



**Fondazione
Don Carlo Gnocchi
Onlus**



**Centro
RONZONI-VILLA
FONDAZIONE DON GNOCCHI
Seregno (MB)**

CARTA DEI SERVIZI

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia

Indice

“Amis, ve raccomandì la mia baracca...” pag. 3

Il Centro “Ronzoni Villa - Fondazione Don Gnocchi”

● Cenni storici	pag.	5
● Il Centro oggi	pag.	6
● Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	pag.	8
● RSA aperta	pag.	18
● Alloggi per anziani (APA) ex DGR n. 11497 del 17/03/2010	pag.	24
● Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo per Minori	pag.	27
● Servizio di Riabilitazione Territoriale	pag.	31
● Altri servizi	pag.	35
● Il privato sociale dalla parte delle famiglie	pag.	36
● Ufficio Relazione con il Pubblico (URP)	pag.	38
● Impegni per la qualità	pag.	39
● Diritti e doveri degli assistiti	pag.	41
● Carta dei diritti della persona anziana	pag.	43
● Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità	pag.	46

I Centri della Fondazione Don Gnocchi pag. 48

Allegati:

- A) Scheda tariffe
- B) Numeri utili
- C) Questionario customer satisfaction
- D) Esempio menu
- E) Elenco delibere di accreditamento: consultabili al link www.dongnocchi.it/la-fondazione/la-struttura-organizzativa/trasparenza-e-accesso-agli-atti
- F) Modulo segnalazione/osservazioni/reclami/encomi

La Carta dei Servizi del Centro “Ronzoni Villa - Fondazione Don Gnocchi” è periodicamente revisionata per il costante adeguamento agli standard di qualità.

Revisione 04 del 18/06/2025

La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all'indirizzo www.dongnocchi.it/strutture

“Amis, ve raccomandì la mia baracca...”
Don Carlo Gnocchi

“Amis, ve raccomandì la mia baracca”: è la raccomandazione che sul letto di morte, **don Carlo Gnocchi - oggi beato** - ha rivolto a quanti gli stavano accanto. Oltre mezzo secolo dopo, quell'esortazione è una vera e propria sfida che vede la Fondazione sempre più impegnata, in Italia e nel mondo, **al servizio e in difesa della vita**. È un monito importante, una promessa che va mantenuta nel tempo! Questo fiducioso messaggio è un appello all'intelligente e rinnovata collaborazione per tracciare il perimetro di una motivata appartenenza alla **“famiglia” della Fondazione**.

La consolidata attività della “Don Gnocchi” nel campo **sanitario-riabilitativo, socio assistenziale, socio educativo**, in quello della **ricerca scientifica e innovazione tecnologica**, della **formazione** e della **solidarietà internazionale** sono la miglior garanzia dell'aver tradotto al meglio l'impegno per garantire un servizio continuamente rinnovato, capace di adattarsi dinamicamente ai tempi e rispondere efficacemente ai bisogni mutevoli della domanda di salute della popolazione. Nella pluralità delle sue strutture, la Fondazione si prende cura di persone colpite da eventi invalidanti, conge-



niti o acquisiti, di ogni persona malata, fragile, disabile, dal principio all'epilogo della vita. Ci impegniamo ogni giorno per rispettare amorevolmente il messaggio di Papa Francesco -che racchiude il senso ultimo della nostra attività e che rappresenta una bussola importante per il nostro orientamento-: «Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio. Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona, con amore, specialmente dei bambini, degli anziani, di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore»

La Fondazione svolge la propria attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale. Opera in **9** diverse Regioni Italiane con oltre cinquanta strutture tra Centri ed Ambulatori territoriali. Da oltre un decennio ha esteso il proprio campo di intervento oltre i confini nazionali, realizzando progetti di **cooperazione internazionale** in diversi Paesi del mondo. L'attività sanitaria non esaurisce però la **“mission”** della Fondazione, che si sente chiamata - a partire dalle intuizioni profetiche del suo fondatore - alla promozione di una **“nuova” cultura di attenzione ai bisogni dell'uomo**, nel segno dell'**alleanza con aggregazioni private** e in **collaborazione con le strutture pubbliche**.

Per realizzare il nostro monito ad essere **“Accanto alla vita. Sempre!”**, abbiamo bisogno dell'aiuto di tutti e di ciascuno, del sostegno di chi è disposto a condividere con noi questo cammino. In questo impegno costante e rigoroso per la promozione e tutela dei diritti - tra cui il diritto alla salute e dunque alla riabilitazione e all'assistenza - questa **“Carta dei Servizi”** sia sempre più specchio e riflesso del nostro operare quotidiano.

Don Vincenzo Barbante

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi



Aree Territoriali e Centri della Fondazione Don Gnocchi in Italia

Il Centro “Ronzoni Villa - Fondazione Don Gnocchi”

Gentile signora, egregio signore,

sono lieto di darle il benvenuto presso il Centro “Ronzoni Villa” della Fondazione Don Gnocchi. Lo spirito che muove la nostra organizzazione è costantemente orientato alla concreta realizzazione dei valori del nostro fondatore, il beato don Carlo Gnocchi, attraverso l'applicazione di quanto esplicitato nella Carta dei Valori, di cui la preghiamo di prendere visione.

La nostra missione è quella di promuovere e realizzare una “nuova cultura” di attenzione ai bisogni dell'uomo, per farci carico del sofferente nella sua dimensione globale di persona al centro delle nostre attività di assistenza, cura, riabilitazione, ricerca e formazione, considerando prioritariamente i soggetti che si trovano in stato di maggior bisogno, anche con soluzioni innovative e sperimentali.

Per realizzare questo ambizioso obiettivo, massima attenzione viene dedicata ai nostri operatori, destinatari di una costante attenzione formativa, per uno sviluppo professionale orientato agli aspetti valoriali, tecnico-professionali e di sicurezza nei luoghi di lavoro, nell'auspicio di offrire un servizio sempre all'altezza delle aspettative e dei bisogni dei nostri ospiti.

Mi auguro che questa Carta dei Servizi possa esserle d'aiuto, nella speranza di offrire a lei e a tutti i nostri ospiti una serena e proficua permanenza nel Centro per contribuire a risolvere, per quanto possibile, i bisogni di cui ciascuno è portatore.

Antonio Troisi
Direttore Area Nord
Fondazione Don Gnocchi

«Terapia dell'anima e del corpo, del lavoro e del gioco, dell'individuo e dell'ambiente: psicoterapia, fisioterapia, il tutto armonicamente convergente alla rieducazione della personalità vulnerata. Medici, fisioterapisti, maestri, capi d'arte ed educatori, concordemente uniti nella prodigiosa impresa di ricostruire quello che l'uomo o la natura hanno distrutto, o almeno, quando questo è impossibile, di compensare con la maggior validità nei campi inesauribili dello spirito, quello che è irreparabilmente perduto nei piani limitati e inferiori della materia»

don Carlo Gnocchi

Cenni storici

La “Fondazione Giuliana Ronzoni e sacerdote Giuseppe Villa” trae le sue origini dalla “Fondazione Giuliana Ronzoni - Ricovero Umberto e Maria di Piemonte per vecchi”, costituita con atto del 7 gennaio 1933 ed eretta in Ente Morale con Reale Decreto del 22 febbraio 1934, nonché dalla “Fondazione Ricovero dei Vecchi Sacerdote Giuseppe Villa”, istituita dall'allora prevosto e parroco di Seregno con atto del 19 gennaio 1906 ed eretta in Ente Morale con Reale Decreto del 21 gennaio 1915.

Nel 1983, con decreto della Regione Lombardia, veniva approvata la fusione tra i due enti e il nuovo soggetto assumeva la denominazione di “Fondazione G. Ronzoni – G. Villa”, con sede sempre a Seregno, allo scopo di offrire, secondo i propri mezzi, ricovero, mantenimento e assistenza ad anziani d'ambo i sessi che, per le loro condizioni fisiche ed economiche, non erano in grado di provvedere al proprio sostentamento, né avevano parenti tenuti per legge o comunque in grado di farlo.

Nel 1989 il Piano Socio-assistenziale della Regione Lombardia l'ha classificata quale “struttura protetta” con l'onere di provvedere direttamente all'assistenza medica, infermieristica e farmaceutica.

Nel 2001 è stata inaugurata una Nuova Residenza Sanitaria Assistenziale, in grado di accogliere 92 anziani non autosufficienti.

A fronte delle crescenti difficoltà che le strutture socio-assistenziali per anziani di piccole e medie dimensioni incontrano sul piano gestionale, nel 2007 la Fondazione ha avviato la ricerca di un soggetto con caratteristiche compatibili con i propri scopi statutarî e con i propri valori di riferimento, con il quale realizzare opportune strategie di collaborazione e di sviluppo.

Tale soggetto è stato identificato nella Fondazione Don Gnocchi. L'accordo è diventato operativo a partire dal mese di maggio 2008. L'intesa è fondata sulla condivisione dei valori di riferimento e delle tensioni ideali tra le due Fondazioni, che hanno identificato opportune strategie di collaborazione e sviluppo, prioritariamente nelle attività di assistenza



Due scorci del Centro “Ronzoni Villa” di Seregno

e di riabilitazione alle persone fragili del territorio, oltre che di formazione e di ricerca.

Nel 2012 è stata avviata l'Unità di degenza di mantenimento per soggetti in età evolutiva, dove sono stati trasferiti i piccoli fino ad allora assistiti nella storica struttura del Centro “S. Maria alla Rotonda” di Inverigo.

Dopo un percorso in collaborazione con Regione Lombardia ed altri enti erogatori, dal luglio 2018 il reparto di riabilitazione di mantenimento è stato riclassificato secondo la delibera regionale X 7768/2018 in Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo a Media Intensità per Minori, mantenendo la medesima capienza.

Dal 2019 è stato accreditato all'interno della RSA un Nucleo Alzheimer di 20 posti letto accreditati a contratto.

Centro “Ronzoni Villa - Fondazione Don Gnocchi”

viale Piave, 12
20831 SEREGNO (MB)

Centralino 0362 3231
E-mail info.seregno@dongnocchi.it
Internet www.dongnocchi.it

Struttura organizzativa

Responsabile di Struttura
Elena Santoro

Responsabile sanitario
Elena Santoro

Responsabile medico RSA
Sara Cristina Munizza

Responsabile medico
Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo per Minori
Elena Santoro ad interim

Responsabile medico
Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale Area NPI
Laura Cesena

Responsabile medico
Servizio di Riabilitazione Area fisiatica-ortopedica
Elena Santoro ad interim

Responsabile Risorse Umane
Daniele Thiebat

Responsabile Servizio Accoglienza Degenze
Annalisa Pepice

Coordinatrice Area Riabilitativa Seregno e Barlassina
Alessandra Caglio

Coordinatrice Area Riabilitativa Vimercate
Antonella Terzi

Responsabile Normativa e Flussi
Stefania Ruzzante

Coordinatrice Infermieristica e Assistenziale
Daniela Geromel

Responsabile S.I.T.R.E.A.
Ivan Mezzanzanica



Coordinatrice Educatori e Servizio Animazione
Francesca Rossi

Coordinatrice Servizi Territoriali RSA Aperta
Chiara Minervini

Responsabile Alloggi per Anziani
Annalisa Pepice

Responsabile Qualità e Accreditamento
Lorenzo Colombo

RSPP
Manuel Arnese

Responsabile Controllo di Gestione
Paolo Gelvi

Responsabile Servizio Tecnico
Guglielmo Arensi

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Annalisa Pepice

Assistenza religiosa
Don Alfredo Cermenati

L'edificio

Il Centro è situato nei pressi del Santuario di Santa Valeria. Affacciato su un ampio giardino, si presenta come un complesso edilizio comprendente l'edificio storico, la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) e l'edificio dei servizi.

La distribuzione dei servizi è la seguente:

● Edificio storico:

- *piano seminterrato:*
ambulatorio di riabilitazione;
- *piano rialzato:*
Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo per Minori;
- *piano primo e secondo:*
alloggi per anziani.



● RSA:

- *piano seminterrato:*
servizi di ristorazione, guardaroba, palestra e servizio di parrucchiere;
- *dal piano rialzato al quinto piano:*
degenza ospiti RSA;
- *piano secondo:*
Nucleo Alzheimer
- piano sesto: sala convegni.

● Edificio dei servizi:

- *piano seminterrato:*
cappella, area ristoro, servizio animazione;
- *piano rialzato:*
servizi amministrativi.

Informazioni generali

La Residenza Sanitaria Assistenziale del Centro Ronzoni - Villa è in grado di accogliere 92 anziani non autosufficienti, avendo 92 posti letto autorizzati, accreditati e a contratto, di cui 20 all'interno del Nucleo Alzheimer. La struttura è distribuita su 5 nuclei abitativi ed è priva di barriere architettoniche. Al secondo piano è situato il nucleo Alzheimer, in cui è presente un giardino pensile ad uso esclusivo degli ospiti del suddetto reparto. Ogni nucleo è autonomo con servizi indipendenti: sala da pranzo, soggiorno, cucinino (tisaneria), office/infermeria, studio medico, bagno attrezzato per ospiti non autosufficienti.

Ai medici referenti, sotto la supervisione del Responsabile Medico, compete la definizione dei percorsi diagnostici e terapeutici, compresa l'assistenza riabilitativa in collaborazione con il Servizio di Riabilitazione. L'équipe multidisciplinare provvede alla definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e si fa carico della realizzazione degli obiettivi indicati e della verifica dei risultati.

Caratteristiche dell'assistenza socio-sanitaria

La RSA garantisce l'assistenza medica, infermieristica e del personale ASA, OSS, secondo le indicazioni previste dai criteri di accreditamento delle RSA della Regione Lombardia.

A tutti gli ospiti sono garantite prestazioni mediche, infermieristiche ed assistenziali 24 ore su 24, oltre all'assistenza riabilitativa e psico-sociale in orario diurno.

Le attività di assistenza diretta all'ospite si svolgono nei 3 turni: mattino, pomeriggio, notte. La presa in carico di ogni ospite avviene, dopo l'accettazione amministrativa, attraverso la compilazione del fascicolo sanitario e sociale, documento multidimensionale integrato dalle diverse competenze socio-sanitarie e riabilitative, che comprende il Piano Assistenziale Individualizzato e consente di registrare nel tempo tutte le modificazioni clinico-funzionali e psico-sociali intercorrenti.

Ad ogni ospite è garantita l'assistenza farmaceutica di base. Sono esclusi gli accertamenti diagnostici e le visite specialistiche, che restano a carico del Servizio Sanitario Nazionale (su richiesta del medico di reparto) se mutuabili, oppure dei singoli ospiti qualora non concedibili o richiesti in regime privato.

Il Centro provvede direttamente alla fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali, sacche), di presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate, ausili per la postura).

I pazienti con riconoscimento di invalidità civile possono ottenere, su indicazione del medico specialista fisiatra, la prescrizione e la fornitura di ausili personalizzati (scarpe, carrozzine, deambulatori ecc.) da parte dell'ATS.

Medici

Il Responsabile Medico si occupa dell'organizzazione sanitaria, del monitoraggio e valutazione della qualità del servizio offerto, della prevenzione delle patologie, della programmazione delle visite degli ospiti e degli esami strumentali. In tali attività è affiancato da altri medici che assicurano il servizio 24 ore su 24 mediante turni e reperibilità.

Il fisiatra è un medico consulente specialista che si occupa delle problematiche fisiochinesiterapiche dei pazienti ricoverati per la prescrizione di ausili e per le esigenze della RSA.

I medici sono identificabili dal camice o dalla divisa blu su cui è ricamato il nome.

Coordinatore Infermieristico Assistenziale

È responsabile del raggiungimento e del mantenimento degli standard qualitativi delle prestazioni sanitarie concordate con la Direzione e con i referenti assistenziali; collabora nel definire gli aspetti organizzativi e generali delle diverse figure professionali destinati alla cura e all'assistenza degli ospiti. È responsabile dell'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari. Il coordinatore Infermieristico è riconoscibile dal colore grigio della casacca.

Infermieri

Gli infermieri, presenti in struttura 24 ore su 24, si occupano del coordinamento e controllo dell'attività assistenziale nel rispetto di protocolli e procedure definiti con la Direzione e il Responsabile Medico. Gli infermieri sono riconoscibili dalla divisa con casacca blu e pantalone bianco.

Personale di assistenza (ASA-OSS)

L'assistenza diretta e indiretta alla persona è affidata ad operatori dipendenti, riconoscibili dalla divisa di colore bianco con bordo azzurro (ASA) e arancione (OSS). Per le sostituzioni di malattia, ferie, infortuni, ecc., in caso di assenze brevi si ricorre all'utilizzo flessibile delle risorse interne in caso di assenze prolungate si attivano sostituzioni a tempo determinato o nuove collaborazioni libero professionali.

Servizio riabilitativo

Gli operatori del servizio, fisioterapisti, logopedisti, terapisti occupazionali si occupano della riabilitazione degli ospiti della RSA sia individuale sia di gruppo, della compilazione della parte riabilitativa del PAI, del servizio ausili, vale a dire gestione di tutto il parco ausili presente in struttura, compresa la prescrizione e l'eventuale richiesta di manutenzione.

Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA

Servizio animazione

Il Servizio di Animazione è uno strumento fondamentale nella promozione di qualità di vita delle persone accolte in struttura: richiede un'accurata pianificazione e deve essere rivolto a tutta l'utenza della Residenza Sanitaria Assistita.

Il Servizio comprende interventi riabilitativi e attività ludico-ricreative adeguate alle necessità dell'utente stesso: attraverso questi strumenti si cerca di promuovere il benessere psico-fisico dell'utente e di contrastare il declino cognitivo proprio sia dell'invecchiamento sano sia di quello patologico. Propone attività interne gestite dagli educatori/animatori del Servizio. Si avvale della collaborazione di terapisti esterni per attività di teatro, arte, pet therapy.

Obiettivi del Servizio Animazione:

- Stimolare le abilità cognitive dell'anziano sano presente in RSA con lo scopo di mantenere e preservare tali abilità;
- Stimolare le abilità cognitive residue dell'anziano affetto da decadimento cognitivo presente in RSA con lo scopo di mantenerlo il più autonomo possibile contestualmente ai deficit presentati;
- Favorire la partecipazione attiva, alle attività proposte, anche di utenti, che per la disabilità cognitiva presentata, sono spesso esclusi o si autoescludono, prevedendo per loro attività ponderate sul loro profilo cognitivo;
- Ridurre il senso di inutilità e apatia derivante dalla consapevolezza delle proprie difficoltà;
- Favorire l'interazione, la socializzazione e la cooperazione tra gli ospiti presenti in RSA e, ove possibile, sul territorio circostante, tramite uscite;
- Programmare attività ricreative-educative in grado di promuovere il benessere psico-fisico dell'utenza.

Richieste di informazioni

Il personale infermieristico e assistenziale è tenuto a un comportamento cortese e disponibile verso i familiari e i conoscenti degli ospiti: tuttavia non deve rilasciare alcuna informazione specifica sulle condizioni di salute, sulle terapie e sui trattamenti riabilitativi degli ospiti.

Tali informazioni vanno richieste esclusivamente al medico di reparto. Informazioni di carattere assistenziale possono essere richieste ai coordinatori del personale infermieristico.

Eventuali situazioni critiche, che si verificassero a carico del singolo ospite, saranno tempestivamente segnalate dal medico referente o dalla Direzione Medica della RSA al familiare di riferimento.

Rapporti e comunicazioni con i familiari

La collaborazione dei familiari, anche a fini terapeutici, è considerata importante: la loro presenza è particolarmente gradita, nel rispetto delle regole di funzionamento del reparto. Il rapporto tra personale della struttura e familiari deve essere improntato al dialogo ed al rispetto reciproco. Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento, e con la massima rapidità, con i familiari degli ospiti.

I familiari quindi sono pertanto tenuti a:

- indicare al medico di reparto, al coordinatore infermieristico assistenziale o all'Amministrazione i diversi recapiti di riferimento (indirizzo, telefoni...) ed ogni successiva variazione, anche se temporanea;
- comunicare particolari richieste, bisogni o quant'altro necessario per l'ospite al medico di reparto o al coordinatore infermieristico assistenziale. Si fa presente che la Direzione non risponde di impegni o decisioni assunte con altro personale.

Divieto di fumare

In tutto il Centro vige il divieto di fumare.

Denaro e oggetti preziosi

È opportuno non lasciare incustoditi denaro e oggetti preziosi o particolarmente cari all'ospite. La Direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento.

Biancheria personale

Gli ospiti sono tenuti a disporre di un corredo di biancheria personale e di abiti adatti alle diverse stagioni e secondo le necessità. Tutta la biancheria e gli abiti devono essere contrassegnati col numero assegnato all'ingresso, al fine di identificarne l'appartenenza.

La Direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento dei capi non numerati.

Menu tipo

Ad ogni ospite sono garantiti tre pasti giornalieri. Il momento alimentare prevede un menu giornaliero esposto nei reparti e nella sala da pranzo, che consente diverse possibilità di scelta. Il menu può essere personalizzato per aderire alle esigenze alimentari o a particolari problemi di masticazione o di deglutizione. I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e orari di somministrazione. Il menu è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa. Sono identificati due menu stagionali (estivo/invernale) della durata di quattro settimane, che si succedono secondo le stagioni dell'anno.

Alimenti e bevande

Per evitare le conseguenze di gravi imprudenze alimentari, parenti, conoscenti e visitatori sono vivamente sollecitati a non portare alcun genere alimentare o dolci facilmente deteriorabili, anche se graditi agli ospiti. La sola bevanda ammessa è l'acqua minerale o bevanda dissetante simile. È severamente vietato portare bevande alcoliche agli ospiti.

Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA

Articolazione della giornata

La giornata si articola, in linea di massima, come segue:

- ore 7-9 sveglia e igiene personale, mobilitazione, colazione
- ore 7-10 somministrazione terapia e interventi sanitari
- dalle 9.30 alle 11.30 attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione, servizio parrucchiere (1 giorno alla settimana)
- ore 12-13 pranzo
- ore 13-15 riposo pomeridiano a richiesta
- ore 16 merenda
- ore 15-17 attività sanitarie, di riabilitazione e animazione
- ore 16.00 S. Messa come da calendario
- ore 18-19 cena
- ore 20 preparazione per il riposo notturno

Per il nucleo Alzheimer in considerazione della particolare tipologia di ospiti gli interventi animativi/educativi sono organizzati secondo lo schema sotto riportato:

- 9.00-10.30 attività di animazione (tipo riabilitazione cognitiva)
- 12.30-13.30 attività di animazione di carattere sociale
- 16.00-18.00 attività animative/educative.

Gli interventi possono variare in base ai gruppi di ospiti presenti.

Rette

La retta (*vedi allegato 1*) comprende tutti i servizi sotto elencati. Entro il primo trimestre di ogni anno viene regolarmente rilasciata agli utenti la dichiarazione ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997) relativa alla certificazione dei costi sanitari sostenuti da ogni utente nell'anno precedente.

I servizi compresi nella retta sono:

- assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, ausiliaria specializzata, psico-sociale e di animazione;
- dentista (valutazione odontoiatrica);
- lavanderia per la biancheria personale (con esclusione del lavaggio a secco e dei capi delicati e senza etichetta o numerazione dell'ospite);
- manicure e pedicure conservativa (con esclusione della podologia curativa);
- parrucchiere (taglio e piega, con esclusione di tinta e permanente);
- bevande.

Dalla retta sono esclusi i trasporti per visite o esami diagnostici all'esterno della struttura. Il deposito cauzionale, pari all'importo di una mensilità della retta di degenza, è previsto solo nel caso in cui il familiare effettui il pagamento a mezzo bonifico bancario.

Modalità di accesso e criteri di ammissione

La struttura può ospitare persone di ambo i sessi, di età superiore ai 65 anni, non autosufficienti, residenti nei Comuni delle ATS lombarde.

Per essere ammessi è necessario inoltrare domanda al Servizio Accoglienza su appositi moduli da richiedere presso il servizio stesso, telefonicamente o via e-mail.

La valutazione della domanda di ingresso in RSA viene effettuata da un'équipe medico-socio-assistenziale. Le domande idonee sono inserite nella lista d'attesa differenziando tra lista d'attesa per utenza tipica e nucleo Alzheimer, la gestione della lista d'attesa è articolata secondo i criteri dell'urgenza sociale e sanitaria, della continuità assistenziale e cronologicamente in base alla data di presentazione.

Criteri di inclusione nel Nucleo Alzheimer:

- Diagnosi di demenza o di malattia di Alzheimer
- Assenza di comorbidità grave o di instabilità clinica, tali da richiedere interventi quotidiani del medico o dell'infermiere
- Demenza lieve/moderata
- Autonomia nella deambulazione e nei passaggi posturali
- Autonomia totale o parziale nell'alimentazione, nell'igiene e nella vestizione
- Assenza di alimentazione enterale/parenterale
- Assenza di patologie psichiatriche

Al momento dell'ingresso in struttura, il Servizio Accoglienza consegna il contratto tra RSA e ospite, da restituire firmato per la formalizzazione del ricovero. È possibile visitare la struttura previo appuntamento con il Servizio Accoglienza.

Accettazione

Nel caso di possibilità di ricovero, il Servizio Accoglienza informa i familiari o i firmatari della domanda sulla disponibilità del posto in RSA e stabilisce un incontro conoscitivo con l'équipe medico-socio-assistenziale nei giorni precedenti l'ingresso.

L'ospite verrà accolto presso la struttura dalle ore 10 alle 12 dal lunedì al venerdì, in un nucleo composto da altri ospiti, con caratteristiche socio-sanitarie compatibili.

L'ospite verrà seguito nell'inserimento in struttura da un nucleo di valutazione formato dal medico, dall'infermiere referente, dall'animatrice, per una presa in carico globale e integrata. Questi provvederanno a stilare un piano di assistenza mirato per gestire al meglio le problematiche socio-sanitarie dell'anziano.

All'ingresso in struttura farà seguito, con i tempi previsti dalla prassi corrente, il trasferimento nella sede della RSA della residenza anagrafica dell'ospite. In base alle normative regionali viene inoltre revocato il medico di base dell'ospite, che viene preso in carico dal Centro.

Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA

Documenti necessari per l'ammissione

- Domanda di ricovero compilata e sottoscritta dal richiedente o, se impossibilitato, da un familiare-assistente sociale-volontario-tutore- amministratore di sostegno.
- Relazione sanitaria redatta in tutte le sue parti e sottoscritta dal medico curante o dal medico della struttura dove il richiedente fosse eventualmente ricoverato.
- Relazione assistenziale: scheda conoscitiva delle condizioni di non autosufficienza, redatta da chi si occupa dell'anziano, dal medico o da un familiare.
- Regolamento economico-finanziario del Centro e dichiarazione di impegno economico relativa al versamento della retta, sottoscritta dal soggetto che si assume l'onere del pagamento.
- Consenso al trattamento dei dati personali.

Documenti personali

- Autocertificazione di residenza e di stato di famiglia
- Codice fiscale e carta d'identità in originale
- Fotocopia del verbale o della domanda di invalidità (se presentata)
- Tessera sanitaria ed eventuali esenzioni in originale
- Tessera elettorale in originale
- Decreto di nomina Amministratore di Sostegno, se presente.



L'assegnazione della camera

L'assegnazione della camera viene disposta direttamente dal Centro, tenuto conto per quanto possibile delle esigenze dell'ospite.

In caso di accertata necessità, la Direzione potrà disporre un'assegnazione diversa da quella originaria. Nelle stanze doppie ciascun occupante dovrà conciliare le proprie esigenze con quelle del compagno di stanza, mantenendo un comportamento decoroso ed igienico, nel rispetto degli spazi e degli oggetti di ciascuno. Il personale effettuerà controlli periodici nelle stanze, in presenza degli ospiti, anche all'interno dei mobili, per verificare l'ottemperanza di quanto previsto nel regolamento. L'uso degli apparecchi radiotelevisivi nelle stanze è consentito sino alle ore 23, previo consenso del compagno di stanza ed evitando che il volume possa arrecare disturbo.

Privacy - rispetto della riservatezza

Al momento dell'accoglienza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali secondo quanto stabilito dal Regolamento UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Consenso informato

I pazienti hanno pieno diritto a essere informati delle procedure diagnostiche e terapeutiche. Per una completa informazione, l'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene necessari da parte del personale medico, infermieristico e riabilitativo, secondo le rispettive competenze.

Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA

Orari di visita

Le visite di familiari, amici e conoscenti sono consentite tutti i giorni e possono avvenire liberamente tra le ore 8 e le 20. Si suggerisce tuttavia di limitarle al mattino, non prima delle ore 10 e di sostare con gli ospiti negli spazi comuni e non nelle camere.

Non è comunque consentito sostare nelle camere durante l'igiene personale degli ospiti, durante il giro visita del medico e mentre vengono effettuate le pulizie.

L'accesso al di fuori degli orari di visita può avvenire solo per ospiti in gravi condizioni, previa autorizzazione del Responsabile Medico e comunicazione al coordinatore infermieristico assistenziale o al referente di reparto. Per i reparti dotati di porta con codice di accesso, si chiede gentilmente di suonare il campanello ed attendere l'arrivo dell'operatore che potrebbe non essere tempestivo, in quanto impegnato in attività di cura all'ospite non differibili.

In reparto è consentito l'ingresso ai minori di età compresa tra i 6 e i 12 anni accompagnati da un adulto, che ne è responsabile. I familiari o conoscenti possono accompagnare l'ospite negli spazi comuni o in giardino, previo avviso al personale; il rientro dell'ospite al reparto va segnalato al personale di servizio per la necessaria presa in carico. Gli ospiti devono rispettare gli orari dei pasti.

Assenze temporanee

Le assenze dovute a rientri in famiglia per festività o per vacanze, ai fini della corresponsione delle rette, sono considerate giornate di presenza entro i limiti stabiliti dalla normativa per la sola quota sanitaria. Per allontanarsi temporaneamente dal Centro, l'ospite, sotto la responsabilità esclusiva sua e/o dei parenti o del tutore in caso di interdizione, deve essere autorizzato dal medico di servizio.

Il familiare-accompagnatore deve compilare una liberatoria firmata, dove occorre segnalare nominativo, luogo e orari di uscita e rientro.

Il rientro serale deve avvenire entro e non oltre le ore 21, salvo diversa comunicazione al personale medico o infermieristico. Le uscite degli ospiti accompagnati da operatori della RSA sono parimenti autorizzate dal Responsabile Medico.

Ricoveri ospedalieri

Il personale sanitario si premurerà di far ricoverare l'ospite in caso di necessità. Nel caso di ricovero ospedaliero, il Centro terrà a disposizione dell'ospite la camera assegnata per un periodo massimo di 15 giorni e per tale periodo la retta sarà addebitata integralmente.

Dimissioni volontarie

Qualora l'ospite decida spontaneamente di dimettersi dalla RSA, deve darne preavviso non inferiore a sette giorni alla Direzione, salvo situazioni particolari e non prevedibili, debitamente motivate. In caso di mancato rispetto del termine predetto, gli verrà addebitato l'intero importo della retta per un periodo equivalente.

All'atto delle dimissioni sono restituiti i documenti personali dell'ospite e a richiesta scritta, copia della documentazione e della cartella clinica. In caso di pagamento anticipato della retta mensile, si provvederà alla restituzione delle giornate non usufruite.

Dimissioni d'ufficio

La Direzione del Centro può disporre le dimissioni d'ufficio di ospiti che costituiscono motivo di pericolo per sé o per gli altri, con riferimento a specifica documentazione o relazione di servizio. È assolutamente vietato tenere strumenti atti a pregiudicare l'incolumità altrui. La non osservanza del divieto può dare luogo all'immediata dimissione d'ufficio senza ulteriore preavviso.

La Direzione disporrà altresì per le dimissioni d'ufficio dell'ospite anche in caso di mancato pagamento della retta per un periodo superiore a tre mesi.

L'ospite verrà infine allontanato dal Centro se si dovesse assentare dalla struttura senza preavviso per più di ventiquattro ore, o se si dovesse comunque assentare volontariamente per un periodo superiore a quindici giorni consecutivi.

In caso di decesso nella struttura, il familiare di riferimento è prontamente avvisato dal personale medico o infermieristico. Il trasferimento nella camera mortuaria avverrà due ore dopo il decesso. Qui i familiari potranno provvedere alle operazioni riguardanti il servizio funebre.

La documentazione riguardante il decesso viene compilata dal medico della struttura. Ogni effetto personale dell'ospite sarà riconsegnato ai parenti al termine del rapporto.

Trasferimento

Il trasferimento presso altra struttura o altra unità d'Offerta avviene previ accordi con la struttura accettante. Al momento della dimissione viene redatta apposita lettera di dimissione con tutte le informazioni necessarie a garantire la continuità assistenziale.

Sono previsti trasferimenti dal Nucleo Alzheimer a RSA Tipica o viceversa per modifiche di criteri di eleggibilità.

Il medico del reparto condivide con la famiglia i cambiamenti clinici, sociali e prognostici che possono giustificare il trasferimento tenendo traccia della condivisione e delle decisioni assunte nella documentazione sanitaria e forniscono tutte le informazioni richieste.

Accesso agli atti

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, ex L. 241/1990 e LR 1/2012, l'assistito ha diritto di accedere alla propria documentazione clinica.

Per ottenere il rilascio di copia della propria documentazione clinica, il familiare o il tutore/amministratore di sostegno può inoltrare richiesta scritta al Servizio Accoglienza.

I tempi di consegna della copia della documentazione richiesta sono di 7 giorni lavorativi con un costo a carico del richiedente di Euro 18,30.

Le eventuali interazioni vengono fornite entro il termine massimo di 30 giorni.

Descrizione del servizio

Il servizio (misura) **RSA aperta** si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di persone non autosufficienti, di età pari o superiore a 75 anni.

Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero in struttura residenziale.

La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza assicurate dallo stesso, attraverso interventi mirati che possono essere integrati con la fruizione da parte dell'assistito di prestazioni erogate dai servizi di *Cure Domiciliari (ex ADI - Assistenza Domiciliare Integrata)* ordinaria (tutti i profili assistenziali e prestazionali) e di riabilitazione in regime domiciliare o ambulatoriale, evitando tuttavia duplicazioni e/o sovrapposizioni.

Possono erogare la misura, sia al domicilio della persona, sia all'interno delle unità d'offerta, le RSA lombarde accreditate che hanno sottoscritto uno specifico contratto con ATS.

Destinatari del servizio

La Misura è rivolta a persone residenti in Regione Lombardia con demenza certificata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/équipe ex U.V.A. ora CDCD (Centri per i Disturbi Cognitivi e Demenze) o anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%, con o senza indennità di accompagnamento.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Lo Staff

L'équipe multiprofessionale dell'RSA Aperta è costituita da un Medico Responsabile e un Coordinatore del Servizio, Medici, Infermieri, Operatori delle professioni sanitarie della Riabilitazione, Operatori addetti all'assistenza con qualifica di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatore Socio Sanitario (OSS), Psicologi, Laureati in Scienze Motorie.

Il Responsabile Medico è il responsabile sanitario della erogazione del servizio in favore di ogni persona presa in carico; il Coordinatore Infermieristico è il responsabile organizzativo di tutte le attività programmate.

Gli Operatori della RSA Aperta sita presso il Centro Ronzoni Villa sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette un'agevole identificazione all'Utente e ai suoi Familiari/Caregiver.

Il Servizio è articolato nelle seguenti funzioni e responsabilità:

Responsabile Sanitario – **Elena Santoro**

Responsabile Sanitario RSA Aperta – **Sara Cristina Munizza**

Coordinatore Servizi Territoriali – **Chiara Minervini**

Come accedere ai servizi offerti

La richiesta di accesso alla Misura va presentata dagli interessati o dai loro familiari all'Ente Erogatore di RSA Aperta. Questo provvede a verificare preventivamente i requisiti di accesso e le eventuali incompatibilità e, in caso di esito positivo, effettua la valutazione multidimensionale.

La domanda dovrà essere formulata con la compilazione del modulo denominato *Domanda di accesso alla misura RSA aperta* da richiedere c/o la RSA stessa, oppure scaricabile dal sito WEB dell'Ente Gestore: <https://www.dongnocchi.it/@strutture/centro-rozoni-villa-don-gnocchi/servizi/casa-di-riposo-rsa>.

Il modulo compilato dovrà essere riconsegnato al Servizio Accoglienza/Centrale Operativa della RSA Ronzoni Villa.

Il Servizio Accoglienza/Centrale Operativa raccoglie e gestisce la segnalazione e le richieste di attivazione. Il Servizio Accoglienza/Centrale Operativa per l'RSA Aperta, è costituito da personale esperto che collabora attivamente ed in sinergia con il Coordinatore ed il Responsabile Medico dell'RSA Aperta. Tramite il Servizio di segreteria è possibile ottenere tutte le indicazioni per l'accesso al servizio di RSA Aperta e per la predisposizione della documentazione necessaria.

Il Servizio Accoglienza è accessibile al pubblico nei seguenti orari:

- Lunedì dalle 8.00 alle 17.00
- Martedì dalle 13.30 alle 17.00
- Giovedì dalle 9.00 alle 13.30
- Venerdì dalle 8.30 alle 12.30

accedendo dall'ingresso di viale Piave 12.

Il Servizio è inoltre contattabile al recapito telefonico 0362.3231 (tasto 2) oppure via email all'indirizzo: HYPERLINK "mailto:rsa.aperta.seregno@dongnocchi.it"

La persona che intende accedere alla misura deve essere in possesso dei seguenti documenti:

- Certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (per persone affette da demenza);
- Copia del documento di identità in corso di validità dell'interessato alla erogazione della misura;
- Copia del documento di identità in corso di validità di chi firma la domanda.
- Copia del verbale di invalidità civile (per persone anziane non autosufficienti);

RSA aperta

Costituzione e gestione della lista d'attesa

Nel momento in cui non fosse possibile accogliere, nei tempi previsti dalla normativa di riferimento, le domande ricevute, verrà costituita una lista d'attesa su base cronologica e con priorità valutate a seguito della segnalazione di urgenza da parte del medico di riferimento o dei servizi di riferimento territoriali.

Modalità e tempi di erogazione del servizio

A seguito di presentazione della domanda l'équipe della RSA effettua la *Valutazione Multidimensionale dei bisogni della persona* (VMD), considerando anche il livello di stress del caregiver.

La verifica dei requisiti di accesso viene normalmente effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta; in caso di verificata idoneità, la *Valutazione Multidimensionale dei bisogni della persona* (VMD) verrà effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

Accertata l'idoneità per l'accesso alla misura, l'Ente Gestore predispone quindi il **Progetto Individuale (PI)**, da condividere con l'interessato o con la famiglia, ed il **Piano Assistenziale individuale (PAI)** con l'indicazione delle modalità e dei tempi di attuazione degli interventi programmati. Il **Progetto Individuale** può contemplare prestazioni di diversa natura (specialistici, educativi, infermieristici, riabilitativi, assistenziali, ecc.).

Le prestazioni erogabili si differenziano in base alla tipologia di utenza (persone affette da demenza o anziani non autosufficienti) e della condizione di salute della persona da assistere.

Esclusione ed incompatibilità

La misura **RSA aperta** è di norma incompatibile con la frequenza/utilizzo di altre unità d'offerta residenziali e semiresidenziali della rete sociosanitaria e con altri interventi o misure regionali.

Tuttavia, l'eventuale e contemporanea erogazione del servizio di **Cure Domiciliari** (ex ADI - Assistenza Domiciliare Integrata), contemporaneamente ai servizi offerti dalla **RSA aperta**, è possibile sulla base di una programmazione organica degli interventi; anche le **Cure Palliative domiciliari** possono essere erogate contestualmente alla misura.

La misura RSA aperta è compatibile, inoltre, anche con l'erogazione di singole prestazioni nell'ambito delle **Cure Domiciliari** (per esempio prelievi, cambio catetere, ecc.).

Sono escluse le persone che beneficiano della misura B1 e B2.

Rinnovo della misura

Il PI e il PAI hanno validità di tre mesi e vengono rinnovati a seguito di valutazione dei professionisti coinvolti nel PAI.

Il PI e PAI sono sempre condivisi con il beneficiario e/o caregiver di riferimento.

Interruzione, sospensione e chiusura del servizio

L'interruzione si riferisce a periodi inferiori a 15 giorni durante i quali non vengono effettuati gli accessi pianificati che possono essere recuperati in base agli obiettivi previsti nel PI e nel PAI.

Interruzioni superiori ai 15 giorni e inferiori ai 30 giorni, comportano la formale sospensione della presa in carico con la possibilità di riprendere gli interventi senza riaprire la pratica.

Interruzioni superiori ai 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico.

In caso di ricovero ospedaliero, indipendentemente dalla durata dello stesso, si procede ad una rivalutazione del PI.

La presa in carico presso altre unità di offerta sociosanitarie prevede la chiusura del progetto.

Prestazioni Erogate

A titolo esemplificativo si riportano alcune tipologie di prestazioni erogabili con la misura RSA Aperta che in un'ottica di maggiore personalizzazione e individualizzazione del servizio, potranno essere differenziate nelle modalità, nelle tipologie di interventi e nei tempi di erogazione, in relazione ai due target di utenza e per le persone affette da demenza, in relazione alla gravità della malattia rilevata in sede di Valutazione Multidimensionale con la scala Clinical Dementia Rating (CDR):

- Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Dialogo, mantenimento delle relazioni e stimolazione cognitiva
- Igiene personale completa
- Interventi di stimolazione/mantenimento della capacità motorie
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Monitoraggio della situazione, con possibilità di contatti telefonici e/o visite domiciliari.

PRESTAZIONI DI TELEMEDICINA EROGABILI

La telemedicina rappresenta un approccio innovativo della pratica sanitaria consentendo l'erogazione di servizi a distanza tramite il ricorso a tecnologie innovative, in particolare alle Information and Communication Technologies (ICT).

La telemedicina si configura come una modalità di integrazione, e non di sostituzione, dei servizi erogati nei diversi ambiti previsti dai LEA (prevenzione, assistenza territoriale e assistenza ospedaliera), promuovendo l'equità dell'accesso e la disponibilità di assistenza qualificata anche in contesti geograficamente svantaggiati.

RSA aperta

PROCESSO DI ATTIVAZIONE DI PRESTAZIONI IN TELEMEDICINA

In fase di valutazione individuata la tipologia di prestazione appropriata alla risposta al bisogno, si può proporre l'erogazione anche in modalità da remoto. Tale modalità è riportata all'interno del PAI, con esclusivo riferimento alle fattispecie di prestazioni di telemedicina autorizzate da Regione Lombardia.

Il servizio RSA Aperta prescelto dalla famiglia procede alla verifica di idoneità del paziente, verificando in particolare la possibilità del paziente/caregiver di accedere a sistemi ed infrastrutture tecnologiche che soddisfano almeno i requisiti minimi per una corretta e sicura fruizione della prestazione e le competenze/abilità minime che il paziente deve possedere, per poter utilizzare in modo appropriato le piattaforme tecnologiche, tenendo anche conto dell'eventuale supporto aggiuntivo che può ricevere dal caregiver.

Nel caso di idoneità al trattamento domiciliare anche con servizi di telemedicina, il servizio RSA Aperta:

- acquisisce dall'assistito il consenso informato;
- programma all'interno del PAI l'erogazione delle prestazioni da remoto,
- registra le prestazioni erogate all'interno del fascicolo domiciliare digitale;
- rendiconta le prestazioni nell'ambito del flusso RSA A;

PRESTAZIONI EROGABILI DA REMOTO

- consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- nursing;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche relative all'igiene personale;
- supporto psicologico al caregiver;

ELEMENTI NECESSARI PER L'EROGAZIONE DI PRESTAZIONI IN TELEMEDICINA

Le tipologie di prestazioni individuate devono essere effettuate attraverso strumenti che consentano di interagire con il paziente attraverso un collegamento audio/video via internet e di condividere eventuale documentazione medica.

Gli strumenti devono garantire:

- alti standard di affidabilità;
- livello di sicurezza adeguato alla gestione di informazioni sanitarie;
- piena compatibilità con il regolamento generale sulla protezione dei dati;
- sistema di profilazione e autenticazione degli utenti che garantisca un controllo degli accessi;
- soluzione multiplatforma che possa essere usata sia da personale computer che da dispositivi mobili interfaccia di utilizzo semplice utilizzo per tutte le tipologie di utenti.

Luogo di fruizione

Domicilio del paziente.

Luogo di erogazione da parte dell'operatore

Sede Centro Ronzoni Villa o domicilio dell'operatore.

Modalità temporale con cui la prestazione viene erogata

In tempo reale.

Frequenza e durata temporale della prestazione

La frequenza delle prestazioni in telemedicina viene concordata tra operatore e paziente, su indicazione del PAI.

Tecnologia utilizzata

Su indicazione del Servizio Informativo di Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS è stata indicata come piattaforma MAIA.

Costi del servizio

I costi dei servizi offerti tramite la misura **RSA aperta** sono a carico del Servizio Sanitario Regionale; pertanto, alle persone che ne usufruiscono, non viene richiesto nessun corrispettivo economico.

Alloggi per Anziani (APA)

ex DGR n. 11497 del 17/03/2010

Informazioni generali e tipologia di alloggio

Gli Alloggi per Anziani (APA) costituiscono un'unità d'offerta sociale, di tipo residenziale, a carattere permanente e aperta tutti i giorni dell'anno. Gli APA sono costituiti da 9 monolocali e 5 bilocali distribuiti su due piani e collocati nell'edificio adiacente alla Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) gestita da Fondazione Don Gnocchi.

Gli appartamenti dispongono di un ingresso separato ed indipendente che si affaccia su Via Cardinale Minoretto (numero civico 18). I monolocali hanno una superficie utile di circa 39 mq e i bilocali di circa 48 mq e sono costituiti da cucina attrezzata, camera da letto, bagno attrezzato e balcone. Gli alloggi rispondono ai requisiti abitativi, organizzativi e funzionali prescritti dalle normative vigenti; sono quindi privi di barriere architettoniche per garantirne l'accessibilità, anche alle persone con limitazioni della mobilità.

Destinatari del servizio

Gli alloggi per anziani sono destinati a persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia hanno bisogno di un ambiente di vita controllato e sicuro. Possono essere accolte prioritariamente persone che presentano le seguenti condizioni:

- abitazione non più adeguata alle proprie esigenze (ad esempio perché presenta barriere architettoniche);
- condizioni di solitudine;
- difficoltà nella gestione di alcune azioni quotidiane;
- disagio psicosociale, con ridotti bisogni assistenziali.

La Fondazione Don Gnocchi condivide il Progetto Educativo Individuale (PEI) con i Medici di Medicina Generale (MMG).

Il PEI definisce la frequenza e la fascia oraria delle proposte di attività educative comunicate agli ospiti presenti.

Il programma settimanale viene esposto nella Sala Polifunzionale collocata al primo piano degli alloggi.

Disponibilità di prestazioni offerte da volontari

Gli Ospiti degli APA possono partecipare alle attività animative proposte dal Centro Ronzoni-Villa anche con il coinvolgimento dei volontari.

Modalità di accesso

L'Ufficio Accoglienza del Centro Ronzoni-Villa è a disposizione per orientare le famiglie verso la scelta del servizio più appropriato. È possibile accedere alle informazioni telefonando al numero 0362/32381 (selezionare tasto 2) oppure inviando una mail all'indirizzo info.seregno@dongnocchi.it. Le persone che desiderano accedere agli APA devono presentare domanda scritta da redigersi su apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Accoglienza del Centro. L'accoglimento della domanda di inserimento negli APA è subordinato al superamento di specifici test per valutare l'autonomia motoria e cognitiva dell'anziano.

Al momento dell'attivazione del servizio si procede con la sottoscrizione del Contratto, in forma di scrittura privata tra l'Ospite e l'Ente Gestore, per definire le modalità di godimento dell'alloggio e gli impegni reciprocamente assunti. Copia del contratto tipo è disponibile, a richiesta, presso l'Ufficio Accoglienza del Centro. È opportuno ricordare che gli Alloggi per Anziani sono unità d'offerta di tipo sociale, e quindi, ai sensi della vigente ed applicabile normativa, non prevedono la presa in carico sanitaria degli ospiti che, pertanto, rimangono in carico al proprio Medico di Medicina Generale.

Servizi e prestazioni erogati

Nella retta mensile sono compresi il godimento dell'alloggio e le prestazioni previste quali servizi di base, come di seguito elencati:

- illuminazione degli atri, delle scale, corridoi e giardini;
- riscaldamento invernale, condizionamento estivo;
- erogazione energia elettrica, acqua calda e fredda, per l'uso dell'alloggio;
- uso degli apparecchi elettrici ed elettronici in dotazione all'alloggio;
- pulizia periodica delle parti comuni della Struttura e delle pertinenze;
- utilizzo del locale lavanderia attrezzato, a disposizione di tutti gli ospiti e collocato al primo piano degli alloggi;
- uso dell'ascensore;
- uso dei locali comuni adibiti ad attività ricreative (giardino, biblioteca, sala comune);
- uso degli impianti e delle attrezzature per il tempo libero;
- servizio di vicinanza;
- animazione e attività sociali;
- servizio manutenzioni;
- assistenza religiosa.

Gli ospiti del servizio APA possono, inoltre, accedere a richiesta anche ad altri servizi opzionali, a tariffe agevolate, come:

- assistenza medica;
- servizi infermieristici e assistenziali;
- servizi riabilitativi;
- servizio ristorazione;
- servizio pulizia alloggio;
- lavatrice a gettoni.

Alloggi per Anziani (APA)

ex DGR n. 11497 del 17/03/2010

L'offerta dei servizi opzionali e la conseguente determinazione del loro prezzo potrà essere oggetto di modifica unilaterale da parte di Fondazione, previo obbligo di quest'ultima di comunicarlo all'ospite per iscritto.

La retta mensile non comprende i servizi opzionali i cui costi, riportati su specifico allegato al contratto, verranno fatturati a parte.

Ammontare del canone di affitto/retta

La retta mensile è distinta in base alla tipologia di alloggio e varia in base alle sue effettive dimensioni; a titolo esemplificativo è possibile riportare i seguenti riferimenti:

Monocale	€ 530,00/mese
Bilocale per persona singola	€ 700,00/mese
Bilocale per due persone	€ 840,00/mese

Modalità di pagamento

La retta mensile è da corrispondersi anticipatamente, con cadenza bimestrale, mediante bonifico bancario sul conto corrente numero:

Banca Popolare di Sondrio agenzia di Seregno

iban: IT98V0569633840000030816X43

Relativamente ai servizi opzionali l'ospite si impegna a versare gli importi dovuti mediante bonifico bancario entro 10 giorni dalla data di ricezione dell'avviso di fattura emesso da Fondazione.

Quota giornaliera aggiuntiva

Per il monocale e il bilocale uso singolo, in caso di presenza di parente o badante addetta/o all'assistenza è prevista una quota giornaliera aggiuntiva di 5,00 Euro.

Bilocale in uso a due ospiti: perdita requisiti

Qualora uno dei due ospiti occupanti perda uno o più dei requisiti di autonomia individuati da Fondazione Don Gnocchi per poter usufruire dell'alloggio, l'ospite rimanente potrà mantenere l'uso dell'abitazione, corrispondendo la relativa retta oppure chiedere di cambiare alloggio.

Modalità e tempi saranno da concordare con Fondazione Don Gnocchi in base alle disponibilità degli alloggi stessi.

Servizio Residenziale Terapeutico-Riabilitativo per minori

Il Servizio Residenziale Terapeutico-Riabilitativo a Media Intensità per Minori dispone di 36 posti letto accreditati e a contratto rivolti a soggetti in età evolutiva (0-18 anni) con diagnosi di disturbi dell'area neuropsichiatrica, disabilità complesse con compromissioni motorie, intellettive, sensoriali, della comunicazione e della relazione.

Criteri e procedura di accesso al servizio

Ai fini dell'accesso al Servizio Residenziale Terapeutico-Riabilitativo a Media Intensità per Minori, le famiglie, le UONPIA, i Pediatri e Medici di Medicina Generale, i Servizi Sociali del Comune di residenza, possono fare segnalazione diretta alla Struttura qualora sussistesse uno specifico bisogno di presa in carico. Successivamente alla ricezione di richiesta viene effettuata una prima visita conoscitiva ai fini di stabilire l'idoneità all'inserimento del minore. Nei primi due mesi di frequenza l'equipe multidisciplinare effettuerà le osservazioni specifiche per aree di competenza al fine di definire l'idoneità della presa in carico e stilare il Progetto Riabilitativo Individualizzato.

Il Progetto Riabilitativo Individualizzato ha validità di 12 mesi, rinnovabile in accordo con la famiglia, il Servizio di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza di riferimento e/o Servizi Sociali del Comune di residenza.

I pazienti accedono al Servizio rispondendo ai seguenti criteri:

- soggetti con età inferiore ai 18 anni;
- punteggio della Childrens Global Assessment Scale (CGAS) inferiore a 40;
- punteggio della Clinical Global Impressions (CGI) Scale non inferiore a 5.

Per l'accesso all'unità di offerta il Servizio di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza di riferimento (UONPIA) dovrà compilare la richiesta di ricovero su ricettario regionale/ricetta dematerializzata corredata di CGI e CGAS.

L'UdO non presenta costi a carico delle famiglie né dei Servizi invianti.

Al momento dell'inserimento, tuttavia, vengono sospese le diverse misure economiche che il minore riceve in virtù della disabilità che presenta (es. misure B1-B2, indennità di frequenza).

Criteri di Esclusione

- Significativa instabilità clinica, intesa come presenza di sintomatologia non controllata psichica o comportamentale;
- acuzie non risolte;
- diagnosi incompleta o in corso di definizione.

Criteri di definizione e modalità di gestione della lista di attesa

La lista di attesa viene definita sulla base della idoneità del minore alla presa in carico ed alla disponibilità di posto nel gruppo nel quale verrà accolto.

Servizio Residenziale Terapeutico-Riabilitativo per minori

Criteri di accoglienza

L'Assistente Sociale/Case Manager rappresenta il primo contatto con la struttura (raccolta della domanda di inserimento); con l'équipe tecnica organizza la prima visita del minore e della sua famiglia/Servizi al Centro.

Criteri per la presa in carico e dimissione

La riabilitazione nella disabilità grave, in particolare nell'età evolutiva, comprende una serie di interventi multidisciplinari riguardanti vari ambiti quali l'aspetto clinico-riabilitativo, psico-pedagogico, educativo, assistenziale, nell'ottica di garantire un progetto globale rivolto al minore ed alla sua famiglia. Il Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI) e il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) devono avere caratteristiche di multidisciplinarietà, continuità e dovranno essere condivisi con tutte le figure che si occupano del minore.

L'équipe promuove l'integrazione con il territorio attraverso uscite ed attività educativo-ricreative.

All'interno del progetto di presa in carico può essere previsto l'avvio o il mantenimento della frequenza scolastica, presso le scuole di residenza o del territorio, per i minori in età di obbligo scolastico, compatibilmente con il quadro clinico di base.

L'Assistente Sociale/Case Manager coordina i rapporti con i Servizi Sociali invianti.

Secondo la Delibera Regionale n. 7768 del 17/01/2018, a cui fa riferimento il nostro accreditamento, è riconosciuto un numero massimo di assenze all'anno. Si richiede alla famiglia la massima collaborazione nell'osservare tale disposizione. L'équipe si riserva di valutare eventuali dimissioni in caso di assenze prolungate e/o non giustificate.

Le dimissioni possono avvenire per:

- raggiungimento della maggiore età (la dimissione avverrà non oltre il giorno del compleanno);
- raggiungimento degli obiettivi riabilitativi;
- modifica del quadro clinico (condizioni di acuzie/subacuzie, quadri psichiatrici, ecc.);
- su richiesta della famiglia e/o Servizi invianti.

Qualora:

- non siano rispettati i criteri di inclusione, con particolare riferimento alle manifestazioni reiterate di tipologia etero-autoaggressiva;
- non venga rispettato il regolamento;
- venga meno l'alleanza terapeutica,

l'équipe si riserva di dimettere il/la minore fornendo alla famiglia/Ente affidatario/tutore un preavviso di 15 giorni, indipendentemente dal raggiungimento degli obiettivi riabilitativi o del compimento della maggiore età.

Nel percorso di dimissione viene garantita una condivisione con rete territoriale e famiglia al fine di garantire la presa in carico del minore (RSD, CDD, Casa Famiglia, ecc.)

Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste

I trattamenti riabilitativi necessari sono definiti all'interno del PRI.

Gli interventi possibili sono:

- trattamento fisioterapico;
- trattamento neuro-psicomotorio;
- trattamento logopedico;
- trattamento di terapia occupazionale;
- attività riabilitative e ludico-sportive (musicoterapia, pet therapy, arteterapia, teatroterapia, ippoterapia, atletica, nuoto/acquaticità).

L'équipe è composta da medici, coordinatore infermieristico-assistenziale, infermieri, coordinatore educativo, educatori, terapisti della riabilitazione (fisioterapista, logopedista, terapeuta della neuro-psicomotricità, terapeuta occupazionale), assistente sociale, psicologi, personale di assistenza (ASA-OSS).

Il Responsabile Medico, specialista in Neuropsichiatria Infantile, si occupa dell'organizzazione sanitaria del Servizio. Con la collaborazione dell'équipe multidisciplinare, provvede alla stesura e verifica il raggiungimento degli obiettivi del PRI.

Il coordinatore infermieristico-assistenziale collabora nel definire gli aspetti organizzativi e generali delle diverse figure professionali destinate alla cura e all'assistenza dei minori. È responsabile dell'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari.

La copertura infermieristica è garantita nell'arco delle 24 ore; gli infermieri si occupano dell'assistenza sanitaria, della somministrazione dei farmaci e del monitoraggio continuo del quadro clinico dei minori in carico.

Il personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari – OSS, Ausiliario Socio Assistenziale – ASA) contribuisce alla cura e al benessere dei minori partecipando attivamente alla cura.

Il Case Manager coordina le azioni educative rivolte ai minori in carico al Servizio, agendo anche sul territorio in cui si trova la struttura in rete con le famiglie ed i Servizi Sociali. Definisce gli aspetti organizzativi e generali inerenti il lavoro educativo. Gli Educatori pianificano e realizzano quotidianamente l'intervento finalizzato all'acquisizione di competenze e autonomie, attraverso attività mirate.

Lo Psicologo si occupa della valutazione e presa in carico dei minori, ove previsto fornisce il counseling alle famiglie e ai caregivers.



Servizio Residenziale Terapeutico-Riabilitativo per minori

Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste (Giornata tipo)

La giornata dell'UdO è organizzata secondo il seguente schema:

- Ore 7.00-8.00 circa sveglia, cure igieniche, somministrazione terapia
- Ore 8.00-9.00 colazione
- Ore 9.00-12.00 scuola, attività educativa e riabilitativa (per i pazienti che rimangono in struttura)
- Ore 12.00-13.30 pranzo, relax
- Ore 13.30-16.00 attività educativa e riabilitativa in struttura e sul territorio (secondo programma settimanale)
- Ore 16.00-16.30 merenda
- Ore 16.30-18.45 attività educativa e riabilitativa (secondo programma settimanale)
- Ore 18.45-19.30 cena
- Dalle 19.30 cure igieniche e preparazione per la notte

Nel periodo estivo sono organizzate attività ricreative al di fuori della struttura (es. piscina, gite) alle quali partecipano, a rotazione, tutti i minori.

Servizi alberghieri

L'UdO dispone di camere da 2-3 posti letto con bagno in camera e bagni attrezzati.

I pasti sono preparati dal servizio di cucina interno alla struttura secondo un menù stagionale e in collaborazione con la dietista. Sono previsti menù personalizzati per consistenze, allergie, esigenze nutrizionali (es. diete), motivi religiosi.

Per quanto concerne l'abbigliamento, la famiglia deve provvedere a fornire gli indumenti all'ingresso e quando la struttura ne fa richiesta. Gli indumenti devono essere contrassegnati con un numero assegnato all'ingresso al fine di identificarne l'appartenenza. Gli indumenti vengono lavati da un servizio di lavanderia esterno.

Si richiede alla famiglia di fornire prodotti per l'igiene personale (es. shampoo, bagnoschiuma, spazzolino, dentifricio, deodorante, ecc.).

Orario di funzionamento dell'UdO

I familiari possono fare visita ai minori previa comunicazione al Case Manager per motivi organizzativi (es: scuola, riabilitazione, uscite sul territorio, etc.) preferenzialmente nei seguenti orari dal lunedì alla domenica:

- Mattina: dalle 10.00 alle 12.00
- Pomeriggio: dalle 14.30 alle 17.30

I ragazzi possono uscire dalla struttura con i familiari (o adulti delegati) durante la giornata, previa condivisione con il Case Manager, facendo rientro in struttura entro le ore 20.30.

Servizio di Riabilitazione Territoriale

Descrizione dell'Unità d'Offerta e tipologia di prestazioni erogate

Nel territorio dell'ATS della provincia di Monza e della Brianza, il Centro "Ronconi-Villa" gestisce un Servizio di Riabilitazione Territoriale. Il Servizio si prefigge di rispondere al bisogno di prestazioni riabilitative, offrendole con un elevato standard qualitativo ai cittadini del territorio in prossimità della loro abitazione.

La dislocazione territoriale del Servizio favorisce l'accesso agevolato dei residenti nei comuni dell'ATS, ma il servizio è utilizzabile anche da tutti gli assistiti del Servizio Sanitario Nazionale, in forma diretta se residenti in Lombardia e previa autorizzazione delle ASL di competenza se residenti in altre regioni (l'accesso alle prestazioni viene garantito a tutti in regime di solvenza).

L'organizzazione del Servizio prevede un ambulatorio centrale a Seregno, presso il Centro "Ronconi-Villa", e strutture decentrate a Barlassina e Vimercate.

Ambulatorio di Seregno

Si trova in via Cardinal Minorette 18.

Telefono: 0362 323800 - Fax: 0362 323854

E-mail: riabilitazione.brianza@dongnocchi.it

L'ambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 18.30. L'attività è articolata come segue:

- visita ortopedica per deviazione della colonna in età evolutiva
- visite fisiatriche
- visite neuropsichiatriche infantili
- attività psicologica
- riabilitazione neuromotoria individuale e di gruppo
- logopedia
- terapia occupazionale
- psicomotricità
- gruppi di ginnastica, chinesiterapia antalgica
- linfodrenaggio

Ambulatorio di Vimercate

Si trova in via Rossino.

Telefono: 039 6880198 - Fax: 039 6080410

E-mail: ambulatorio.vimercate@dongnocchi.it

L'ambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 18.30. L'attività è articolata come segue:

- visite fisiatriche
- visite neuropsichiatriche infantili e dell'età evolutiva
- visita ortopedica per deviazioni della colonna in età evolutiva
- chinesiterapia/riabilitazione neuromotoria
- linfodrenaggio, logopedia, psicomotricità
- attività psicologica
- gruppi di ginnastica, chinesiterapia antalgica e attività fisica adattata

Servizio di Riabilitazione Territoriale

Ambulatorio di Barlassina

Si trova in via Don Borghi 4 (presso l'ex parco militare).

Telefono: 0362 562267 - Fax: 0362 562267

E-mail: ambulatorio.barlassina@dongnocchi.it

L'ambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 16.30. L'attività è articolata come segue:

- visite fisiatriche
- chinesiterapia/riabilitazione neuromotoria
- linfodrenaggio

Servizio di Riabilitazione accreditato con il Servizio Sanitario Regionale

Le prestazioni erogate:

- riabilitazione ambulatoriale individuale
- riabilitazione ambulatoriale di piccolo gruppo
- riabilitazione domiciliare.
- visite fisiatriche ambulatoriali e domiciliari
- visite Neuropsichiatria Infantile
- visite ortopediche per minori

Le prestazioni sono erogate in regime di accreditamento col Servizio Sanitario Regionale (come da *Delibera Regione Lombardia n° 8/3926 del 27/12/2006*).

Finalità dell'attività riabilitativa

L'attività riabilitativa del Servizio è indirizzata:

- alla cura dei disturbi dello sviluppo dell'età evolutiva;
- al trattamento dei dimorfismi della colonna in età evolutiva (cifosi e scoliosi);
- al trattamento di menomazioni con perdita di funzionalità temporanea;
- ai soggetti di tutte le età, con disabilità permanente o patologie croniche sostenibili per trattamenti riabilitativi ripetibili nel tempo.

Un servizio di riabilitazione domiciliare copre, inoltre, il territorio di riferimento delle diverse sedi ambulatoriali.

Organico del Servizio di Riabilitazione

L'organico prevede:

- medici specialisti in terapia fisica e riabilitazione;
- medici specialisti in ortopedia e traumatologia;
- medici specialisti in neuropsichiatria infantile;
- tecnici e terapisti della riabilitazione, terapisti della neuropsicomotricità, logopedisti e terapisti occupazionali;
- psicologi.

Condizioni che danno diritto all'accesso (criteri di presa in carico)

La prenotazione può essere fatta recandosi nelle sedi ambulatoriali oppure inviando una mail agli indirizzi indicati.

La documentazione necessaria per la visita è:

- impegnativa del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta, con richiesta di visita specialistica in fisioterapia, o ortopedia, o neuropsichiatria infantile per presa in carico in Istituto di Riabilitazione e diagnosi d'invio;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- carta d'identità;
- tessera di esenzione ticket.

Se il medico ritiene appropriata la presa in carico per trattamenti riabilitativi, sarà lo stesso specialista responsabile del Progetto Riabilitativo ad emettere impegnativa con il ricettario unico regionale. Il pagamento di nuovo ticket può essere effettuato negli orari di apertura della segreteria degli ambulatori. Il pagamento del ticket sia per le visite sia per i trattamenti riabilitativi è dovuto solo per pazienti maggiorenni non esenti, come previsto dalla *Delibera Regionale n. VII/4438 del 28/3/2007*.

Criteri per la dimissione (conclusione del trattamento riabilitativo) e per l'eventuale trasferimento ad altra struttura (continuità delle cure)

I criteri per la dimissione (conclusione del trattamento riabilitativo) sono definiti come segue:

- raggiungimento degli obiettivi;
- scadenza dei termini del Progetto;
- ricovero presso struttura ospedaliera.

Al termine di ogni ciclo di trattamenti riabilitativi segue la redazione di una lettera di dimissione.

Il medico specialista può consigliare, in questa fase, una nuova visita per una successiva presa in carico finalizzata al raggiungimento di nuovi obiettivi, compreso anche l'eventuale proposta di accesso ad altra unità d'offerta, che possa adeguatamente rispondere ai bisogni assistenziali e/o riabilitativi dell'Utente.

Accesso agli atti

Nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso, ex L. 241/1990 e LR 1/2012, l'assistito ha diritto di accedere alla propria documentazione clinica. Per ottenere il rilascio di copia della propria documentazione clinica, il familiare o il tutore/amministratore di sostegno può inoltrare richiesta scritta al coordinatore della struttura. I tempi di consegna della copia della documentazione richiesta sono di 7 giorni lavorativi con un costo a carico del richiedente di Euro18,30.

Servizio di Riabilitazione Territoriale

Riabilitazione domiciliare

Gli interventi di riabilitazione domiciliare sono indirizzati alle persone con gravi ed assolute difficoltà alla deambulazione, inquadrabili in uno dei punti sottostanti:

- indisponibilità di un mezzo di trasporto;
- assenza totale di disponibilità familiare o assistenziale;
- condizione clinica tale da sconsigliare il trasporto;
- barriere architettoniche.

Le visite domiciliari sono programmate dal coordinatore dell'ambulatorio che successivamente assegna il paziente a domicilio al terapista. Il terapista individuato concorda con il paziente o il familiare l'orario di trattamento.

Criteri di definizione e di gestione della lista d'attesa

Il criterio di gestione delle liste di attesa dei servizi di riabilitazione è rigorosamente cronologico, sia per le visite, sia per i trattamenti riabilitativi.

Le uniche eccezioni ammesse sono:

- dimissione da strutture di degenza da non più di un mese;
- evento acuto non posteriore ad un mese;
- specificazione di urgenza sull'impegnativa di richiesta del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta;
- età compresa tra 0 e 3 anni per i soli minori che necessitano di visita specialistica NPI e/o presa in carico riabilitativa per patologie già diagnosticate presso altre strutture.

Strumenti e modalità atti a tutelare i diritti degli Utenti

Presso il Centro Ronzoni Villa è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) a cui si possono rivolgere, in prima istanza, anche gli Utenti del servizio di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare per esporre eventuali segnalazioni, eventuali reclami o apprezzamenti.

Orari di apertura, modalità e strumenti utili per poter contattare ed esporre le proprie istanze all'URP del Centro Ronzoni Villa, sono indicate a pag. 38 della presente Carta dei servizi.

Altri servizi

Servizio religioso e suore

Nel Centro, salvaguardando la libertà e le scelte degli ospiti, esiste la possibilità di continuare a vivere i valori religiosi secondo una visione cristiana dell'uomo, soprattutto nella fragilità propria dell'anziano e del malato. Un sacerdote celebra la Messa secondo calendario alle 16:00. Il Centro si avvale inoltre della collaborazione della Comunità delle Suore di Sant'Anna di Tiruchirapalli (India), costituita da religiose che risiedono nella struttura.

Volontariato

La Fondazione promuove e valorizza la presenza e l'attività dei volontari, considerandoli una risorsa preziosa, da indirizzare a supporto delle attività dedicate alle singole persone (assistenza ai vari momenti della giornata) o a gruppi di ospiti (momenti ricreativi, gite e uscite dal Centro).

All'interno del Centro è presente una referente dei volontari della Fondazione Don Gnocchi (Annalisa Pepice, tel 0362 32381-tasto 2).

Formazione

Il Servizio Formazione si occupa di organizzare la formazione continua per gli operatori del Centro, partendo dalla rilevazione annuale dei bisogni specifici di aggiornamento del personale.

Ufficio Amministrazione/Accoglienza

È l'ufficio competente cui rivolgersi per la richiesta di copie di fatture, certificazione di spese sanitarie, dichiarazione di degenza e certificati medici.

Servizio prevenzione e protezione

In base al Decreto Legislativo n° 81/2008 il personale addetto del Centro, in collaborazione con il medico competente, provvede all'individuazione dei fattori di rischio presenti in struttura, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza delle persone e la salubrità degli ambienti di lavoro.

Rilevamento e gradimento dei servizi

Secondo i criteri di accreditamento regionale è reso disponibile per gli ospiti/utenti e per i familiari un questionario di gradimento dei servizi socio assistenziali del Centro. L'analisi dei risultati viene esposta nella bacheca all'ingresso del Centro e/o presentata in plenaria. In aggiunta al questionario è a disposizione una scheda di segnalazione reclami/apprezzamenti. L'ospite/utente e i familiari, in caso di presentazione di un reclamo, riceveranno riscontro entro 30 giorni, al termine delle opportune verifiche.

Il privato sociale dalla parte delle famiglie

In uno scenario caratterizzato da una costante riduzione delle risorse pubbliche destinate alla salute, con una popolazione sempre più longeva e con sempre più malati cronici, la Fondazione vuole continuare a garantire **servizi di qualità, all'altezza delle aspettative dei pazienti e delle loro famiglie, in maniera accessibile ed economicamente sostenibile**, anche attraverso forme di "privato sociale".

Tale strategia agisce secondo due direttive:

- **accoglienza**, da sempre valore imprescindibile di tutta l'opera di don Gnocchi, riconosciuta e apprezzata dai pazienti e dalle famiglie e diventata per coerenza elemento distintivo dell'intera Fondazione;
- **sostenibilità e accessibilità**, ampliando la propria offerta di privato sociale, con aree calmierate ma innovative di servizi per un numero sempre maggiore di persone e promuovendo la cultura dell'universalità dell'accesso alle cure presso Fondi e Assicurazioni ed Enti, anche grazie alla stipula di convenzioni per ricoveri e prestazioni ambulatoriali.

Il Centro eroga in regime di privato sociale le seguenti prestazioni

Area adulti:

- Visite mediche specialistiche (fisiatriche, ortopediche)
- Certificazioni stato funzionale
- Interventi riabilitativi per la cura dei disturbi del sistema muscolo-scheletrico (kinesiterapia, massoterapia, linfodrenaggio manuale, rieducazione posturale, ginnastica antalgica in piccolo gruppo)
- Interventi riabilitativi inerenti le patologie neurodegenerative (rieducazione neuromotoria, terapia logopedica, terapia occupazionale, riabilitazione cognitiva)
- Terapie fisiche strumentali (magnetoterapia, Tecarterapia, Tens, Ultrasuoni, Laserterapia, Correnti dinamiche, Ionoforesi, Elettrostimolazioni)
- Valutazioni neuropsicologiche, logopediche e podologiche
- Visite geriatriche domiciliari

Area minori:

- Visite mediche specialistiche (fisiatriche, ortopediche, neuropsichiatriche infantili)
- Interventi riabilitativi per la cura dei disturbi del sistema muscolo-scheletrico (kinesiterapia, rieducazione posturale, ginnastica correttiva in piccolo gruppo)
- Interventi riabilitativi inerenti le patologie neuropsichiatriche infantili (rieducazione neuromotoria, terapia logopedica, terapia occupazionale, terapia neuropsicomotoria, riabilitazione cognitiva)
- Valutazioni neuropsicologiche, logopediche, neuro psicomotorie e podologiche
- Certificazione per disturbi specifici dell'apprendimento (DSA).
- Tutoring e metodo di studio

L'ambulatorio di Barlassina eroga in regime privato sociale le seguenti prestazioni

- Visite mediche specialistiche (fisiatriche/geriatric ambulatoriali e domiciliari)
- Certificazioni stato funzionale
- Interventi riabilitativi per la cura dei disturbi del sistema muscolo-scheletrico e delle patologie neurologiche (kinesiterapia, rieducazione neuromotoria, tecarterapia, massoterapia, linfodrenaggio manuale, rieducazione posturale).

Per informazioni e prenotazioni

Servizio Accettazione ambulatoriale: tel. 0362 323.800

email: riabilitazione.brianza@dongnocchi.it

L'ambulatorio di Vimercate eroga in regime di privato sociale le seguenti prestazioni

Area adulti:

- Visite mediche specialistiche (fisiatriche, ortopediche e geriatriche)
- Certificazioni stato funzionale
- Interventi riabilitativi per la cura dei disturbi del sistema muscolo-scheletrico (kinesiterapia, massoterapia, linfodrenaggio manuale, rieducazione posturale, ginnastica antalgica in piccolo gruppo)
- Interventi riabilitativi inerenti le patologie neurodegenerative (rieducazione neuromotoria, terapia logopedica, riabilitazione cognitiva)
- Trattamento riabilitativo con tecniche osteopatiche, rieducazione antalgica di gruppo con tecniche di pilates
- Terapie fisiche strumentali (Tecarterapia)
- Valutazioni neuropsicologiche, logopediche e podologiche.

Area minori:

- Visite mediche specialistiche (fisiatriche, ortopediche, neuropsichiatriche infantili)
- Interventi riabilitativi per la cura dei disturbi del sistema muscolo-scheletrico (kinesiterapia, rieducazione posturale, ginnastica correttiva in piccolo gruppo)
- Interventi riabilitativi inerenti le patologie neuropsichiatriche infantili (rieducazione neuromotoria, terapia logopedica, terapia neuropsicomotoria, riabilitazione cognitiva)
- Valutazioni neuropsicologiche, logopediche, neuro psicomotorie e podologiche
- Certificazione per disturbi specifici dell'apprendimento (DSA)
- Percorso Metodo di Studio.

Per informazioni e prenotazioni

Servizio Accettazione ambulatoriale: tel. 039 6880198

email: ambulatorio.vimercate@dongnocchi.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il riferimento istituzionale a disposizione degli ospiti/utenti e dei familiari per richieste, comunicazioni o segnalazioni alla Direzione del Centro (*allegato F modulo segnalazione/osservazioni/reclami/encomi*).

La sua attività è finalizzata:

- ad ascoltare i problemi dell'utente, relativamente al rapporto con i servizi del Centro;
- a ricevere osservazioni, proposte e reclami;
- a dare risposte contestuali per le richieste di immediata soluzione;
- a verbalizzare le istanze per una adeguata valutazione da parte della Direzione;
- a promuovere iniziative tese ad ottimizzare la qualità dei Servizi;
- a raccogliere e analizzare il questionario anonimo di gradimento presso le cassette *Reception*.

L'Ufficio Relazioni al Pubblico è aperto:

- Martedì dalle ore 14 alle 15 previo appuntamento
- Giovedì dalle ore 14 alle 15 previo appuntamento

Annalisa Pepice

Tel. 0362 3231-selezionare tasto 2

E-mail: urp.seregno@dongnocchi.it

N.B.: L'URP formalizza con un verbale le istanze inoltrate, mentre la Direzione risponde al massimo entro 30 giorni lavorativi a tutte le segnalazioni presentate.



Gli impegni per la qualità

Accettazione

- Assicurare trasparenza nella gestione delle liste di attesa, sulla base del protocollo di accoglienza.
- Fornire informazioni preventive sul ricovero.

Degenza e comfort alberghiero

- Garantire accurata pulizia in tutti i locali.
- Garantire costante cambio della biancheria.
- Controllare la qualità del vitto e garantire la scelta tra i menu.
- Assicurare costante manutenzione di attrezzature e strutture.

Assistenza socio-sanitaria

- Assicurare livelli di presenza del personale socio-assistenziale coerenti con gli standard di accreditamento regionale.
- Assicurare la corretta informazione del paziente e/o dei familiari circa lo stato clinico-funzionale e le decisioni diagnostico-terapeutiche.
- Assicurare il rispetto dei Piani Assistenziali Individuali condivisi in équipe multidisciplinare.
- Partecipare alla definizione e successiva applicazione di protocolli diagnostico-terapeutici unitari per tutta l'area geriatrica della Fondazione, relativi alle principali problematiche sanitario-assistenziali degli ospiti della RSA.
- Seguire, verificare ed aggiornare costantemente i protocolli, le procedure e le linee-guida del Centro, anche tenendo conto di normative, indirizzi, indicazioni degli enti di controllo.
- Implementare progressivamente il processo di informatizzazione del fascicolo socio-sanitario estendendolo a tutte le aree operative nella quotidianità.
- Utilizzare il fascicolo socio-sanitario come strumento per decisioni organizzative/cliniche/di ricerca e come supporto all'organizzazione sanitario-assistenziale.

Servizio Residenziale Terapeutico Riabilitativo a Media Intensità per Minori

Presa in carico del bambino

Area medico infermieristica:

- visite neuropsichiatriche e fisiatriche;
- monitoraggio clinico del quadro epilettico e dosaggio farmacologico;
- integrazione dell'attività infermieristica.

Area Educativo-Riabilitativa:

- stesura PAI (Piano Assistenziale Individualizzato);
- uso di strumenti di osservazione, valutazione e verifica condivisi;
- valutazione all'ingresso e verifica in ambito di équipe a cadenza periodica.

Relazione con le famiglie

- incontri di supporto sulle varie fasi di vita del bambino;
- incontri con il gruppo educatori per una condivisione del progetto educativo riabilitativo integrato individualizzato.

Valorizzazione risorse umane

- costruzione con tutte le figure professionali di un modello operativo unitario e condiviso.

Gli impegni per la qualità

Azioni di miglioramento e obiettivi

- Soddisfare le esigenze degli utenti coerentemente ai principi, alla missione e alle politiche generali della Fondazione Don Gnocchi.
- Implementare il sistema di valutazione della qualità percepita, diffondendo, raccogliendo ed elaborando i questionari di rilevazione indirizzati a familiari/ospiti/personale.
- Migliorare il livello di qualità dei servizi, derivando gli obiettivi e le strategie dall'analisi dei bisogni (anche attraverso i dati della qualità percepita), dalla condivisione dei processi clinico-assistenziali ed organizzativo-gestionali, dal monitoraggio dei risultati.
- Curare il costante aggiornamento professionale di tutti gli operatori, per conoscenze e competenze.
- Curare gli aspetti di prevenzione dei rischi lavorativi per gli operatori e gli aspetti legati alla sicurezza per ospiti, operatori, visitatori.
- Estendere e migliorare i processi di informatizzazione in ambito organizzativo-gestionale e per garantire il rispetto della sicurezza dei dati personali trattati.



Diritti e doveri degli assistiti

I diritti dell'assistito

Rispetto della dignità umana

Il paziente ha diritto di essere curato e assistito con premura e attenzione e nel rispetto delle proprie convinzioni religiose e filosofiche. Il paziente con oltre 65 anni d'età ha diritto alla presenza continua di un familiare e il bambino ha diritto alla presenza continua di un genitore, che deve poter usufruire delle dotazioni, igieniche e di conforto, del Centro e degli ambulatori.

Informazione e consenso sui trattamenti sanitari

Il paziente e/o i suoi familiari hanno diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alle terapie proposte, alla prognosi, nonché alla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguiti in altre strutture. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente e/o i suoi familiari hanno diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi. Le informazioni debbono contenere anche possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento proposto.

Il paziente ha diritto, inoltre, ad identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. A tale proposito, tutto il personale del Centro deve avere ben visibile il nome e la qualifica.

Riservatezza

Il paziente ha diritto al rispetto della riservatezza. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata al personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale. Il personale sanitario assicura la propria disponibilità al colloquio con i familiari del paziente in fasce orarie prestabilite e rese note.

Reclami

Il cittadino ha il diritto di proporre reclami ed essere sollecitamente informato sull'esito degli stessi.



Diritti e doveri degli assistiti

I doveri dell'assistito

Responsabilità e collaborazione

Il paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri assistiti, con la volontà di collaborare con il personale medico e tecnico, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri. Il paziente e/o i suoi familiari devono fornire informazioni complete e precise sullo stato di salute.

Informazione

Il paziente ha il dovere di informare tempestivamente la segreteria del Centro in caso di assenza a una seduta per le prestazioni ambulatoriali e domiciliari, per consentirne il recupero. Le assenze superiori alle due sedute, senza una motivazione segnalata e accettata, comportano la dimissione dal Servizio. Il paziente ha il dovere di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, o in caso di ricovero ospedaliero, perché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

Rispetto del personale e dei beni materiali

Il paziente ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno del Centro e degli ambulatori.

Chiunque si trovi nella struttura sanitaria del Centro deve rispettare gli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

Per gli utenti del Servizio di Riabilitazione Territoriale si raccomanda il rispetto degli orari concordati, sia per le visite specialistiche, sia per i trattamenti. Al proposito si evidenzia che l'eventuale ritardo comporta l'abbreviazione della seduta terapeutica.

L'assistito deve attendersi dal personale e ricambiare un comportamento rispettoso; a tal fine è invitato a presentarsi in abbigliamento idoneo alla tipologia di trattamento da eseguire.

Carta dei diritti della persona anziana

La persona anziana ha il diritto:

- di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui essa fa parte;
- di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio;
- di essere accudita e curata, quando necessario al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici;
- di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni;
- di conservare relazioni con persone di ogni età;
- di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività;
- di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere;
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante;
- di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto;
- 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 - condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato;

Carta dei diritti della persona anziana

- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile e opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute;
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare, attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i familiari e gli operatori sociosanitari;
- di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione/prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale;
- di operare perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

I diritti dell'anziano garantiti dal Centro "Ronzoni Villa - Fondazione Don Gnocchi"

L'anziano non autosufficiente è un soggetto in età avanzata che non può, in modo continuativo e permanente, gestire compiutamente se stesso, la propria vita, la propria persona. La non autosufficienza si esprime in modi diversi, che richiedono interventi necessariamente personalizzati.

Pertanto:

- ogni ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni;
- ogni ospite, durante la degenza, ha diritto di essere individuato con il proprio nome e cognome ed essere interpellato con la particella pronominale "lei";
- ogni ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- ogni ospite ha diritto alla massima riservatezza su ogni circostanza che lo riguardi, da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- ogni ospite deve essere ascoltato e le sue richieste devono venire accolte ed esaudite nei limiti del possibile;
- ogni ospite deve essere informato circa le procedure e le motivazioni che sostengono le terapie e i trattamenti a cui è soggetto;
- ogni ospite deve essere accettato come "portatore di valori" e non "etichettato";
- ogni ospite può esprimere liberamente il proprio pensiero e la propria critica inerente le attività e le disposizioni che lo riguardano;
- ogni ospite ha il diritto che vengano rispettati la sua riservatezza e il concetto di pudore.



Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità

La Convenzione Internazionale sui diritti delle persone con disabilità, adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel dicembre 2006, si prefigge di «promuovere, proteggere ed assicurare il pieno e paritario godimento di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, nonché di promuovere il rispetto della loro intrinseca dignità» (art.1).

LA DEFINIZIONE. La Convenzione definisce il concetto di disabilità come presenza di «menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali di lunga durata che interagendo con varie barriere possono ostacolare la piena ed effettiva partecipazione nella società».

I DIRITTI. Negli articoli seguenti (9-19) si affrontano in maniera più dettagliata i vari diritti: quello all'accessibilità dell'ambiente, dei servizi e delle tecnologie; alla vita; alla protezione in caso di situazioni di rischio o di emergenza; all'eguale trattamento davanti alla legge e all'eguale accesso alla giustizia; alla libertà e alla sicurezza; a non essere oggetto di sperimentazione scientifica - inclusa la sperimentazione medica - senza il proprio consenso libero e informato; a non subire sfruttamento, violenza e abusi; all'integrità personale; a poter scegliere la propria residenza e la propria nazionalità; a poter scegliere l'esperienza della vita indipendente e integrata nella comunità, potendo accedere ai supporti necessari a tale scopo (ad esempio, l'assistenza personale).

La Carta continua impegnando gli Stati ad assicurare i diritti alla mobilità personale (art. 20); alla libertà di opinione e di accesso alle informazioni (art. 21); alla privacy (art. 22); a non subire restrizioni nella propria vita affettiva e sessuale, nonché a creare una propria famiglia assumendo liberamente le proprie responsabilità in merito alla generazione e all'educazione dei figli (art. 23); all'educazione integrata (art. 24); ad eguali standard di assistenza sanitaria (art. 25).

LA RIABILITAZIONE. Per quanto riguarda gli interventi più specifici relativi alla riabilitazione e all'integrazione nel mondo del lavoro (art. 26-27), la Carta sottolinea l'importanza di non vederli come interventi parcellizzati e a se stanti, ma come componenti di un approccio integrato che consideri nel loro insieme i percorsi di abilitazione e riabilitazione, di formazione professionale, di educazione e di supporto sociali, guardando alla persona nel suo complesso: ossia facilitando «il raggiungimento e il mantenimento della massima indipendenza, della realizzazione personale e della partecipazione in tutti gli aspetti della vita».

Nel campo della riabilitazione si sottolinea la necessità di valutazioni multidisciplinari, di servizi vicini all'abitazione della persona disabile e di formazione adeguata e costante per il personale di assistenza. Nel campo del lavoro, oltre a sostenere la necessità di accedere al mercato del lavoro senza discriminazioni, sottolinea l'importanza di partecipare alla vita sindacale, a partecipare a programmi di riqualificazione e di godere delle stesse opportunità di esperienza/carriera degli altri lavoratori.

Guardando ai contenuti della Convenzione, si scopre come molti tra i principi in essa proclamati già appartengano da sempre al DNA della Fondazione. In particolare, quella visione che vede ogni intervento tecnico (riabilitazione, inserimento nel lavoro, inserimento nella scuola, formazione ecc...) non come fine a se stesso ma come un mezzo per un progetto più vasto - che don Gnocchi sottintendeva nel concetto di "restaurazione della persona umana" - che ha per obiettivo la persona nella sua integrità, e non semplicemente il suo corpo, le sue capacità o il suo sapere.





**Fondazione
Don Carlo Gnocchi
Onlus**

Sede Legale - Presidenza - Direzione Generale:

20162 MILANO

via C. Girola, 30 (tel. 02 40308.900 - tel. 02 40308.703)

Consiglio di Amministrazione:

Vincenzo Barbante (*presidente*),

Rocco Mangia (*vice presidente*),

Mariella Enoc, Carmelo Ferraro,

Andrea Manto, Luigi Macchi,

Marina Tavassi

Collegio dei Revisori:

Adriano Propersi (*presidente*),

Silvia Decarli, Claudio Enrico Polli

Direttore Generale: Francesco Converti

Centro

RONZONI-VILLA
FONDAZIONE DON GNOCCHI

viale Piave, 12

20831 SEREGNO (MB)

Tel. 0362 323.111

Fax 0362 323.323

E-mail: info.seregno@dongnocchi.it

www.dongnocchi.it