



FONDAZIONE CASA DEI MUSICISTI  
RSA “Casa di Riposo per Musicisti”

# CARTA DEI SERVIZI R.S.A.

## ANNO 2019



## Indice

1. La Casa di Riposo per Musicisti	pag. 3
2. Carta dei Servizi: finalità e obiettivi	pag. 5
3. Articolazione delle responsabilità	pag. 6
4. Come raggiungerci	pag. 7
5. Gli standard assistenziali	pag. 7
6. Descrizione della R.S.A.	pag. 8
7. Accesso alla struttura e criteri di ammissione	pag. 9
8. Retta	pag. 10
9. Le procedure per l'accoglienza/dimiss./rientri	pag. 11
10. Consenso informato e tutela della privacy	pag. 11
11. Il modello assistenziale	pag. 12
12. I Servizi	pag. 13
13. Alimentazione	pag. 13
14. Partecipazione e tutela degli Ospiti	pag. 14
15. Assistenza Sanitaria	pag. 14
16. Animazione	pag. 14
17. Servizio Sociale	pag. 15
18. Sistema di valutazione della soddisfazione	pag. 15
19. Informazioni utili: vitto, diaria, corrispondenza, parrucchiera, telefono, servizio religioso, giornali, biblioteca, televisione e sale video, oggetti personali, oggetti smarriti, guardaroba, lavanderia e sartoria, rilascio FaSAS	pag. 16/20
20. Norme di comportamento	pag. 20
21. Chi siamo?	pag. 21

## Allegati

1. Carta dei Diritti dell'Anziano
2. Contratto di ospitalità
3. Determinazione del contributo alle spese di ospitalità
4. Modalità di accesso alla diaria per i soggiorni degli Ospiti
5. Tariffe telefono e connessione internet
6. Questionario di gradimento relativo al progetto "Customer Satisfaction" dell'ATS di Milano.
7. Modulo di reclamo/suggerimento/apprezzamento

## Casa di Riposo per Musicisti - Fondazione Giuseppe Verdi

*Unica al mondo nel suo genere, la Casa di Riposo per Musicisti Fondazione Giuseppe Verdi è considerata l'ultimo capolavoro del Maestro di Busseto, capolavoro di generosità e lungimiranza.*

*Al progetto firmato dall'architetto Camillo Boito, fratello di Arrigo, compositore e librettista di Verdi, il Maestro, morto nel 1901 a 88 anni, dedicò gli ultimi anni della sua vita.*

*Il 16 dicembre 1899 nella casa di via Manzoni 29, dal notaio Stefano Allocchio, Giuseppe Verdi istituisce l'Opera Pia per i Musicisti, "nella quale raccogliere e mantenere persone dell'uno o dell'altro sesso addette all'Arte Musicale, che siano cittadini italiani e si trovino in stato di povertà".*

*Il 31 dicembre 1899 con decreto reale n. 384 la Casa di Riposo viene eretta in Ente Morale. Ecco cosa scrive Giuseppe Verdi all'amico Giulio Monteverde:*

*"Delle mie opere, quella che mi piace di più è la Casa che ho fatto costruire a Milano per accogliervi i vecchi artisti di canto non favoriti dalla fortuna, o che non possedettero da giovani la virtù del risparmio. Poveri e cari compagni della mia vita! Credimi, amico, quella Casa è veramente l'opera mia più bella".*

*Verdi dispose che la Casa venisse inaugurata dopo la sua morte, non volendo essere ringraziato da coloro che avrebbero beneficiato della sua generosità: i primi nove Ospiti, infatti, entrarono il 10 ottobre 1902, nello stesso giorno della nascita del Maestro.*

*Fino ad oggi più di mille persone vi hanno soggiornato tra cantanti direttori, coristi, orchestrali, docenti, coreuti, famosi e non al grande pubblico, tutti con una caratteristica in comune: la vita dedicata alla musica.*

*Per statuto la Casa è aperta ai "musicisti meno fortunati, a coloro che si siano dedicati per professione all'Arte Musicale". Nel suo testamento, Verdi ha destinato capitali e diritti d'autore delle sue opere al mantenimento della struttura, precisando che parte dei diritti sarebbero stati investiti per creare un reddito futuro.*

*Considerate le innovazioni suggerite dalla mutevolezza del contesto sociale e con lo scopo di realizzare l'integrazione fra musicisti di diverse generazioni prevenendo l'emarginazione dei più anziani, nel rispetto dei dettami della più aggiornata scienza medico-sociale, la Fondazione nel 1998 ha proceduto ad un'integrazione del suo scopo statutario: all'ospitalità ai musicisti più anziani, che resta comunque l'obiettivo prioritario dell'Ente, si aggiunge, l'ospitalità ai giovani studenti di musica, meritevoli e bisognosi, che siano iscritti a scuole di musica riconosciute in Milano.*

*La Casa di Riposo per Musicisti – Fondazione "Giuseppe Verdi", trasformata in Fondazione di diritto privato con D.G.R. n. VII/15.899 del 30.12.2003, svolge la propria attività istituzionale grazie alla generosità dei benefattori e ad un discreto patrimonio mobiliare ed immobiliare.*

*In data 22 giugno 2007, con atto a rogito del Notaio Lodovico Barassi, la Fondazione Giuseppe Verdi ha costituito la fondazione “Casa dei Musicisti”, senza fini di lucro, con lo scopo esclusivo di ospitare i musicisti secondo le norme statutarie e regolamentari della Fondazione Giuseppe Verdi.*

*In data 25 settembre 2007 la fondazione Casa dei Musicisti ha ottenuto il riconoscimento giuridico con decreto n. 10569 del Presidente della Regione Lombardia, ed è iscritta nel registro delle Persone Giuridiche Private al n. 2262, nonché al Repertorio Economico Amministrativo (REA) con il n. 185863 in data 15 ottobre 2007.*

*In data 11 dicembre 2007, con atto a rogito del Notaio Lodovico Barassi, la Fondazione Giuseppe Verdi ha conferito, con decorrenza 1° gennaio 2008, l'attività socio-assistenziale alla fondazione Casa dei Musicisti, subentrata conseguentemente nei rapporti contrattuali e nelle convenzioni relative all'attività socio-assistenziale, assegnandole altresì a titolo di comodato l'immobile istituzionale sito in Milano piazza Buonarroti 29, ad eccezione delle parti monumentali aperte al pubblico, con gli arredi, gli automezzi e le attrezzature necessarie per l'attività socio-assistenziale.*

*La Fondazione Casa dei Musicisti “ha lo scopo esclusivo, di solidarietà sociale, di ospitare i musicisti secondo le norme statutarie e regolamentari della Casa di Riposo per Musicisti – Fondazione Giuseppe Verdi” (art. 2 dello Statuto Fondazione Casa dei Musicisti).*

*In data 13 ottobre 2010 la Regione Lombardia, con decreto del Presidente della Giunta, ha approvato le modifiche all'art. 2 dello Statuto della Fondazione Giuseppe Verdi in merito ai requisiti di ammissione degli Ospiti. Il Consiglio di amministrazione ha deliberato di elevare a 65 anni il limite di età stabilito per l'ammissione e di limitare l'accoglienza alle persone alle quali un Ospite corrisponda gli alimenti ai sensi di legge. E' stata invece mantenuta la possibilità di accogliere il Vedovo/a di un Ospite, nonché il coniuge non musicista, purché convivente.*

## CARTA DEI SERVIZI

La Casa di Riposo per Musicisti Fondazione Giuseppe Verdi per il tramite della fondazione Casa dei Musicisti, ente gestore dell'attività socio-sanitaria e assistenziale, attraverso l'intervento assistenziale alla persona considerata unitariamente ed omnicomprensivamente, mira a garantire all'Ospite migliore qualità di vita, a curarlo, a stimolare il recupero e potenziare le residue funzionalità, a farlo vivere in un ambiente ove possa sentirsi parte attiva di una comunità, in definitiva a fargli trascorrere serenamente questo periodo della sua esistenza.

La Casa di Riposo è un luogo dotato di strutture idonee e personale qualificato per rispondere alle esigenze degli Ospiti considerati come persone nella loro unicità, nel loro patrimonio culturale e di esperienza di vita, nel loro modo personale di essere e di reagire agli eventi, nel loro modo di manifestare esigenze e necessità.

La fondazione Casa dei Musicisti fa proprio l'impegno per la realizzazione di un efficace sistema di tutela dei diritti e delle esigenze degli Ospiti e per il miglioramento della qualità delle prestazioni erogate secondo principi di eguaglianza, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

A tal fine la Fondazione persegue i seguenti obiettivi:

- Migliorare la qualità di vita degli Ospiti;
- Preservare l'autonomia personale, favorendo ed incoraggiando le iniziative di ognuno;
- Rispettare il diritto alla propria intimità, in accordo alle logiche e alle disposizioni previste nel Regolamento U.E./2016/679.
- Riconoscere e mantenere il ruolo sociale dell'Ospite, favorendo i legami con la famiglia e gli amici;
- Favorire la partecipazione alle proposte culturali ed artistiche promosse dalle Istituzioni cittadine o dall'Amministrazione della Casa.

L'Amministrazione si riconosce, quindi, nella "Carta Europea dei Diritti degli Anziani nelle Istituzioni", approvata dall'Associazione Europea Direttori Strutture Anziani e sottoscritta dall'Associazione Nazionale Segretari e Direttori Istituzioni Pubbliche e Private (Allegato 1).

Al Consiglio di Amministrazione è attribuita l'amministrazione della Fondazione e può conferire eventuali deleghe di funzioni sia al Presidente, sia ai singoli componenti del Consiglio stesso (Consigliere Delegato); il Presidente ha la rappresentanza legale dell'Istituzione e presiede il Consiglio di amministrazione. L'attività della Casa è disciplinata dallo Statuto della Fondazione Giuseppe Verdi, copia del quale viene consegnata agli Ospiti ammessi all'ospitalità.

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 04/06/2012, la Fondazione Casa dei Musicisti ha adottato un proprio Codice Etico.

All'interno dell'Istituto è stata realizzata una Residenza Sanitaria Assistenziale (*RSA Casa di Riposo per Musicisti*) per consentire agli Ospiti residenti della struttura alberghiera, divenuti non più autosufficienti, di permanere all'interno della stessa Casa di Riposo e agli aspiranti Ospiti non residenti di accedervi.

- La Residenza Sanitaria Assistenziale è in possesso di un'autorizzazione definitiva al funzionamento rilasciata dalla ASL Milano in data 9.02.2009, Provv. N. 72.
- La Residenza Sanitaria Assistenziale è costituita da un unico nucleo disposto su due livelli per un totale di 25 posti letto.

Il Consiglio di amministrazione delibera l'ammissione degli Ospiti nella Casa.

L'inserimento nella RSA è previsto per gli Ospiti impossibilitati a vivere nella struttura alberghiera o presso la propria abitazione. Tale passaggio viene determinato dal Responsabile Sanitario e dall'Assistente Sociale informando l'Ospite stesso (qualora le condizioni psicofisiche lo consentano) ed i familiari seguendo un criterio cronologico delle domande.

L'Assistente Sociale provvede ad espletare le procedure riguardanti l'accoglienza, illustrando all'Ospite e ai familiari le caratteristiche della struttura, presentando il personale in essa operante e consegnando agli stessi la Carta dei Servizi.

### **Articolazione delle responsabilità**

La Direzione gestionale è affidata ad un membro del Consiglio di amministrazione, in qualità di Consigliere Delegato con funzioni e compiti di gestione e amministrazione ordinaria della fondazione per l'attuazione delle direttive generali del Consiglio e nel loro rispetto, con l'uso della firma della fondazione per l'esercizio e nei limiti delle funzioni delegate.

Le attività della RSA sono coordinate dalle seguenti figure:

- Responsabile Area socio-assistenziale al quale competono le seguenti funzioni:
  - gestione del personale;
  - referente per l'igiene ambientale;
  - referente per la sicurezza dei luoghi di degenza e dei laboratori;
  - referente per la gestione dei servizi sociali, assistenziali e di

animazione.

- Responsabile sanitario al quale fanno capo le seguenti funzioni :
  - responsabile degli aspetti clinico sanitari dei degenti e dei servizi collaterali;
  - responsabile del settore riabilitativo;
  - coordinatore del personale medico.
  
- Coordinatore di nucleo :
  - rilevazione e pianificazione dei bisogni del Nucleo;
  - referente per il personale OSS, infermieristico e fisioterapico.

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise o sugli abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica.

### **Come raggiungerci**

**Dove siamo:** la sede della Casa dei Musicisti è situata nell'immobile di proprietà della Fondazione Giuseppe Verdi, in piazza Buonarroti, 29 Milano C.A.P. 20149.

Telefono 02-4996009. e-mail: [casamusicisti@casaverdi.it](mailto:casamusicisti@casaverdi.it) - [casaverdi@tiscali.it](mailto:casaverdi@tiscali.it)

La Casa è ubicata nella Zona 7 ed è facilmente raggiungibile dai seguenti mezzi pubblici:

Metropolitana: linea 1 (rossa) fermate Buonarroti - Wagner;

Tram 16, linea piazza Axum – Monte Velino , fermata Cuneo- Marghera;

Autobus 67, linea piazzale Baracca – Baggio, fermata Wagner.

**Informazioni:** il centralino è a disposizione del pubblico tutti i giorni, compresi quelli festivi, dalle ore 8,00 alle ore 20,00 al seguente numero telefonico: +39. 02.4996009.

### **Gli standard assistenziali**

La Regione Lombardia in attuazione della d.g.r. n.7435 del 14/12/2001 e della d.g.r. 12618 del 07/04/2003, ha definito gli standard minimi di personale, espressi come tempo di assistenza dedicato ad ogni Ospite, in 750 minuti settimanali quale requisito per l'Autorizzazione al Funzionamento e in 901 minuti settimanali sempre per ogni Ospite quale requisito di Accreditamento.



L'assistenza sanitaria è garantita dalle seguenti figure professionali e socio assistenziali che operano in modo integrato per la salute e per il benessere della persona:

- Medico Chirurgo, Responsabile del servizio sanitario; è garantita la reperibilità medica 24 ore al giorno, per tutti i giorni dell'anno.
- Medico specializzato in Fisiatria;
- Il servizio assistenziale è garantito da Infermieri professionali, presenti a rotazione 24 ore al giorno, compresi i giorni festivi e da Operatori Socio sanitari. Il servizio è coordinato dalla Coordinatrice di nucleo;
- Il servizio di fisiatria, oltre al medico specialista, prevede la presenza di Terapisti della riabilitazione;
- Il servizio di podologia si effettua su segnalazione del medico o del responsabile del servizio.
- Il Servizio di animazione integra le attività sanitarie ed assistenziali con lo scopo di mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

### **Descrizione della Residenza Sanitaria Assistenziale**

La RSA è costituita da un nucleo disposto su due piani:

- L'unità del piano rialzato è composto da 3 camere con due posti letto e da 6 singole.
- L'unità del primo piano è composto da 2 camere con due posti letto e da 9 singole.

Tutte le camere sono dotate di un bagno proprio provvisto di ausili per disabili.

Sono inoltre presenti spazi comuni quali il soggiorno utilizzato come momento di aggregazione e di animazione, i salotti con distributore automatico di bevande calde/fredde e distributore automatico di gelati, le sale da pranzo.

Gli Ospiti della RSA possono inoltre avvalersi di ulteriori spazi comuni presenti in Istituto ed accessibili ai disabili, quali:

- Sala Concerti e Sala Toscanini
- Biblioteca con PC e connessione internet,
- Cappella,
- Sale musica,
- locali dedicati ad attività occupazionali quali studio di pittura, laboratori dei fiori, di bigiotteria e di maglieria.
- sala con video proiettore e sale TV.

Durante la sua permanenza, a seguito di variazione del quadro clinico dello stesso o di esigenze strutturali del nucleo, l'Ospite può essere trasferito in altra camera all'interno della RSA, previa comunicazione all'Ospite stesso e ai suoi famigliari e caregivers.

Le visite agli Ospiti sono consentite dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

### **Accesso alla struttura e criteri di ammissione**

Gli Ospiti accedono alla RSA della Casa dei Musicisti, seguendo i criteri fissati dallo Statuto vigente della Fondazione Giuseppe Verdi e dal relativo Regolamento e di seguito specificati: "L'ammissione degli Ospiti è deliberata dal Consiglio, avuto riguardo all'età, ai bisogni, e ai meriti artistici dell'aspirante.

Nella scelta degli ospitandi, attesa la volontà del Fondatore, il Consiglio si atterrà a criteri preferenziali con riferimento alle seguenti attività professionali:

- Maestri compositori,
- Artisti di canto,
- Direttori d'orchestra,
- Maestri di cori,
- Professori di cori,
- Insegnanti di musica, coristi, e in genere coloro che hanno esercitato l'arte musicale per professione” .

"Può essere accolto nella Casa anche il coniuge convivente di un ospite, benché non addetto all'arte musicale. In caso di premorienza dell'ospite già addetto all'arte musicale, il coniuge ha la facoltà di rimare nell'Istituto, quando vi sia disponibilità di posti e purché non contragga nuovo matrimonio con persona priva dei requisiti per l'ammissione. Alle medesime condizioni previste per l'ammissione e la permanenza nell'Istituto del coniuge, può essere ammesso anche il vedovo/a di persona già addetta all'arte musicale.

Possono essere ammesse nell'Istituto, quando vi sia disponibilità di posti, anche le persone alle quali un ospite corrisponda gli alimenti ai sensi dell'art. 433 e seguenti del codice civile o di altra disposizione di legge.” (Art.2 dello Statuto della Casa di Riposo per Musicisti – Fondazione “G. Verdi”).

A seguito della Delibera di accoglimento della richiesta di ammissione, adottata dal Consiglio di Amministrazione, l'ospitando dovrà sottoporsi a visita medica di pre-ingresso diretta ad accertare l'idoneità/compatibilità ad essere inserito nella struttura. In tale sede dovrà presentare la Scheda Sanitaria Unica redatta dal proprio medico di medicina generale. Se necessario, il responsabile medico della RSA potrà richiedere ulteriori accertamenti clinici.

Tempi medi di attesa: 30 giorni sia per gli uomini che per le donne.

La domanda per l'ammissione alla RSA va inoltrata al Servizio Sociale della Casa (tel. 024996009 – fax: 024982194 - assistentesociale@casaverdi.it).

## Retta

L'Ospite è tenuto a corrispondere alla Fondazione la retta fissata periodicamente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, per le varie tipologie di alloggio, nel limite massimo dell'80% del reddito netto dell'Ospite dell'anno precedente quale risultante dalla dichiarazione dei redditi vigente nel tempo. Tale limite massimo viene ridotto al 70% del reddito netto, nel caso in cui l'Ospite percepisca un reddito mensile netto inferiore ad Euro 1.000,00.

La retta mensile, fissata periodicamente dal Consiglio di amministrazione, al netto del contributo sanitario regionale e salva l'applicazione dei suddetti limiti massimi di reddito, per l'anno 2019 e sino ad un successivo aggiornamento della Carta dei Servizi, è così determinata (valori mensili):

- Camera doppia                                      Euro 2.596,00
- Camera singola                                        Euro 2.762,00

L'allegato 3 illustra i criteri applicati ai fini della determinazione della retta. Sono compresi nella retta i seguenti servizi:

- Assistenza socio-sanitaria e farmaceutica;
- Visite medico-specialistiche;
- Fisioterapia;
- Trasporto per visite mediche (compreso trasporto autoambulanza), escluso accompagnamento;
- Podologo;
- Psicologo;
- Assistenza di carattere burocratico-amministrativo;
- Animazione e musicoterapia;
- Diaria giornaliera per soggiorni all'esterno;
- Servizi alberghieri: vitto, alloggio, lavanderia e stireria, sartoria e guardaroba, parrucchiera, barberia e manicure, custodia valori.

Sono a carico dell'Ospite le spese telefoniche e servizio internet, le cui tariffe sono indicate nell'allegato 5, le spese per il personale impegnato nell'accompagnamento dell'Ospite presso visite mediche esterne, in caso di giustificata impossibilità dei familiari o dell'ADS (€ 50,00/ora IVA inclusa) e le spese per le attività di disbrigo di pratiche amministrative all'esterno della struttura presso Enti ed Istituti (ATS, INPS, Comune, Caaf, ecc. - € 50,00/ora IVA inclusa).

La Fondazione si impegna a rilasciare all'Ospite apposita certificazione delle rette ai fini fiscali in tempo utile per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## **Le procedure per l'accoglienza, la presa in carico, la dimissione, i rientri in famiglia, le uscite diurne**

### **- ACCOGLIENZA**

Al momento dell'inserimento, l'Ospite dovrà presentarsi all'Assistente Sociale, il quale provvederà ad espletare tutte le operazioni di accettazione, di accoglienza e presa in carico.

### **- DIMISSIONE**

Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia o altre strutture di ricovero, in occasione di trasferimenti definitivi. In caso di dimissioni o trasferimento presso altre strutture sanitarie, il Responsabile medico rilascia all'Ospite una relazione di dimissione in cui risulti lo stato di salute, i trattamenti effettuati, la necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili alla prosecuzione del percorso assistenziale.

### **- RIENTRI IN FAMIGLIA/VACANZE**

La richiesta di rientri temporanei in famiglia va inoltrata al Servizio Sanitario. Le modalità e i tempi dei rientri vengono concordati dal medico del nucleo RSA col familiare dell'Ospite, a seguito di attenta valutazione clinica; prima dell'uscita dell'Ospite dalla RSA, il Servizio Sanitario prepara l'eventuale terapia medica da somministrare nei giorni di assenza e dà tutte le indicazioni del caso ai parenti. In tali casi di assenza dell'Ospite, la Fondazione garantisce la fornitura dei farmaci e dei presidi per l'incontinenza necessari, a copertura di un periodo massimo di 10 giorni consecutivi e per un massimo di 20 giorni annui.

### **- USCITE DIURNE**

Per le ipotesi di uscite diurne di poche ore dell'Ospite, accompagnato da parenti e/o amici i familiari compilano un'unica delega con l'indicazione dei soggetti autorizzati cui viene affidato l'Ospite.

## **Consenso informato e tutela della privacy (Regolamento U.E./2016/679 e suo recepimento all'interno del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196)**

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

Il paziente dà il suo benestare all'effettuazione della prestazione, dopo aver ricevuto comprensibili ed esaurienti informazioni.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite, fornendole direttamente allo stesso e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento della presentazione della domanda di ammissione nella Residenza Sanitaria Assistenziale, viene richiesto all'Ospite il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

In applicazione delle recente normativa in materia è stata istituita la figura di Data Protection Officer, sempre disponibile per ogni chiarimento in materia di privacy.

## Il modello assistenziale

L'équipe socio-sanitaria lavora in modo integrato con l'obiettivo di garantire una sempre migliore qualità della vita attraverso:

- l'elaborazione di progetti e programmi generali,
- piani assistenziali individualizzati,
- l'adozione di procedure, protocolli, linee guida e indicazioni specifiche per problematiche legate al comportamento, all'igiene, all'incontinenza, alla prevenzione e alla cura delle lesioni da decubito, alla prevenzione delle cadute, all'adozione dei mezzi di sicurezza e tutela dell'Ospite, all'alimentazione e alla idratazione.

L'équipe si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi; per questo si avvale anche della collaborazione dei volontari e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia.

Al fine di una corretta assistenza l'équipe opera anche attraverso l'uso dei seguenti strumenti:

- **Fascicolo sanitario**, contenente indicatori sociali, anamnesi medica, infermieristica e funzionale, compilato all'ingresso dal medico curante. Ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo della condizione biopsico-sociale dell'Ospite, le figure professionali interessate provvedono all'aggiornamento e alla registrazione delle modifiche intervenute;
- **Scheda S.O.S.I.A.** (di osservazione intermedia dell'assistenza) compilata e aggiornata a cura del medico curante responsabile dell'unità di degenza;
- **P.A.I.** – Piano di Assistenza Individuale – contenente il piano terapeutico assistenziale e riabilitativo comprensivo del piano delle attività occupazionali. L'équipe provvede alla predisposizione, all'aggiornamento, alla verifica degli obiettivi e alla conservazione del Piano di Assistenza Individuale;

- **C.I.P.** – Consegna Integrata Personalizzata – è uno strumento ad uso dell'équipe di reparto sulla quale vengono redatte giornalmente le consegne relative alle variazioni delle condizioni clinico assistenziali dell'Ospite e delle terapie in corso.  
La Coordinatrice di Nucleo è responsabile della corretta adozione dei processi evidenziati;
- **Fascicolo sociale** redatto a cura dell'Assistente Sociale dove vengono riportate l'anamnesi sociale all'ingresso, i problemi aperti e la trattazione del caso nel suo itinere.

## I SERVIZI

Le attività assistenziali vengono assicurate dal personale di reparto. In particolare gli Ospiti sono aiutati in tutte le attività di base della vita quotidiana, rispettando quanto più possibile i loro ritmi di vita e la loro privacy. Le attività assistenziali comprendono:

- alzata e messa a letto: orario e durata dipendono da numerosi fattori, sia organizzativi sia propri del paziente. A partire dalle ore 7,00 tutti gli Ospiti vengono alzati, salvo controindicazioni clinico-funzionali; entro le ore 21,00 tutti gli Ospiti vengono messi a letto;
- l'igiene personale viene eseguita quotidianamente all'alzata e alla messa a letto dell'Ospite più ulteriori interventi al bisogno;
- il bagno completo assistito viene garantito settimanalmente.

## Alimentazione

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

colazione: dalle ore 8.30 alle 9.30

pranzo: dalle ore 12.30 al termine

merenda: dalle ore 16.00

cena: dalle ore 18.45 al termine

Il menù è esposto all'interno della sala da pranzo e distribuito ad ogni Ospite, viene proposto giornalmente, consente più possibilità di scelta e può essere personalizzato adeguandosi a preferenze alimentari o a programmi dietetici specifici per qualità e modalità di preparazione.

Viene data l'opportunità, a quegli Ospiti le cui condizioni psicofisiche lo consentono, di consumare i pasti nella sala ristorante della Casa con i giovani studenti di musica e con gli Ospiti autosufficienti residenti al fine di salvaguardare l'integrazione sociale degli stessi. Non viene ammesso, per tale

attività di accudimento, l'utilizzo di personale a pagamento con oneri aggiuntivi a carico della famiglia.

### **Partecipazione e tutela degli Ospiti**

L'Istituto cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo di alcune funzioni fondamentali: informazione e accoglienza, partecipazione, valutazione della soddisfazione, tutela.

### **Assistenza sanitaria**

Al momento dell'ingresso viene effettuata la visita medica e compilata la Anamnesi medica ed infermieristica.

L'approfondimento e la valutazione dello stato di salute fisica, psichica e funzionale viene effettuato nei primi 7 giorni di degenza con stesura di un progetto assistenziale (PAI) mirato al recupero o al mantenimento delle capacità residue e al miglioramento dello stato di benessere.

Gli Ospiti che necessitano di trattamenti riabilitativi possono fruire del servizio di riabilitazione interno, coordinato da un medico fisiatra responsabile che interagisce attivamente con il coordinatore del servizio sanitario, con il fisioterapista e l'équipe di reparto. Il programma di riabilitazione può essere svolto individualmente o a piccoli gruppi e viene prestato nella Palestra fisioterapica di Nucleo, dedicata a Carlo Galeffi, posta al piano rialzato della struttura

Se il paziente necessita di ricovero ospedaliero urgente, il Servizio Sanitario della Casa provvede direttamente al trasferimento dell'Ospite avendo cura di preavvisare i familiari, che sono tenuti a raggiungere l'Ospite nel più breve tempo possibile presso la struttura ospedaliera indicata.

Per le visite specialistiche all'esterno ed i ricoveri ospedalieri programmati, i familiari dovranno provvedere all'accompagnamento dell'Ospite.

### **Animazione, riattivazione e socializzazione**

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'Animatore organizza a favore degli Ospiti numerose attività tra cui: laboratori di attività artigianali, momenti ricreativi (feste, attività ludiche, proiezione di film ecc.), partecipazione a spettacoli, passeggiate esterne, gite turistiche, soggiorni climatici, ecc..

L'Animatore partecipa alle riunioni d'équipe per la stesura, l'attuazione e la verifica del Progetto Assistenziale Individuale.

Le attività del Servizio Animazione si svolgono, di norma dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 16,00 alle 18,00.

### **Servizio Sociale**

Il Servizio Sociale ha funzioni di sostegno e aiuto all'Ospite e ai suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o insorti durante la permanenza in Istituto.

In particolare l'Assistente Sociale:

- partecipa all'équipe per la elaborazione dei programmi individuali di assistenza e per la loro verifica periodica;
- accoglie e istruisce le domande di ammissione;
- cura l'inserimento degli Ospiti;
- fornisce consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative (pensioni, invalidità civile, fornitura protesi e ausili ecc. );
- attende alla soluzioni di problemi individuali degli Ospiti intrattenendo con essi frequenti colloqui e promuovendo iniziative e rapporti di carattere sociale degli stessi.
- cura i rapporti con i familiari e/o interviene nella tutela di persone sole per i problemi relazionali, economici e sociali;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni.

### **Sistema di valutazione della soddisfazione**

Le modalità di valutazione del grado di soddisfazione percepito dagli Ospiti e dai loro familiari si articolano su vari punti :

- somministrazione di questionari di gradimento che vengono proposti periodicamente su argomenti specifici, quali ad esempio il vitto, e confrontando, a volte, la diversa percezione tra Ospiti, i loro familiari e gli operatori. Anche per l'anno 2019 la RSA ha aderito al progetto "Customer Satisfaction" istituito dalla ASL di Milano (allegato 6: *Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti/familiari nelle residenze sanitarie assistenziale*)
- incontri periodici con i familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio circolare delle informazioni (ad es. partecipazione eventuale agli aggiornamenti dei P.A.I.)

Tutto il personale in servizio presso la Residenza Sanitaria Assistenziale è in possesso delle prescritte qualifiche professionali e costantemente frequenta corsi di aggiornamento specifici in relazione alle mansioni svolte.



## INFORMAZIONI UTILI

### Vitto

Il servizio di ristorazione, affidato ad una ditta esterna, elabora in accordo con il Servizio Sociale e la Direzione il menù settimanale che viene consegnato a tutti gli Ospiti e consente diverse possibilità di scelta.

La composizione tipo del menu giornaliero è la seguente:

- **colazione:**

- a scelta dell'Ospite: caffè, latte fresco, caffelatte, the, orzo;
- yogurt, succhi di frutta, spremute, biscotti frollini solubili, croissant, fette biscottate, cereali, pane fresco, burro gr.10, marmellata e miele (in confezioni monoporzione);

- **pranzo e cena :**

- un primo a scelta fra 3 piatti
- un secondo a scelta fra 3 piatti
- diverse alternative del primo e del secondo piatto, a scelta dell'Ospite
- Contorno del giorno
- Buffet di verdure crude
- Pane e grissini
- Frutta o yogurt
- Acqua ½ litro.
- Vino ¼ di litro o birra.

Sono ammesse variazioni al menù settimanale che vanno comunicate, entro le ore 9,30 dello stesso giorno, al personale di sala.

Sono garantite diete personalizzate, elaborate da una dietista, su indicazione del medico curante.

Una volta all'anno, in occasione del compleanno o in altra data da concordarsi, è consentito all'Ospite invitare a pranzo o a cena parenti e/o amici fino ad un massimo di cinque persone. L'Ospite deve comunicare anticipatamente, una settimana prima del giorno prescelto, il numero degli invitati all'Assistente Sociale.

### Diaria

Per gli Ospiti che si assentano dalla Casa per un periodo superiore a 3 giorni consecutivi, viene corrisposta dall'Amministrazione una diaria giornaliera, per un periodo massimo di 42 giorni nell'anno (vedasi Allegato 4).

La diaria non viene erogata nei casi di trasferimento e ricovero in altra struttura socio-sanitaria o ospedaliera, pubblica o privata.