



Carta dei Servizi

della

Casa Anziani Intercomunale di Uggiate Con Ronago

Revisione 03 del 26.06.2018, redatta in conformità alla D.G.R. 7/7435 del 17.12.2001 e D.G.R. 2569/2014

L'Azienda Speciale Consortile

Nel 1994 è stato costituito il "Consorzio Casa di Riposo per Persone Anziane" da 12 Comuni che hanno costruito la struttura e la gestiscono. Attualmente, a seguito di fusioni, i Comuni sono 9. Successivamente, per adeguarsi alle nuove normative, a far data dall' 1 gennaio 2004, il Consorzio è stato trasformato in Azienda Speciale Consortile.

L'Azienda Speciale Consortile è regolata da una convenzione tra i Comuni che ne disciplina i rapporti, stabilisce la partecipazione finanziaria, determina per ogni Comune la potestà di intervento, che è in proporzione al numero degli abitanti.

Le quote di partecipazione all'Azienda Speciale Consortile da parte di ciascun Comune sono definite come segue:

Comune	% Quote divise per Comune
Albiolo	8,47
Binago	16,21
Bizzarone	5,62
Solbiate con Cagno	7,18
San Fermo della Battaglia	10,38
Colverde	17,76
Rodero	4,07
Uggiate Con Ronago	20,55
Valmorea	9,76
TOTALI	100,00

Gli organi più importanti dell'Azienda Speciale Consortile sono:

- **L'Assemblea Consortile**, composta dai Sindaci, è l'organo di controllo politico amministrativo; fissa gli obiettivi programmatici-gestionali che vengono attuati dal Consiglio di Amministrazione.
- Il **Consiglio di Amministrazione** è composto dal Presidente, dal Vice Presidente e da tre componenti. Tutti i membri del Consiglio di Amministrazione vengono eletti dall'Assemblea. Il Consiglio di Amministrazione è l'organo che attua gli indirizzi programmatici-gestionali indicati dall'Assemblea.
- Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione** ha la rappresentanza legale dell'Azienda; viene eletto con voto separato dall'Assemblea, presiede il Consiglio di Amministrazione e sovrintende al buon andamento dell'Azienda.

Al **Direttore** e al **Direttore Sanitario** è affidata la gestione della Casa Anziani.

Il nome: CASA ANZIANI

Il nome "CASA" è la sintesi del significato da attribuire a questa struttura: non ospedale, non clinica, non ospizio o ricovero, ma luogo familiare, affettivo e rassicurante, in cui familiari e parenti hanno un ruolo importante.

OBIETTIVO PRINCIPALE è il benessere psico-fisico dell'Ospite, conseguibile attraverso il rispetto dei seguenti principi ispiratori:

- **RISPETTO DELLA VITA:** ogni esistenza è sacra e ogni vita, al di là dell'età cronologica e delle condizioni psico-fisiche, è degna di stima, promozione, aiuto.
- **CENTRALITA' DELLA PERSONA:** ogni persona, anche se anziana e non autosufficiente, ha diritto a una vita dignitosa e al rispetto della propria individualità.
- **VALORIZZAZIONE DELLA PERSONA ANZIANA:** rispetto per il suo patrimonio esistenziale (bagaglio di valori, principi, esperienze vissute...).

Questi punti, per noi fondamentali, comportano l'esigenza di non limitarsi a offrire "un pacchetto di servizi" ma di creare, all'interno della casa, una vita di relazione tra personale e Ospiti. Un clima di rapporti affettivi e sinceri favorisce l'accettazione cosciente del limite umano, l'accoglienza della precarietà della salute, l'accompagnamento sereno verso il termine della vita.

I principi fondamentali della R.S.A. Casa Anziani

Nel perseguire le proprie finalità la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) Casa Anziani intende ispirarsi ai seguenti principi:

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

La struttura

La Casa Anziani è stata costruita in tre momenti diversi.

Il **primo lotto** è stato inaugurato nel 1994 ed è costituito da tre piani fuori terra e da un seminterrato. La superficie di ogni piano è di circa 1000 m². La struttura è circondata da un parco di 3350 m² e dotata di ampio parcheggio. Nel seminterrato sono dislocati diversi servizi: la lavanderia, i magazzini, la palestra, l'ambulatorio medico di struttura.

Al piano terra sono ubicati: la cucina, la sala da pranzo, gli uffici amministrativi, la ricezione ed alcuni locali ad uso del centro diurno. Le camere per gli Ospiti sono 14 al primo piano e 10 al secondo piano, per un totale di 44 posti letto. Ogni piano è dotato di salottini per il pranzo e la televisione, cucinette di piano, bagni assistiti.

Il **secondo lotto**, collegato perpendicolarmente al primo e inaugurato nel 1998, è costituito da un piano fuori terra e da un seminterrato. La superficie di ogni piano è di circa 800 m². Nel seminterrato sono disposti: la cappella, la camera mortuaria, la sala polivalente e 4 camere per 10 posti letto. Al piano terra, oltre alla zona bar e alla sala adibita a centro diurno, sono collocate 10 camere per un totale di 26 posti letto.

Da ultimo, il **terzo lotto**, inaugurato nel 2010, costituito da un piano di 800 m² collocato sopra il secondo lotto. Qui ci sono 10 camere da 2 posti letto e 4 camere singole per complessivi 24 posti letto, oltre gli spazi comuni (salottini, sala pranzo, area attività occupazionali), l'infermeria, l'ambulatorio medico e la parrucchiera.

Le finalità assistenziali

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

Le unità di offerta

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)** Casa Anziani Intercomunale rappresenta uno dei servizi offerti dall'Azienda Speciale Consortile Casa Anziani Intercomunale di Uggiate Con Ronago.

E' dotata di **104 posti letto** per ospiti con vario grado di disabilità, suddivisi in 5 nuclei abitativi.

- Nucleo piano -1 con 10 posti letto
- Nucleo piano 1° con 22 posti letto
- Nucleo piano 2° con 22 posti letto
- Nucleo Merazzi con 24 posti letto
- Nucleo piano 0 con 26 posti letto

Dei 104 posti letto, 80 posti letto della RSA sono accreditati e contrattualizzati con la ATS Insubria e la Regione Lombardia. Al momento 24 posti letto non sono stati compresi nel contratto con la ATS Insubria e sono sprovvisti del contributo regionale a copertura di una quota parte dei costi di gestione.

Vengono istituite, pertanto, **rette differenziate per le due tipologie di ricovero** (v. allegato 1):

- ricovero in posti letto a contratto con la ATS Insubria: tariffa in vigore tempo per tempo per camere doppie/triple o camere singole;
- ricoveri in posti letto NON a contratto con la ATS Insubria: tariffa in vigore tempo per tempo per camere doppie/triple o camere singole, maggiorata nella misura che sarà stata determinata dalla Casa Anziani.

La persona anziana, al momento del ricovero presso la Casa Anziani Intercomunale, avrà in assegnazione un posto letto NON a contratto con la ATS, con applicazione della relativa tariffa; in seguito verrà ammesso a pagare la retta vigente tempo per tempo per i posti letto a contratto con la ATS, man mano che tali posti si renderanno disponibili.

La retta comprende:

- tutte le prestazioni socio-sanitarie
- tutte le prestazioni alberghiere
- l'utilizzo del telefono in camera solo per ricevere chiamate dall'esterno.

La retta non comprende:

- spese mediche specialistiche e di laboratorio non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale
- spese per i servizi vari seguenti: bar, lavanderia, parrucchiere, estetista, uso del telefono in camera per telefonate verso l'esterno (le relative tariffe sono indicate nell'allegato 1).

Il corrispettivo dei servizi di lavanderia, parrucchiere, estetista e telefonate verso l'esterno vengono addebitate mensilmente in fattura.

Centro Diurno Integrato (C.D.I.)

Le rette del C.D.I. (indicate nell'allegato 1) sono differenziate secondo queste tipologie:

- retta giornata intera dalle 7.30 alle 19.00
- retta mezza giornata (escluso pranzo o cena)

Il C.D.I. è aperto dal lunedì al sabato; le modalità di accesso vengono concordate tra la Direzione e l'utenza.

La retta comprende:

- prima colazione, pranzo, merenda e cena
- fisioterapia personalizzata e di gruppo
- igiene personale
- animazione
- assistenza alla persona
- trasporto da e per l'abitazione solo per gli anziani residenti nei Comuni del Consorzio

La retta non comprende:

- spese per i servizi vari seguenti: bar, lavanderia, parrucchiere, estetista.

Centro Notturmo Integrato (C.N.I.):

Le rette del C.N.I. (indicate nell'allegato 1) sono differenziate secondo queste tipologie:

- dalle ore 18:00 alle ore 9:00 (con cena e colazione)
- dalle ore 19:00 alle ore 9:00 (senza cena e con colazione)

Il C.N.I. è aperto tutti i giorni dell'anno.

La retta comprende:

- tutte le prestazioni socio-sanitarie
- tutte le prestazioni alberghiere
- l'utilizzo del telefono in camera solo per ricevere chiamate dall'esterno

La retta non comprende:

- farmaci ed ausili forniti dal Servizio Sanitario Nazionale
- trasporto da e per la struttura
- spese per i servizi vari seguenti: bar, lavanderia, parrucchiere, estetista.

Pasti a domicilio

Il servizio è gestito dai Comuni Consorziati in accordo con il gestore del servizio ristorazione della Casa Anziani.

Le tariffe in vigore sono indicate nell'Allegato 1.

Entro il 31 marzo di ogni anno la Casa Anziani rilascia agli Ospiti (sia della R.S.A che del C.D.I.) la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997 n° 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie erogate nell'anno solare precedente, detraibili nella dichiarazione dei redditi. Per le modalità di decorrenza e di pagamento delle rette si fa riferimento al contratto sottoscritto al momento del ricovero.

La Ristorazione

Il menù, caratterizzato secondo le stagioni, è definito con frequenza settimanale ed è articolato su quattro settimane sia in inverno che in estate. Il personale di reparto rileva i gusti alimentari degli ospiti attraverso l'ascolto, l'osservazione delle abitudini alimentari descritte dai rispettivi familiari e/o basandosi su prescrizioni mediche. E' garantita la presenza di un dietista che cura la formulazione di diete speciali, in accordo con la Direzione Sanitaria nonché l'eventuale valutazione della somministrazione di eventuali integratori alimentari.

Orario dei pasti	
COLAZIONE	8.30
PRANZO	11.30 pasti anticipati 12.00 pasti normali
MERENDA	15.30
CENA	17.30 pasti anticipati 18.00 pasti normali

A titolo esemplificativo, l'Allegato 4 riporta una settimana tipo del menù invernale e del menù estivo

La giornata “tipo” nella R.S.A.

Ore 7.00 - 8.00	igiene del mattino, bagni come da programma specifico
Ore 8.00 - 9.00	colazione
Ore 9.00 - 11.20	ginnastica di gruppo, attività fisioterapica personalizzata, lettura comunitaria del quotidiano, attività di animazione e socializzazione, funzioni religiose, idratazione degli Ospiti
Ore 12.00	pranzo
Ore 13.00 - 15.00	riposo; in alternativa attività fisioterapica ed animazione
Ore 15.00	merenda, animazione secondo programmazione settimanale, attività di riabilitazione individuale
Ore 18.00	cena
Ore 20.00	igiene dell'Ospite serale, inizio allettamento per riposo notturno

La giornata “tipo” nel Centro Diurno Integrato

Ore 7.30 - 8.30	arrivo in struttura
Ore 8.30 - 9.00	colazione
Ore 9.00 - 11.20	ginnastica di gruppo, attività fisioterapica personalizzata, lettura comunitaria del quotidiano, attività di animazione e socializzazione, funzioni religiose, idratazione degli Ospiti
Ore 12.00	pranzo
Ore 13.00 - 15.00	riposo; in alternativa attività fisioterapica ad animazione
Ore 15.00	merenda, animazione secondo programmazione settimanale bagni come da specifico programma
Ore 18.00	cena
Ore 18.30 - 19.00	ritorno a casa

La giornata “tipo” del Centro Notturno Integrato

Ore 18.00	cena
Ore 20.00	igiene serale, allettamento per riposo notturno
Ore 7.00 - 8.00	igiene del mattino
Ore 8.00 - 9.00	colazione

Come raggiungerci

La Casa Anziani Intercomunale si trova in via Somazzo, 7 a Uggiate Con Ronago (CO).

Il Comune di Uggiate Con Ronago è situato nella fascia collinare nord-occidentale della Provincia di Como, nelle vicinanze della Confederazione Elvetica e della Provincia di Varese. La Casa Anziani è a poca distanza dal centro del paese, lungo la strada che conduce al santuario di Somazzo, dedicato a San Giuseppe.

Da Como dista circa 17 Km:

1. Percorrere la strada Provinciale Garibaldina fino ad Uggiate Con Ronago
2. Percorrere la Statale Briantea n°342 in direzione Varese, dopo Olgiate Comasco deviare a destra, seguendo quindi le indicazioni per il confine con la Svizzera e Bizzarone, all'altezza di Uggiate, svoltare a destra, seguendo l'indicazione "CASA ANZIANI".

Da Varese dista circa 17 Km:

Percorrere la statale SS n°342 in direzione Como e ad Olgiate Comasco seguire le indicazioni per il confine svizzero e Bizzarone.

Da Milano dista circa 50 Km:

Percorrere l'autostrada A9 COMO-CHIASO, uscire a Lomazzo e proseguire in direzione del confine svizzero di Bizzarone

Dalla Svizzera dista circa 2 Km:

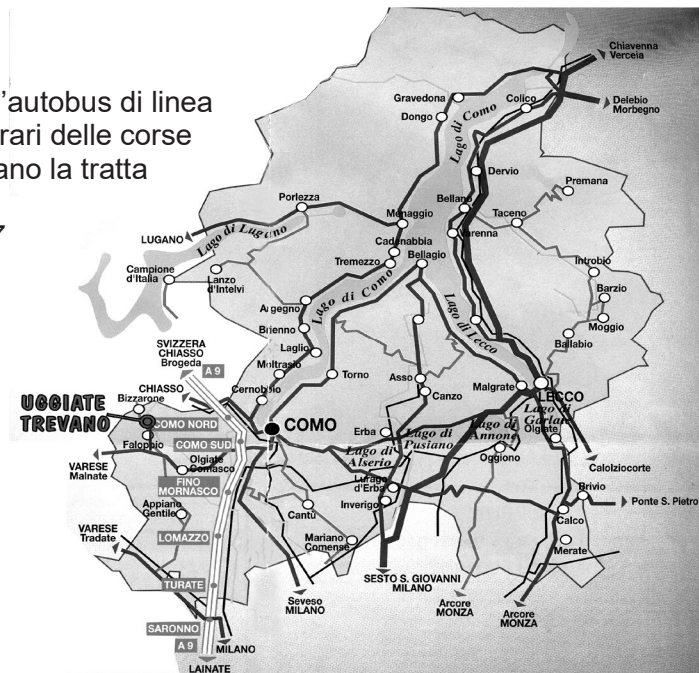
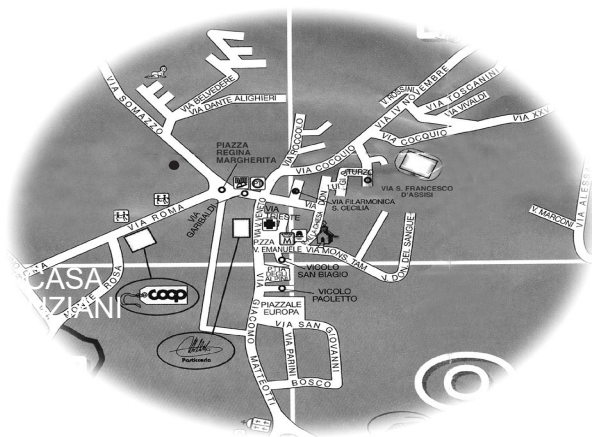
Entrare in Italia dalla dogana di Bizzarone, aperta 24 ore su 24, e dopo un paio di Km voltare sulla sinistra verso l'abitato di Uggiate Con Ronago.

Servizi di trasporto pubblico extraurbano:

Nel solo tragitto Como Uggiate è possibile usufruire dell'autobus di linea SPT n°74. Per ulteriori informazioni sui servizi e sugli orari delle corse ed eventuali ulteriori compagnie di trasporto che effettuano la tratta

Como – Varese, rivolgersi a:

- ☐ SPT – Società Pubblici Trasporti – Tel. 031.247247
- ☐ FNM – Ferrovie Nord Milano – Tel. 02.85111



Contatti e Informazioni

Telefono 031 809306 - fax 031 809321

Indirizzi E-mail: info@casanzianiuggiate.it

PEC (posta elettronica certificata):

sito Internet: www.casanzianiuggiate.it

oppure accoglienza@casanzianiuggiate.it

casanziani.uggiate@legalmail.it

Siamo anche su Facebook:



<https://www.facebook.com/casanzianiuggiate/>

Per presentare le **Domande di ammissione alla R.S.A., al C.D.I. o al C.N.I.**, per richiedere informazioni sul **Servizio cronicità**, per informazioni di carattere amministrativo o altro, è necessario rivolgersi all'Ufficio Accoglienza o all'Ufficio Amministrativo negli orari di apertura sotto indicati. Per attivare il **Servizio Pasti a domicilio** bisogna recarsi presso il **Comune di residenza**.

Ai sensi del testo unico delle leggi sanitarie e per motivi di responsabilità medico legale, le **notizie cliniche e sullo stato di salute dell'Ospite** vanno richieste ai **MEDICI** negli orari di ricevimento.

Orari apertura UFFICIO ACCOGLIENZA:

lunedì	dalle 09.00 alle 12.30
martedì	dalle 09.00 alle 12.30
mercoledì	dalle 09.00 alle 12.30
giovedì	dalle 09.00 alle 12.30
venerdì	dalle 09.00 alle 12.30

Orari apertura UFFICIO AMMINISTRATIVO:

lunedì	dalle 11.00 alle 12.30 e dalle 17.00 alle 18.30
martedì	dalle 11.00 alle 12.30
mercoledì	dalle 11.00 alle 12.30
giovedì	dalle 11.00 alle 12.30 e dalle 17.00 alle 18.30
venerdì	dalle 11.00 alle 12.30

DIRETTORE DELL'AZIENDA:	riceve su appuntamento
DIRETTORE SANITARIO:	riceve su appuntamento
COORDINATORE INFERMIERISTICO:	riceve su appuntamento
MEDICI DI STRUTTURA:	ricevono su appuntamento
MEDICI SPECIALISTI:	ricevono su appuntamento

Le condizioni che danno titolo all'accesso

La RSA Casa Anziani Intercomunale di Uggiate Con Ronago accoglie:

- prioritariamente i soggetti **anziani fragili non autosufficienti** residenti da almeno 6 mesi nel territorio dei Comuni Soci dell'Azienda Speciale Consortile Casa Anziani Intercomunale di Uggiate Con Ronago (v. pag. 2);
- in subordine, i soggetti anziani fragili che abbiano parenti ascendenti e discendenti in linea diretta di 1° grado (genitori/figli) residenti da almeno 6 mesi in uno dei Comuni consorziati;
- in caso di disponibilità di posti, esaurita la lista d'attesa di cui ai commi precedenti, altri soggetti residenti nei Comuni della Lombardia o in altre Regioni previa autorizzazione della ATS di residenza.

Per ulteriori precisazioni consultare il Regolamento della Casa, disponibile presso gli uffici e sul sito Internet dell'Azienda.

Domanda d'ingresso in R.S.A.

L'Azienda Speciale Consortile Casa Anziani Intercomunale di Uggiate Con Ronago aderisce alla proposta di modulo condiviso per la domanda di ingresso della ATS Insubria. Tale modulo è reperibile:

- sul sito web di ATS Insubria
www.asl.como.it/images/UPLOAD/Anziani/Modulo_unico_accesso_RSA_ATS_Insubria.pdf
- sul sito web dell'Azienda Speciale Consortile Casa Anziani di Uggiate Con Ronago
- presso i Servizi Sociali dei Comuni soci dell'Azienda negli orari dagli stessi definiti;
- presso lo sportello Accoglienza e presso l'Ufficio Amministrativo della Casa Anziani (vedi orari a pag. 9).

Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- a. per l'accesso alla R.S.A.: relazione sanitaria del medico curante unitamente all'altra documentazione sanitaria prevista nel Modulo unico di inserimento in RSA predisposto a cura della ATS Insubria;
- b. per l'accesso al C.D.I. e C.N.I.: Certificato sanitario compilato dal medico curante;
- c. fotocopia Carta d'identità e Carta regionale dei servizi;

L'istanza di ricovero, corredata dai relativi documenti, può essere:

- consegnata in formato cartaceo presso la RSA Casa Anziani dal lunedì al venerdì negli orari indicati a pag. 9, dove sarà protocollata;
- inviata a mezzo e-mail agli indirizzi indicati a pag. 9 ; in questo caso l'Azienda declina ogni responsabilità per la mancata o incompleta ricezione, sarà cura dell'utente verificare il corretto invio della e-mail con la relativa domanda di ingresso.

I criteri di formazione e modalità di gestione della Lista di attesa

Inserimento in Lista di Attesa

L'addetto amministrativo che riceve la domanda d'ingresso verifica la completezza della documentazione e attribuisce un numero di protocollo.

La domanda viene visionata dal Direttore Sanitario, che può eventualmente richiedere specifica documentazione integrativa e calcola la classe SOSIA di riferimento.

Qualora all'atto della presentazione della domanda di ammissione venga richiesto un **ricovero con urgenza**, la direzione dell'Azienda ne dà immediata comunicazione al Servizio sociale del Comune di residenza, che è l'unico organo competente per le verifiche del caso e l'attestazione della conferma dell'urgenza. Nel caso l'urgenza subentrasse in un momento successivo alla presentazione della domanda di ammissione, la stessa dovrà pervenire direttamente dal Servizio sociale del Comune di residenza.

Acquisiti i documenti necessari e concluse le opportune valutazioni, la domanda viene poi inserita con la data di presentazione nella lista di attesa del Comune di residenza del richiedente (anziani residenti nei 10 Comuni del consorzio).

L'addetto amministrativo conferma al richiedente e al Servizio sociale del Comune di residenza l'inserimento in lista d'attesa.

L'utente iscritto nella lista di attesa ha la facoltà di presentare una documentazione di aggravamento della condizione clinico e/o sociale. La domanda di aggravamento, debitamente protocollata, comporta la rivalutazione dell'utente da parte del Direttore Sanitario.

Gestione delle Liste di Attesa

Per l'accesso ai servizi della RSA Casa Anziani Intercomunale è presente una lista d'attesa per ognuno dei Comuni consorziati, che assegna i posti letto spettanti a ciascun Comune in proporzione alla percentuale delle quote indivise. Le domande sono inserite in lista per data di presentazione, con precedenza alle domande con carattere di urgenza confermata dal Servizio Sociale del Comune di residenza.

Allorché si rende libero il posto da assegnare, la Direzione informa il Servizio Sociale del Comune avente diritto, che indica il nominativo della persona da ricoverare in deroga all'ordine della lista d'attesa delle urgenze. In caso di mancata risposta da parte del Servizio Sociale entro il giorno lavorativo feriale successivo alla richiesta, la Direzione dispone il ricovero secondo l'ordine cronologico risultante dalla lista d'attesa del rispettivo Comune.

Qualora l'utente contattato (indicato come prioritario o comunque in lista d'attesa secondo cronologia) rinunci al ricovero, viene a decadere la condizione di urgenza e viene iscritto in coda alla lista d'attesa.

La lista di attesa di ciascun Comune del Consorzio viene rivalutata e aggiornata ogni 6 mesi in collaborazione con i rispettivi Servizi Sociali.

L'accoglienza di un nuovo Ospite in R.S.A., C.D.I. e C.N.I

Preingresso

Alcuni giorni prima dell'ingresso di un nuovo Ospite in Casa Anziani, la Direzione effettua un colloquio con l'anziano e/o i parenti per concordare la data e le modalità per l'ingresso, sottoscrivere il contratto e versare il **deposito cauzionale fruttifero pari ad una retta mensile considerata di 30 giorni**. In tale occasione vengono illustrati il Regolamento interno della Casa Anziani, le caratteristiche della struttura, le attività svolte e su richiesta viene effettuata una visita guidata della struttura.

L'ospite e/o il responsabile dell'anziano riceve:

- Copia del contratto firmato RSA o CDI o CNI;
- Allegato 1 al contratto di ricovero per RSA o CDI o CNI;
- Dichiarazione sostitutiva di certificazione;
- Autorizzazione all'uscita;
- Carta dei servizi;
- Regolamento della Casa;
- Codice Etico e di condotta della "Casa";
- Informazione sulla figura dell'Amministratore di Sostegno.

Descrizione della procedura tipo di ingresso

Il personale amministrativo e il Coordinatore Infermieristico accolgono l'ospite e i parenti, già attesi mediante apposita comunicazione della Direzione che contiene nome e cognome dell'ospite e/o familiare, data e ora dell'ingresso, nucleo, piano e stanza di destinazione.

L'equipe socio-sanitaria di nucleo (medico, infermiere, animatore, fisioterapista, OSS e ASA):

- accoglie il/la nuovo/a ospite ed i suoi familiari;
- mostra i luoghi di vita all'interno del nucleo e presenta gli ospiti già in struttura;
- raccoglie dai familiari le prime informazioni sulle abitudini quotidiane e i gusti dell'ospite;
- il medico esegue l'esame obiettivo generale e redige il foglio di terapia;
- il medico e l'infermiere raccolgono dall'ospite e/o dal parente l'anamnesi, ricevono in consegna eventuali referti sanitari; raccolgono inoltre la dichiarazione dei nominativi di riferimento tra i familiari in caso di comunicazioni sanitarie sensibili;
- tutte le figure professionali dell'equipe effettuano congiuntamente la prima valutazione multidimensionale dell'ospite e definiscono il primo Piano Assistenziale Individuale (PAI) al momento della presa in carico; successivamente entro 30 giorni dovrà essere redatto il PAI definitivo.

Protocollo di dimissione dell'Ospite

Le eventuali dimissioni di un Ospite, a seguito di richiesta scritta dell'Ospite o degli aventi diritto, ai sensi dell'art. 8, p.1 del "Regolamento della Casa", vengono concordate con la Direzione della struttura.

Il Direttore Sanitario o il medico di struttura delegato provvederà a consegnare all'Ospite una lettera di dimissioni, oltre alle fotocopie di esami strumentali o di laboratorio a cui è stato sottoposto l'Ospite durante il periodo di degenza in struttura, da inoltrare al medico curante o al medico della nuova struttura di ricovero, contenente i dati sanitari, infermieristici ed assistenziali necessari per garantire una corretta continuità assistenziale.

Il giorno delle dimissioni verranno inoltre espletate le pratiche amministrative necessarie.

Indicazioni in caso di decesso

Secondo quanto disposto dalla Circolare Regionale 14/06/2006 – n. 19, allo scopo di tutelare l'interesse degli utenti dei servizi funebri e garantire il rispetto del principio della scelta, da parte dei cittadini, delle imprese svolgenti attività funebre, di seguito si riportano le indicazioni da seguire in caso di decesso di un Ospite ricoverato presso la struttura.

- In caso di decesso di un Ospite, la **scelta dell'impresa di pompe funebri è a totale carico del familiare** che provvederà personalmente a contattare la ditta affidataria (art.31 comma 2 del Regolamento regionale 6/04).
- Il conferimento dell'incarico per il disbrigo delle pratiche amministrative, la vendita casse ed articoli funebri ed ogni altra attività connessa al funerale, si svolge **unicamente** nella sede autorizzata o, eccezionalmente, su richiesta degli interessati, presso altro luogo, purché **non all'interno di strutture sanitarie di ricovero o locali di osservazione** (art.8 comma 4 della L.R. 22/03).
- Il personale Casa Anziani, in caso di decesso, si occupa della igiene e vestizione della salma e del suo trasferimento nella Camera mortuaria. In casi particolari il medico necroscopo adotterà le necessarie precauzioni nella tutela della salute pubblica, compresa l'eventuale chiusura del feretro prima delle 24 ore dal decesso.
- La Casa Anziani si occupa della compilazione delle certificazioni richieste dalle normative vigenti e della consegna al Comune di Uggiate Con Ronago.
- Il disbrigo delle altre pratiche amministrative inerenti il decesso, la sistemazione nella cassa ed il trasporto della salma al luogo di onoranze, al cimitero o crematorio è svolto, su mandato dei familiari, dalle ditte incaricate.
- Per particolari necessità è possibile rivolgersi all'ufficio amministrativo negli orari di apertura.
- Eventuali reclami e segnalazioni di anomalie riguardo alle suddette disposizioni, ivi compresi contatti non richiesti da parte di imprese funebri, devono pervenire alla Direzione della Casa Anziani, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso lo sportello Accoglienza.

Orario delle visite

Le visite agli ospiti sono consentite tutti i giorni dalle ore 08:00 alle ore 20:00; tuttavia, per il benessere degli Ospiti e per una migliore organizzazione del lavoro, è necessario che si evitino affollamenti tali da poter recare disturbo soprattutto in alcuni momenti della giornata.

Negli altri orari l'accesso e la permanenza sono subordinati ad autorizzazione da parte della Direzione ed in casi eccezionali da parte degli infermieri in turno.

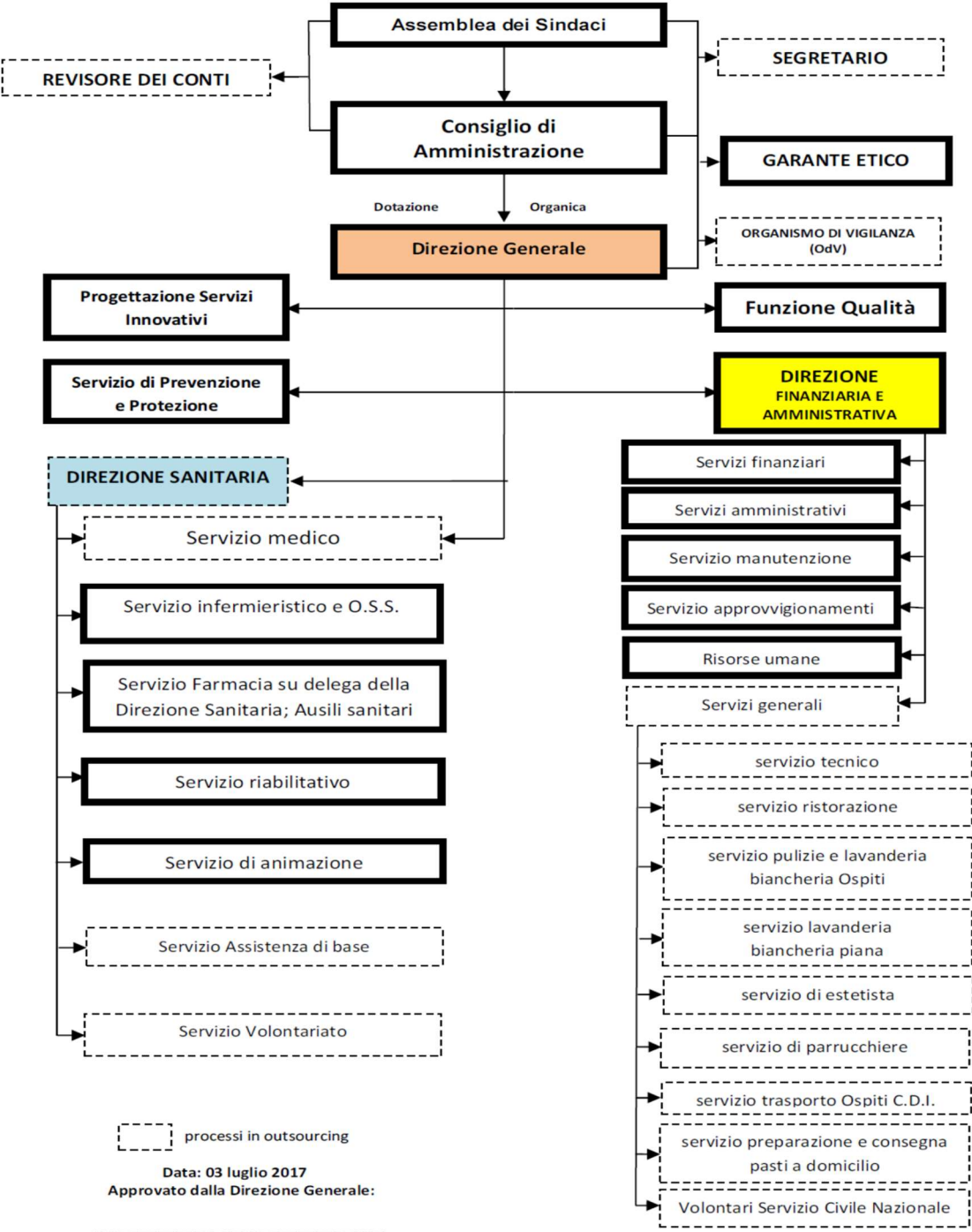
La Casa Anziani riconosce e valorizza le partecipazioni dei parenti alla vita della struttura. Ciò premesso i parenti sono comunque tenuti al rispetto dei protocolli e delle procedure di erogazione dei servizi

Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori della struttura sono riconoscibili sia dalla divisa che dal colore del cartellino di riconoscimento che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica:

Operatori	Colore cartellino	Colore divisa
Animatori	ROSSO	Maglia rossa e pantalone bianco
Ausiliari Socio Assistenziali	BIANCO	Camice e pantalone bianco
Fisioterapisti	AZZURRO	Camice bianco bordato Azzurro
Infermiere professionale	VERDE	Camice verde e pantalone bianco
Coordinatore Infermieristico	VERDE	Camice verde e pantalone verde
Manutentore	OCRA	Maglia e pantalone ocra
Medici	ARANCIO	Camice bianco
Operatori Socio Assistenziali	GIALLO	Camice giallo, pantalone bianco
Personale Amministrativo	ROSA	Abiti civili
Volontari	VIOLA	Abiti civili
Pulizie e Lavanderia	BIANCO	Camice bianco con profili blu e pantalone bianco

Organigramma CASA ANZIANI INTERCOMUNALE - UGGIATE TREVANO (CO)
Organi di indirizzo e controllo



Carta dei diritti della persona anziana

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica,
Di osservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandoci a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione,

Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Accesso agli atti (legge 241/90)

L'Azienda Speciale Consortile Casa Anziani Intercomunale garantisce l'accesso agli atti ai sensi della normativa vigente.

La richiesta, opportunamente motivata, deve essere presentata per iscritto alla Direzione e sarà evasa entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza completa.

Rilevamento del grado di soddisfazione

Periodicamente viene valutato il grado di soddisfazione degli Ospiti, dei familiari e del personale mediante appositi questionari (v. allegato 3: **“Questionario per la rilevazione della soddisfazione degli Ospiti e dei familiari”**).

Le risposte ai questionari, compilati e raccolti secondo scadenze periodiche, e comunque almeno una volta all'anno, saranno attentamente vagliate dal Consiglio di Amministrazione e dalla Direzione per individuare le problematiche emerse, cercare possibili soluzioni, stabilendo obiettivi, metodi e tempi di realizzazione.

Tutto questo costituirà materia di riflessione e discussione in appositi incontri, a scadenza almeno annuale, con ospiti, parenti e personale. Tali riunioni, in base agli argomenti da trattare, potranno essere congiunte (parente-personale) o separate, dovranno comunque sempre costituire momenti di confronto costruttivo con tutti coloro che frequentano, a vari titoli, la struttura, al fine di conseguire l'obiettivo per noi prioritario: **il benessere dell'anziano**.

Gestione dei reclami

Presso lo sportello Accoglienza, gli uffici amministrativi e sul sito Internet della Casa è disponibile un formulario **“Scheda per reclami e/o suggerimenti”** (v. allegato 2), che potrà essere inserito nell'apposita urna o consegnato all'Ufficio Amministrativo negli orari di apertura. I reclami e/o osservazioni vengono puntualmente vagliati dalla Direzione e posti all'attenzione dei rispettivi responsabili dei servizi affinché – se del caso - vengano adottati i necessari provvedimenti. Le risposte verranno fornite nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 15 giorni dalla presentazione.

Informazioni sulla figura dell'Amministratore di Sostegno

La Legge Statale n. 6 del 09/01/2004 istituisce la figura dell'Amministratore di Sostegno che viene nominato dal Giudice Tutelare del Tribunale ove la persona fragile è domiciliata. La figura dell'ADS nasce per aiutare la persona fragile che, per effetto di una infermità o di una menomazione fisica o psichica si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi e al proprio buon stato di salute. Lo strumento legislativo previsto dalla Legge 6/2004 pone al centro dell'attenzione la persona fragile con la sua storia, le sue difficoltà, le esigenze e le proprie aspirazioni, **è quindi molto diverso dal Provvedimento di Interdizione** che priva la persona tutelata di ogni possibilità di agire sostituita in tutto dal Tutore Legale.

L'intervento dell'ADS viene chiesto dalla famiglia, dal Medico curante, dagli Assistenti Sociali o dall'Assessore del Comune con una Istanza del Giudice Tutelare, presentando la certificazione medica attestante l'inabilità.

Il Giudice Tutelare può nominare l'ADS, fra il novero dei parenti, oppure negli elenchi che il G.T. ha approntato presso il suo ufficio.

Le altre normative di riferimento sulla figura dell'ADS sono la Legge Regionale n. 3 del 02/03/2008: governo della rete degli interventi della persona in ambito socio-sanitario.

La Circolare n. 9 del 27/06/2008 e DGR 8551 del 03/12/2008: costituzione dell'Ufficio di protezione giuridica delle persone prive di autonomia o incapaci di provvedere ai propri interessi, chiamato per brevità Ufficio di Protezione Giuridica, contattabile presso l'ASST LARIANA di Como, Via Napoleona, 60 ai n. di tel. 031/5854195 e cell.348/5634141 oppure all'e-mail francesco.sbarbaro@asst-lariana.it.

Inoltre presso il distretto Sud Ovest dell'ASST Lariana è attivo lo Sportello Unico per il Welfare (SUW) che costituisce un punto di accesso e attivazione dei servizi sociosanitari e sociali mettendo a disposizione le informazioni sulla rete dei servizi e delle strutture dedicate agli anziani o ai disabili di tutte le età.

Il SUW può essere contattato direttamente presso la sede distaccata di Olgiate Comasco, via Roma 61 ai n. di tel. 031/999202 e 031/945909 oppure mediante e-mail suw.olgiate@asst-lariana.it.

Gli uffici della RSA - Casa Anziani Intercomunale e il Direttore sanitario sono a disposizione delle famiglie per ogni spiegazione, richiesta e certificazione medica.