di depositi cauzionali infruttiferi pari a € 2.500,00 - (Millecinquecento/00) a garanzia del pagamento della retta che viene reso all'atto della risoluzione del rapporto con l'Ente, nonché € 100,00 (Cento/00) per i microchip applicati alla biancheria degli ospiti.

Gli ospiti in regime di solvenza mantengono il proprio Medico di base, cui spetta la prescrizione di farmaci e ausili e la richiesta di eventuali esami e/o visite specialistiche.

Nella retta sono compresi tutti gli oneri di degenza e di assistenza, escluso il trasporto in ambulanza in caso di esami clinici o ricoveri ospedalieri e le prestazioni di parrucchiere richieste in più rispetto a quelle che assicura l'Ente.

## **INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA**

L'Ente assicura:

-  la riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione così come previsto dalla D.G.R. Regionale;
-  la comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente;
-  la partecipazione informata del degente alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente;
-  la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
-  la sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal servizio di prevenzione e protezione.

L'informazione e pubblicità dei documenti informativi (Carta dei Servizi - Codice Etico) è garantita oltre che dalla possibile consultazione cartacea presso la Segreteria dell'Ente, anche a mezzo sito internet: [www.fondazionegiusepbesana.it](http://www.fondazionegiusepbesana.it)

## **ORARIO VISITE e VISITE GUIDATE**

Le visite ai degenti sono regolamentate dalle 20,00 alle 8,00, e libere nelle ore diurne, anche se preferibilmente si chiede di concentrare nella mattinata dalle ore 10.30 alle 12.00 e nel pomeriggio dalle ore 15,30 alle 17,30 per non recare disturbo alle attività mattutine di assistenza agli ospiti, al riposo pomeridiano e alle attività di pulizia ambienti;

In casi particolari ed in condizioni di grave compromissione dei degenti è concessa la permanenza di uno o più familiari anche durante la notte, con sistemazioni "di emergenza".

La segnaletica all'interno della Struttura è chiara ed esauriente per l'accesso ai reparti ed ai servizi.

E' possibile contattare telefonicamente il proprio familiare ricoverato dalle ore 8.30 alle 19.00, passando attraverso il centralino dell'Ente, tel. 0362/71723.

L'Ente consente a utenti potenziali e loro familiari la possibilità di visita guidata della struttura previo accordo con il personale di segreteria che si metterà a disposizione per illustrare luoghi e servizi offerti.

## **QUALITA' DELLE PRESTAZIONI e SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**

La Fondazione Besana ritiene molto importante la raccolta e l'analisi delle segnalazioni da parte dell'utenza, sia per quanto riguarda gli apprezzamenti che le eventuali lamentele segnalate sui servizi.

Inoltre ritiene importante valutare il grado di soddisfazione degli operatori al fine di garantire un ambiente lavorativo sereno e ben organizzato.





### **Reclami**

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente presso l'Ufficio Segreteria.

Considerata la dimensione della struttura si individua nel Segretario/Direttore il preposto per garantire una risposta ai reclami o segnalazioni presentate.

Lo stesso dovrà provvedere a dare immediata risposta al cittadino-utente per le segnalazioni e i reclami che si presentassero di facile soluzione, altrimenti ne predisporrà l'attività istruttoria al fine di consentire la risposta entro massimo 30 giorni.

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

-  Colloquio con gli operatori della segreteria
-  Lettera in carta semplice
-  Segnalazione telefonica o via fax
-  Compilazione dell'apposito modulo

### **Strumenti di Verifica e di Informazione: indagini di soddisfazione**

Sono strumenti di verifica e informazione:

-  Il sondaggio annuale tramite Questionari di gradimento che viene distribuito agli ospiti o loro famigliari.

I risultati del sondaggio annuale da concretizzarsi entro il primo quadrimestre dell'anno successivo a quello di riferimento, vengono resi noti a mezzo di incontri organizzati con i famigliari qualora se

ne ravveda la necessità, magari per meglio approfondire problematiche che dovessero emergere dalla consultazione.

✚ Incontri con i familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni

✚ Il sondaggio annuale tramite modulo per la valutazione del grado di soddisfazione degli operatori da concretizzarsi entro il primo semestre dell'anno successivo a quello di riferimento, finalizzato a raccogliere suggerimenti e segnalazioni atte a creare quella sinergia ed armonia tra le varie componenti operative per meglio operare nell'interesse dall'Anziano.

I risultati del sondaggio vengono resi noti a mezzo di incontro organizzato con gli operatori qualora se ne ravveda la necessità, per meglio approfondire problematiche che dovessero emergere dalla consultazione.

## **CODICE ETICO**

L'Ente si è dotato di Codice Etico che viene consegnato all'utenza al fine della sua conoscenza.

L'Ente adempie altresì alle previsioni del D.Lgs. 231/01, essendosi dotato di un Modello Organizzativo e dell'Organismo di Vigilanza.

## **POLIZZA ASSICURATIVA**

L'Ente è dotato di polizze assicurative a copertura del rischio incendio, di responsabilità civile verso terzi ed operatori e per i rischi derivanti dall'espletamento dell'attività sanitaria.

## **EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE**

L'Ente ha predisposto il Piano di Evacuazione, affisso nei vari settori della struttura, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il Piano di Evacuazione è finalizzato a:

- ✚ ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- ✚ portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- ✚ delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale dell'Ente è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

## **NOTIZIE UTILI**

### ***Uscite***

Se il paziente vuole allontanarsi dal reparto, solo o con altri, deve avvisare il personale. Per uscire, per poche ore o per più giorni, è necessario che venga avvisata la Suora Infermiera, Responsabile del reparto degenze o la Segreteria che provvederanno ad autorizzarne l'uscita dalla struttura.



### ***Gli Oggetti Personali***

Si suggerisce di non tenere con se oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'amministrazione dell'Ente non risponde di eventuali furti ad eccezione che i beni di valore siano depositati presso l'Economato che rilascerà una ricevuta.

L'Ente è dotato di polizza assicurativa a copertura della sua responsabilità di custodia dei beni di proprietà dell'ospite a lui affidati.

### ***Gli Oggetti Smarriti***

In caso di smarrimento di oggetti personali, occorre rivolgersi al personale in servizio o alla segreteria.

### ***Fumo***

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nei reparti e in ogni altro locale della struttura.

All'interno della struttura viene applicato l'articolo 51 legge n. 3 del 16/01/2003 – allegato 1 e D.P.C.M. 23/12/2003.






### ***Certificati***

Il rilascio di certificati medici avviene a cura del medico responsabile.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni ai fini fiscali va richiesto all'ufficio segreteria che provvederà in merito entro giorni 3 dalla richiesta.




### ***Qualità delle Prestazioni***

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'Ente concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

-  Estendere la personalizzazione degli interventi;
-  Sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'èquipe;
-  Migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza;
-  Favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
-  Consolidare e potenziare l'attività di animazione

### ***Formazione***

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

-  Migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari;
-  Favorire lo sviluppo del lavoro di èquipe e la personalizzazione degli interventi;
-  Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.