

“Dopo le tenebre spero la luce...”



**FONDAZIONE CASA DEL CIECO
"Mons. Edoardo Gilardi " O. N. L. U. S.
Civate (LC)**

Carta dei servizi

AL VOSTRO SERVIZIO DAL 1931

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

1. Introduzione

- 1.1 Cosa è la Carta dei Servizi
- 1.2 A Chi si rivolge
- 1.3 Che cosa contiene la Carta dei Servizi
- 1.4 Come utilizzare la carta
- 1.5 La domanda di accoglimento
- 1.6 Dove trovarci

2. Chi siamo

- 2.1 Chi siamo—La nostra Storia
- 2.2 Il fondatore
- 2.3 Don Carlo Roncoroni
- 2.4 Un grande impulso

3. Il ricovero

- 3.1 Accoglienza
- 3.2 Cosa portare

4. Cosa offriamo

- 4.1 Servizio Medico
- 4.2 Servizio di guardia medica
- 4.3 Servizio infermieristico
- 4.4 Servizio prelievi
- 4.5 I farmaci
- 4.6 Servizio fisioterapico
- 4.7 Orientamento e mobilità
- 4.8 Assistenza Ausiliaria
- 4.9 Servizio lavanderia interno
- 4.10 volontariato
- 4.11 Assistenza religiosa
- 4.12 Animazione
- 4.13 Servizi alberghieri—Pulizie

- 4.14 Informazione
- 4.15 Manutenzione e sicurezza
- 4.16 Ufficio, portineria e Direzione
- 4.17 Ristorazione
- 4.18 Visite specialistiche
- 4.19 Servizi commerciali extra

5. Informazione, tutela e partecipazione

- 5.1 Diritti e doveri
- 5.2 I controlli
- 5.3 I reclami
- 5.4 Ufficio Relazioni con il Pubblico
- 5.5 Albero della qualità del servizio

COSA E'

La Carta dei Servizi è uno strumento che la **Fondazione Casa del Cieco Mons. Edoardo Gilardi O.N.L.U.S.** (che d'ora in avanti chiameremo "Casa del Cieco" oppure RSA) mette a disposizione dei cittadini per far conoscere i servizi offerti e le modalità per ottenerli. Con la Carta dei Servizi la Casa del Cieco si impegna a migliorare la qualità dei propri servizi e il rapporto con i cittadini.

A CHI SI RIVOLGE

La Carta dei servizi si rivolge ai cittadini che, a causa di problemi sociali, di salute o di limitazione della autosufficienza, necessitano per sé o per i propri familiari dell'inserimento in una Residenza Socio-Assistenziale ovvero (con un termine meno tecnico) in una Casa di Riposo.



CHE COSA CONTIENE LA CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI DEVE, OLTRE CHE FORNIRE UN QUADRO ESAUSTIVO DEI SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI DALLA RSA, ILLUSTRARE GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI IMPEGNI CHE LA RSA ASSUME.

PER STANDARD DI QUALITÀ SI INTENDE UN VALORE ATTESO PER UN CERTO INDICATORE DI QUALITÀ AD ESEMPIO: (SE SI DEFINISCE COME FATTORE DI QUALITÀ LA FREQUENZA NEL CAMBIO DEI PANNOLONI, IL TEMPO CHE INTERCORRE TRA UN CAMBIO E L'ALTRO RAPPRESENTA UN INDICATORE PER TALE FATTORE DI QUALITÀ E LA DEFINIZIONE DI UN TEMPO MASSIMO FRA UN CAMBIO E L'ALTRO RAPPRESENTA LO STANDARD).

PER IMPEGNO INVECE SI INTENDONO DEFINIRE LE AZIONI, I PROCESSI E I COMPORTAMENTI DI MIGLIORAMENTO CHE INVESTONO ASPETTI NON MISURABILI CON INDICATORI E AI QUALI LA RSA INTENDE DAR SUBITO AVVIO; MENTRE SI DEFINISCONO PROGRAMMI QUEGLI INTERVENTI SUL VERSANTE STRUTTURALE O ORGANIZZATIVO CHE RICHIEDONO TEMPI MAGGIORI.

E' CHIARO CHE IL PROCESSO CHE PORTA ALLA DETERMINAZIONE DEGLI STANDARD E DEGLI IMPEGNI È LUNGO E COMPLESSO E PARTE DA UN'ANALISI APPROFONDATA DELLA REALTÀ DELLA RSA CHE DEVE MONITORARE COSTANTEMENTE GLI INDICATORI DI QUALITÀ ED IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI.

COME UTILIZZARE LA CARTA

“La carta dei servizi è uno strumento: non dice tutto né sostituisce le vostre sensazioni o i vostri desideri ...”

La "Carta dei servizi" del settore RSA è un documento da interpretare in chiave dinamica ed è iniziato come processo che ha trovato sviluppi e personalizzazione presso le singole realtà erogatrici e che sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.

La Carta dei servizi può essere utilizzata come strumento di verifica dei contenuti inerenti l'**informazione, l'accoglienza, la tutela e la partecipazione** del cittadino.

Circa l'informazione viene individuato l'**U.R.P.**, ossia l'Ufficio per le Relazioni col Pubblico, che coincide con l'ufficio di Segreteria della RSA, sito nella sede della stessa, in via Nazario Sauro, 5 a Civate (LC)

Per informazioni più precise si può chiamare o presentarsi personalmente negli orari d'ufficio

Orari 8,30- 12,00 e 14.00- 18,00

da lunedì a venerdì, esclusi festivi

tel. 0341- 550331

Fax. 0341-210135

E-mail :

casacieco @ libero. It

La nostra e-mail:
casacieco@libero.it



Per quanto riguarda le altre voci, verranno trattate nelle pagine seguenti.

LA DOMANDA DI ACCOGLIMENTO



A volte la lista d'attesa può essere molto lunga

“Attenzione: la priorità di ingresso è riservata per Statuto ai ciechi. E' suo interesse quindi, qualora esistessero seri problemi visivi, produrre adeguata documentazione medica comprovante il suo stato, in particolare il verbale della Commissione di prima istanza per il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento.”

Rivolgendosi alla segreteria della RSA è possibile ritirare e/o inoltrare la domanda di accoglimento, su apposito modello e ricevere la più ampia informazione. Per Vostra comodità è possibile richiedere o presentare le domande e relative documentazioni via fax o via e-mail (trovate i numeri a pag. 3).

Successivamente, in sede di definizione dell'ingresso sarà utile presentare gli originali. Sono a disposizione inoltre dei prospetti orientativi circa il corredo da portare con sé.

Se gradito, è possibile visitare la struttura, meglio se su appuntamento. Al termine della visita sarà richiesta una firma sul registro dei visitatori. Nel tempo è possibile che si accumulino più domande, creando, in determinati periodi, liste di attesa piuttosto lunghe.

L'Ufficio è sempre a Sua disposizione per fornirLe informazioni circa la Sua posizione in lista, ma per questioni di riservatezza tali informazioni non vengono date per telefono.

Periodicamente la RSA scrive alle persone in lista di attesa per verificare se la necessità è ancora presente, in modo di avere delle liste il più possibile aggiornate.

Il bacino di utenza è limitato al territorio lombardo.



DOVE TROVARCI



La CASA DEL CIECO si trova in Centro paese a CIVATE, in provincia di LECCO, ed è raggiungibile coi seguenti mezzi:

IN AUTO

Da Milano: Superstrada 36 per Lecco -Sondrio

Uscita Civate—Isella a circa 40 Km da Milano,

7 Km prima di Lecco

Da Lecco: Superstrada 36 per Milano, uscita Civate

Da Como: Strada Statale Como—Lecco, uscita Civate - Isella

MEZZI PUBBLICI

Da tutte le direzioni: IN TRENO fino alla Stazione di Lecco , poi AUTOBUS della linea Como -Lecco

(alcune corse terminano a Civate Centro, a 100 metri dalla Casa del Cieco, altrimenti scendere alla fermata di Isella, poi salire a piedi verso il centro per circa 300 metri)

CHI SIAMO - LA NOSTRA STORIA

Per la parte più antica, che è monumento nazionale, le prime notizie risalgono al IX secolo, quando fu costruita la Chiesa di San Calocero ad opera di una comunità di monaci Benedettini.

Dopo qualche secolo subentrarono gli Olivetani, che ristrutturarono tutto il complesso dandogli la forma attuale, con un chiostro su due piani.

Il monastero fu chiuso ad opera dei Napoleonici e venduto a privati nei primi del 1800.

Divenne così Villa padronale della famiglia Nava, con annessa una Filanda per tutto il XIX secolo.

Esaurita la discendenza dei signori Nava, la proprietà venne posta in vendita, e acquisita da Mons. Edoardo Gilardi, ex Cappellano Militare e fondatore della Casa dei Ciechi di Guerra di via Villa Mirabello a Milano.



Uno scorcio dell'esterno del Reparto Protetto

Dopo un lungo lavoro di ripristino e adattamento della struttura, questa fu adibita, a partire dal 1931 per il ricovero di ciechi civili.

Da allora, con un doveroso adattamento alle mutate epoche e condizioni degli ospiti, l'attività principale è stata rivolta ai ciechi. Dal 1992 la struttura ha dovuto tramutarsi in Casa di Riposo (ora si usa il termine RSA), ed accoglie anche anziani vedenti, fatta salva la priorità per i ciechi.



Uno scorcio del Chiostro.

IL FONDATORE

Mons. Edoardo Gilardi

(24 Marzo 1892 - 26 Settembre 1962)

“La sua memoria sarà in benedizione...”

Le onorificenze:

Medaglia di Bronzo al valore militare (4.6.1915)

Medaglia di Bronzo al valore militare (14.8.1915) Medaglia

d'Argento al valore militare (3.11.1916)

Medaglia d'Argento al valore militare (30.5.1917) Medaglia

d'Argento al valore militare (25.10.1917)

Cavaliere della Corona d'Italia (31.05.1918)

Cavaliere Ordine di S. Maurizio e Lazzaro (10.11.1922)

Croce d'Oro di benemerenzza “Pro Ecclesia et Pontifice”
(17.02.1928)

Cappellano d'onore “Sovrano Ordine di Malta” (20.03.1930)

Cameriere segreto di S.Santità: 2.06.1937

Prelato domestico di S.Santità: maggio 1940

Grande Ufficiale della Repubblica

Medaglie d'Oro di Benemerenzza dai Comuni di Milano, Lecco, Civate e altre benemerenzze

Cittadino Onorario di Civate

1920: Co-fondatore e Direttore della Casa di Lavoro e Patronato Ciechi di Guerra di Lombardia

1931: Fondatore e Direttore della Casa del Cieco di Civate

1956: Presidente della Fondazione Pro-Juventute don Carlo Gnocchi



MONS. EDOARDO GILARDI

*“11 secoli di storia
si respirano nella
quiete e
nell'artistica
cornice
architettonica del
vecchio monastero”*

Il Chiostro visto dal primo piano



DON CARLO RONCORONI



Don Carlo Roncoroni
con la fascia di Monsi-

[Barlassina (MI) 16.01.1916 - 02.03.1994]

Collaboratore per dieci anni di Mons. Gilardi, alla sua morte ne raccolse l'eredità, che custodì per altri trenta anni, fino al 1992 quando, per raggiunti limiti di età dovette lasciare l'attività. In seguito fu insignito del titolo di Monsignore dalle mani dell' Arcivescovo di Milano C. M. Martini.

Dal 1961 Assistente spirituale del Movimento Apostolico Ciechi di Lecco, fu ricordato dagli amici come " un testimone di bontà, equilibrio e saggezza e di profonda interiorità".

Ritiratosi prima nella Casa del Clero di Lecco con la sorella Luigia, alla morte di questa tornò nel suo paese natale , Barlassina, in provincia di Milano, dove morì il 02.03.1994.

I quarant'anni di vita sacerdotale dedicata alla Casa del Cieco, trenta dei quali come Presidente e Direttore, sono stati contrassegnati dalla sistemazione e ristrutturazione del chiostro seicentesco e dalla costruzione della palazzina moderna alla fine degli anni '60, per dare un alloggio più confortevole agli ospiti, lasciando i vecchi e grandi cameroni per passare alle più moderne camere singole o doppie.

Sotto la sua Presidenza l'Ente si è privatizzato, passando da IPAB ad Associazione non-profit nel 1991.

*“La Casa del Cieco
deve molto ai
sacerdoti diocesani
che ne hanno retto
le sorti dalla sua
fondazione”*



Don Fausto Gilardi, il Presi-
dente del rinnovamento e del

Un ricordo particolare va ad altri sacerdoti che hanno dato il loro aiuto e la loro competenza a favore della Casa del Cieco.

Ci permettiamo di ricordarne alcuni:

Mons. Pietro Stoppani, che mettendo a disposizione una ingente somma ha permesso al fondatore di sistemare la sede prima della sua apertura, avvenuta nel 1931.

Mons. Carlo Marcora, studioso competente ed appassionato, che ha contribuito alla realizzazione di alcuni volumi sulla storia ed arte legati alla Abbazia di S. Calocero e a quella di S. Pietro al Monte.

Mons. Sergio Varesi, per anni Consigliere della Casa e Direttore dell'Istituto dei Ciechi di Milano.

Nella foto un affresco della cripta di S. Calocero



UN GRANDE IMPULSO

Presidente della Casa del Cieco da Ottobre 1992 all'inizio del 2001, Don Fausto Gilardi è stato l'artefice della conversione in RSA e l'iniziatore della ristrutturazione complessiva dal punto di vista gestionale e strutturale.

Se oggi la Casa del Cieco è in grado di fornire una accoglienza adeguata anche alle persone non autosufficienti, lo si deve alle sue scelte coraggiose e determinate.

Insegnante di teologia, parroco di Civate dal 1987 al 1999, è ora Prevosto a Milano.

Dopo la trasformazione della forma giuridica da Associazione a Fondazione ONLUS, avvenuta durante la sua Presidenza, l'Arcivescovo ha pensato di destinarlo ad altri incarichi.

Ricordiamo con gratitudine e con nostalgia il sorriso gioioso e la chiarezza d'idee che lo hanno contraddistinto.

ACCOGLIENZA

“Nel dubbio è sempre meglio chiedere: siamo a Vostra disposizione per questo”

Nella RSA esistono procedure per l'accoglienza dell'ospite, che prevedono una serie di operazioni, che partono dalla documentazione necessaria ai fini del ricovero, dagli accordi da prendere per la data e l'orario di arrivo, fino a definire il sistema di preavviso delle diverse figure presenti nell'Ente, a designare le figure incaricate della accoglienza, a stabilire un calendario degli interventi delle diverse figure professionali nell'arco del primo accoglimento e della prima settimana di ricovero al fine di definire un programma personalizzato multi-dimensionale.

Nelle pagine successive sono indicati i servizi offerti dalla RSA.

COSA PORTARE

IL RAPPORTO QUALITA' / PREZZO



“L' equilibrio fra queste due cose è la nostra prima attenzione, ma in questo ci aiuta la Regione Lombardia, che attraverso l'ASL concorre al pagamento della componente sanitaria, riducendo così i costi per gli utenti nei posti accreditati.”

COSA PORTARE IN RSA

In un luogo affollato come una RSA, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili: la Direzione non si assume responsabilità per questi inconvenienti.

Consigliamo quindi di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari, come indicato nell'elenco disponibile presso gli uffici.

Gli indumenti devono essere marcati con un numero di riconoscimento che viene assegnato dall'Ufficio, fra quelli disponibili.

Ed inoltre:

- la **tessera sanitaria** rilasciata dalla Azienda Sanitaria Locale
- eventuali **esenzioni dal ticket**
- eventuali **certificazioni di invalidità** rilasciate dalla Commissione di Prima Istanza
- la **carta d'identità**
- il **codice fiscale**.
- qualche **foto tessera**
- tutti gli **esami e gli accertamenti diagnostici** già eseguiti
- eventuali **cartelle cliniche** di ricoveri precedenti.
- elenco ed orario di assunzione delle **terapie in corso**
- **una confezione** delle terapie in uso

E' importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente anche se si tratta soltanto di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse.



SERVIZIO MEDICO

“Nelle R. S. A. , ovvero Residenze Socio-Assistenziali, dove è forte la componente sanitaria, è prevista la figura del medico, che per i posti accreditati diventa medico curante”

Compiti del medico sono: la visita medica, ambulatoriale e in reparto, con il rilascio, quando richiesto, di certificazioni obbligatorie ai sensi della vigente legislazione; tenuta della cartella clinica individuale e suo aggiornamento; eventuali prescrizioni di farmaci, di prestazioni di diagnostica strumentale e di

laboratorio e di altre prestazioni specialistiche fornite dal SSN; richiesta di visite specialistiche, anche per eventuale consulto; proposta di ricovero in strutture di degenza; partecipazione alla definizione e gestione del piano di trattamento individuale con l'equipe di reparto; visite programmate con cadenza mensile, visione settimanale, controllo quindicinale; collegamento con i presidi ospedalieri della ASL in occasione di eventuali degenze dell'assistito.



Uno degli ambulatori

Gli Standards Regionali vigenti sono specificati nell'apposito allegato



L'elettrocardiografo

“Il servizio minimo garantito è quello prescritto dagli Standards Regionali, anche se nella realtà si superano, dopo aver valutato le reali necessità degli ospiti”

SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA

la Regione Lombardia ha imposto alle RSA di garantire in proprio, coi propri medici, il servizio di guardia medica, 24 ore su 24 per tutto l'anno.

Pertanto i sigg. medici che collaborano con la Casa del Cieco sono a disposizione (secondo turni stabiliti) per situazioni che rivestono carattere di urgenza e che si

verificano durante le ore diurne o notturne, festività comprese, per tutto l'anno. E' prevista la facoltà di nominare colleghi sostituiti previo accordo con la Casa del Cieco.

Il medico di guardia ha il compito di intervenire al più presto su richiesta diretta dell'infermiera.

Nei casi più gravi, ove si richieda il ricovero ospedaliero, verrà, secondo l'attuale prassi, contattato il servizio 118 dell' ASL.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

“Nelle R. S. A. , ovvero Residenze Socio-Assistenziali, dove è forte la componente sanitaria, è prevista la figura dell'infermiere Professionale, che opera su indicazione del medico curante”

Il servizio infermieristico

è garantito sulle 24 ore, nel rispetto degli standards disposti dalla Regione Lombardia

Gli Standards Regionali vigenti sono specificati nell'apposito allegato



SERVIZIO PRELIEVI

“Periodicamente viene previsto un controllo dei parametri ematici e l’analisi delle urine, secondo le indicazioni del medico. Alcune patologie necessitano di controlli frequenti (diabete, ad es.).”



Il servizio prelievi è garantito nei giorni concordati col distretto Sanitario o con il laboratorio.

Le RSA non sono né Ospedali né Cliniche, ma garantiscono ottimi livelli di copertura delle emergenze, dando affidabilità e sicurezza”

I FARMACI

I farmaci possono essere prescritti dal medico incaricato dalla RSA. All'interno della RSA è vigente un prontuario farmaceutico, che copre il normale fabbisogno. I farmaci prescritti da specialisti esterni possono essere sostituiti, a

discrezione del medico curante interno, con altri presenti nel prontuario, di eguale principio attivo o di eguale efficacia. I farmaci di ogni tipo e fascia, rispetto alla partecipazione del cittadino alla spesa, sono forniti gra-

tuitamente dalla RSA, per obbligo Regionale, nei posti accreditati.



SERVIZIO FISIOTERAPICO

“Nelle R. S. A. , ovvero Residenze Socio-Assistenziali, dove è forte la componente sanitaria, è prevista la figura del Terapista della Riabilitazione, che opera su indica-

zione del medico curante”

Il servizio fisioterapico consiste in trattamenti individuali e di gruppo

Gli Standards Regionali vigenti sono specificati nell'apposito allegato



ORIENTAMENTO E MOBILITA'

“Nelle R. S. A. , ovvero Residenze Socio-Assistenziali, ai fini del mantenimento/recupero dell'autonomia, è possibile ricorrere, nel caso dei ciechi, alla figura dell'istruttore di orientamento e mobilità, che svolge una attività simile a quella della figura del Terapista della Riabilitazione. ” I corsi di orientamento e mobilità sono calibrati in base a progetti individuali, fatta salva la disponibilità di questa professionalità, ancora poco diffusa in Italia. Per questo motivo non è possibile dichiarare uno standard.



ASSISTENZA AUSILIARIA



“Nelle R. S. A. , ovvero Residenze Socio-Assistenziali, è prevista la figura dell' Ausiliario Socio-Assistenziale, che svolge la sua opera nel campo dell'assistenza della persona, nei suoi bisogni essenziali”

Gli Standards Regionali vigenti sono specificati nell'apposito allegato



SERVIZIO LAVANDERIA INTERNO

“La cura della persona passa anche attraverso la cura degli indumenti. Personale ausiliario si dedica anche a questa necessità, curando il lavaggio, stiratura, riconsegna dei capi ad ogni ospite.”

Il cambio della biancheria è effettuato regolarmente 1 volta alla settimana, considerando che in realtà avviene ogni qualvolta sia necessario “



VOLONTARIATO

“Il tempo non va sprecato...il tempo è prezioso. Alcuni lo impiegano a favore degli altri, lieti di farne un dono d'amore: sono i volontari”

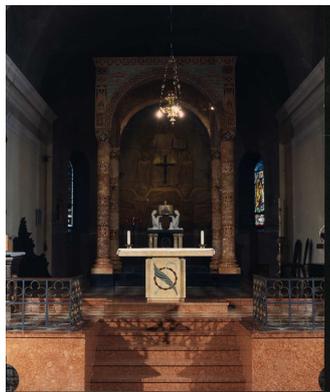
Una consuetudine di cui siamo riconoscen-

**ti al Movimento Apostolico Ciechi di Lec-
co è la Festa dei Com-
pleanni ogni ultima
domenica del mese.
Anche altre persone
svolgono singolarmen-
te la loro opera di vo-
lontariato nella RSA:
firmano un foglio di**

**presenza e sono co-
perti da assicurazio-
ne. Per le caratteristi-
che specifiche che
riveste il volontariato
(è spontaneo e gra-
tuito), la RSA non può
garantirne la continui-
tà.**

**“Il tempo non
va sprecato...
il tempo è
prezioso. Alcuni
lo impiegano a
favore degli altri,
lieti di farne un
dono d'amore:
sono i volontari”**

ASSISTENZA RELIGIOSA



“La Casa del Cieco, per la sua storia e per le sue finalità è un Ente a forte connotazione religiosa: dalla sua fondazione sono presenti le Suore di Maria ss. Consolatrice, mentre l’Arcivescovo di Milano ha incaricato un Cappellano, che svolge la sua opera nel campo dell’assistenza religiosa, con la celebrazione quotidiana della S. Messa, la confessione e l’accompagnamento spirituale”

Le Suore svolgono la loro opera in diversi modi, secondo le propensio-

ni e le professionalità personali: Infermiere Professionali, Caposala, responsabili di qualche servizio o reparto oppure impegnate in guardaroba o dedicate ai più piccoli bisogni degli ospiti.



Per la loro presenza ininterrotta sono le vere padrone di casa...



“La Casa del Cieco, per la sua storia e per le sue finalità è un Ente a forte connotazione religiosa”

ANIMAZIONE

“Nelle R. S. A. , ovvero Residenze Socio-Assistenziali, è prevista la figura dell’ Animatore Professionale, che svolge la sua opera nel campo dell’animazione del tempo libero, sviluppando gli interessi e

le capacità della persona”

Gli Standards Regionali vigenti sono specificati nell’apposito allegato



SERVIZI ALBERGHIERI - PULIZIE

“L’ igiene ha acquisito, in questi decenni, nella coscienza dei paesi occidentali, un posto di primo piano sia per la prevenzione delle malattie, sia per vivere in un ambiente più accogliente e ordinato.”

In ogni reparto è disponibile il prospetto delle pulizie di fino, mentre giornalmente vengono svolti i servizi essenziali e comunque ogni volta che sia necessario



INFORMAZIONE



“Essere informati significa sentirsi abitanti del mondo. Per questo motivo siamo abbonati ad un quotidiano locale, che viene letto ad alta voce da volontari, animatrici o obiettori, poi resta a disposizione degli ospiti per approfondire gli articoli. Ogni soggiorno è inoltre dotato di apparecchio TV.”

ESISTE INOLTRE UNA BIBLIOTECA BRAILLE CON DIVERSI TIPI DI TESTI, CONSULTABILI DAGLI OSPITI



MANUTENZIONE E SICUREZZA

Un modo un po' pericoloso di accendere la luce ...

“Il buon funzionamento degli impianti e la decorosità degli ambienti è garantito da personale interno e da imprese esterne.”

La sicurezza degli impianti e della struttura, oltre che essere obbligo di legge,



è anche impegno perseguito dalla amministrazione, perché ci si possa sentire sicuri. Anche gli ospiti ed i visitatori, però, devono fare la loro parte...”

Per questo è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni e nei luoghi comuni.



“Chi apre il cancello? Chi evita l'ingresso di malintenzionati?”

Il servizio di custodia / portineria è in funzione dalle 7.00 alle 22.30 tutti i giorni.”

UFFICIO, PORTINERIA E DIREZIONE

“ L' ufficio è il cuore delle attività: riceve le persone, organizza le attività, le uscite, le visite, mantiene i contatti con i parenti e con le Istituzioni, cerca di risolvere i piccoli problemi quotidiani, è l'interlocutore per la definizione dei pagamenti, svolge il servizio di centralino.”



La Direzione

“Ecco la sedia più calda... il posto che richiede maggior equilibrio, disponibilità, cortesia, discernimento, sguardo rivolto al futuro. Provare per credere ! ”



RISTORAZIONE

“Un buon pasto, per una persona anziana, è premessa per una giornata serena. Personale, preparato e disponibile, mette a disposizione la sua competenza per raggiungere questo traguardo”
I Pasti sono preparati sul posto da persone competenti, con menù stagionali che ruotano su quattro settimane.

Gli orari attuali dei pasti sono indicativamente: colazione ore 8,00 , pranzo ore 11,45, cena ore 18,30. Gli orari possono essere variati per i singoli reparti di 30 minuti circa, in base alle condizioni degli ospiti.

I menù prevedono ad ogni pasto due scelte fra i primi piatti ed altrettante fra i secondi piatti, con alternative in bianco, verdura, frutta, acqua (500 ml) oppure vino (200 ml

circa). Le prenotazioni si raccolgono il giorno prima. I menù sono esposti.

Per chi lo desidera, al pomeriggio viene distribuito il tè caldo e la sera la camomilla. Ogni altra bevanda oltre quelle citate è a pagamento (vedi servizi commerciali extra)



VISITE SPECIALISTICHE



“Qualora fosse necessaria una visita specialistica al vicino distretto, la Casa mette a disposizione i propri automezzi ed un accompagnatore. Il servizio è gratuito se ci sono a disposizione obiettori di coscienza, ha un costo se deve essere utilizzato il personale.

Per l'utilizzo di autoambulanze o altri mezzi il costo è a carico dell'ospite. La RSA ha in atto delle convenzioni con la delegazione di Valmadre della Croce Rossa Italiana e con la Croce di San Nicolò di Lecco, per far risparmiare i propri ospiti non auto-

SERVIZI COMMERCIALI EXTRA

“Quando ti prende la voglia o la sete, o vuoi offrire un caffè ad un amico, puoi trovare i distributori automatici, per bevande calde o fredde. Attenzione: è un extra !”



**PARRUCCHIERE-
MANICURE/
PEDICURE**

“La cura dell' immagine e la risoluzione dei problemi più dolorosi è garantita attraverso professionisti che a domicilio offrono i loro servizi a pagamento.”



I DIRITTI E I DOVERI

Nella RSA sono presenti dei regolamenti e dei moduli informativi, che possono essere oggetto di revisione periodica.

In particolare sono in uso:

1. *Regolamento del personale*
2. *Doveri degli ospiti*
3. *Diritti degli ospiti (allegato "D " della delibera n° VII/6587 del 29.10.2001 della Giunta Regionale Lombarda)*

Presso gli Uffici della RSA e nei punti informativi (ovvero nei soggiorni) sono disponibili le versioni aggiornate di questi documenti, utili per orientare ed informare gli ospiti e i loro parenti circa le regole da rispettare e i trattamenti a cui si ha diritto.

Negli allegati alla presente carta dei servizi trovate in particolare i Diritti degli ospiti.



I CONTROLLI

Le RSA sono sottoposte a controlli previsti dalle normative vigenti, da parte degli organi preposti. Pertanto anche quanto indicato nella presente Carta dei Servizi rientra tra gli argomenti sottoposti a controllo, a tutela del cittadino.

I RECLAMI

Gli utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso la RSA possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Per questo motivo va individuato un ufficio particolare, l' Ufficio Relazioni con il Pubblico, di cui parliamo nella pagina seguente.



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U. R. P.) e punti di informazione

La RSA ha individuato negli Uffici di segreteria la sede dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico ed i punti informativi aziendali a cui l'utente può rivolgersi per avere chiarimenti sui servizi e sulle attività svolte dalla RSA. L'Ufficio relazioni con il pubblico ha sede presso la sede di Civate in via N. Sauro 5, tel. 0341 550331, fax 0341 210135, ed è aperto al pubblico tutti i giorni dalle ore 08.30 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00 (ad eccezione del Sabato, della Domenica e festivi).

Quando i cittadini ritengono che la Casa del Cieco non ha rispettato gli impegni contenuti nella Carta, possono tutelare i loro diritti attraverso il reclamo.

Dove e come presentare il reclamo

I reclami vanno presentati all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) che riceve le osservazioni, le opposizioni od i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti e/o Associazioni od Organismi riconosciuti che li rappresentano e fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia. Il cittadino/utente può presentare reclamo:

- con lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla RSA o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico compilando un apposito modello distribuito presso l'URP e i punti informativi aziendali;
- tramite segnalazione telefonica o fax all'URP. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

Attenzione: il reclamo va presentato entro 15 giorni dall'accaduto!

Le osservazioni, opposizioni, denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Attenzione: la presentazione del reclamo non preclude la possibilità di ricorrere in altre sedi!

Cosa succede dopo la presentazione del reclamo

L'URP provvede a dare immediata risposta al cittadino/utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata soluzione, predispone l'attività istruttoria secondo le procedure fissate dal Regolamento di pubblica tutela. Il cittadino/utente, nei casi previsti dal Regolamento, potrà essere rimborsato attraverso un "bonus" presso gli Uffici, ovvero attraverso un "bonus" che gli darà il diritto di usufruire di analoga prestazione senza pagamento.

Altre vie per la tutela dei diritti del cittadino

ASL di Lecco, Dipartimento ASSI, Ufficio accreditamento e vigilanza, Corso Carlo Alberto 120, LECCO, tel. 0341.482383.

Ordini professionali : Il cittadino, qualora lamenti il comportamento di un operatore professionale, può informare i rispettivi ordini professionali. Si ricorda anche che è possibile per qualunque cittadino verificare il possesso dei titoli necessari all'esercizio della professione verificando la regolare iscrizione del professionista presso l'ordine professionale.

Associazioni di tutela : Ufficio di Pubblica Tutela, via XI Febbraio,9 - Lecco tel. 0341- 482606

ALBERO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO: FASI DELL'ESPERIENZA - FATTORI DI QUALITÀ QUALITÀ DEL SERVIZIO DEL RICOVERO IN RSA

ACCETTAZIONE	RICOVERO	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni preventive sul ricovero - Accoglienza all'ingresso e documentazione 	sui servizi
	PRESTAZIONI ALBERGHIERE	<ul style="list-style-type: none"> - Pulizia dei servizi igienici - Comfort all'interno delle stanze - Regolarità dei cambi di biancheria - Orari e modalità di distribuzione dei pasti - Accessibilità di servizi commerciali aggiuntivi 	
DEGENZA	ASSISTENZA SANITARIA	<ul style="list-style-type: none"> - Informazione al paziente sui trattamenti terapeutici - Regolarità delle visite mediche - Adeguatezza dell'assistenza a malati terminali 	
	RELAZIONI CON I FAMILIARI	<ul style="list-style-type: none"> - Accessibilità ai familiari e orari delle visite - Disponibilità all'uso di telefoni funzionanti 	
	RELAZIONI CON IL PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> - Visibilità del tesserino di riconoscimento - Personalizzazione dell'assistenza per casi particolari 	
	ASPETTI DI UMANIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - Riservatezza della malattia - Rispetto della privacy e della dignità umana - Rispetto della morte 	
	ASPETTI SANITARI	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni all'uscita e consegna di 	relazione clinica
DIMISSIONE	ASPETTI AMMINISTRATIVI	<ul style="list-style-type: none"> - Semplicità di ottenimento e tempo di rilascio della documentazione sanitaria - Semplicità per altri adempimenti amministrativi 	
	RACCOLTA VALUTAZIONI DEGLI UTENTI	<ul style="list-style-type: none"> - Chiarezza e disponibilità dei questionari di soddisfazione / insoddisfazione - Pubblicizzazione dei risultati delle indagini - Semplicità di inoltro del reclamo - Tempo di risposta al reclamo (nei limiti di legge) 	

La Casa del Cieco, nell'ottica del **miglioramento della qualità** prestata, individua preventivamente gli aspetti da curare e gli obiettivi da raggiungere in un determinato periodo, negli ambiti qui sopra definiti.

Trattandosi quindi di una realtà che si modifica nel tempo, (anche con l'aiuto delle osservazioni degli utenti e loro parenti, con gli obblighi di legge, con le evoluzioni del mercato del lavoro e di ogni altro fattore esterno), gli obiettivi non sono stati inseriti in questa Carta dei Servizi, ma l' U.R.P. e la Direzione sono a disposizione per illustrare di volta in volta gli obiettivi del momento. E' necessario sottolineare come **solo una parte** dei processi di miglioramento di qualità che l'RSA sta promuovendo vengono direttamente percepiti e verificati dall'utente.

Privacy

Questa RSA in ottemperanza alla Legge deve garantire il pieno rispetto del diritto alla privacy (riservatezza). Dato il notevole impatto che tale legge comporta sull'organizzazione del lavoro, si sono adottati alcuni interventi:

-predisposizione della scheda di consenso informato all'accettazione amministrativa, che preveda un'autorizzazione circa le persone cui possono essere fornite informazioni sul soggetto;

-predisposizione della scheda di consenso informato alla cura, che preveda un'autorizzazione ai medici ed al personale sanitario circa le azioni che possono essere poste in essere sul soggetto.

L' RSA avvierà una serie di percorsi informativi, formativi e comunicativi miranti ad un coinvolgimento delle diverse professionalità operanti all'interno della struttura per un approccio globale a tale problematica.

GRAZIE E ARRIVEDERCI !!!