

<u>➤01 PRESENTAZIONE2</u>	
01.01 Perché la carta dei servizi?	2
01.02 A cosa serve la carta dei servizi?	2
01.03 Cosa contiene la carta dei servizi?	2
01.04 Presentazione della cooperativa CRM	2
01.05 Presentazione della R.S.A. "Le Querce"	2
<u>➤02 FILOSOFIA GESTIONALE DELLA RESIDENZA</u>	
02.01 Principi fondamentali	3
02.02 Privacy	4
02.03 Metodologia operativa	4
02.04 Formazione	4
02.05 Volontari	5
<u>➤03 LA VITA NELLA RESIDENZA</u>	
03.01 I nostri servizi	5
03.01.a L'offerta residenziale per anziani	5
03.01.b Modalità di cura e di assistenza	5
03.01.c Servizio di assistenza sanitaria	5
03.01.d Servizio di assistenza tutelare di base	6
03.01.e Servizio di assistenza infermieristica	6
03.01.f Servizio di animazione e socializzazione	6
03.01.g Servizi di fisioterapia	6
03.01.h Servizio di Assistenza sociale	6
03.02 Servizi generali di supporto	6
03.02.a Servizio pulizia	6
03.02.b Cucina	6
03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba	7
03.02.d.e Podologo Parrucchiere e barbiere	7
03.02.f Telefono	7
03.02.g Bar	7
03.02.h Radio e tv	7
03.02.i Posta	7
03.02.l Presidi sanitari e ausili	7
03.02.m Trasporto degenti	7
03.02.n L'assistenza spirituale	7
<u>➤04 L'ACCOGLIENZA</u>	
04.01 Procedure	8 -9
04.02 Tutela	10
04.03 Visite di parenti ed amici	10
04.04 Dimissione e decessi	10
04.05 Adempimenti amministrativi	10
04.06 Servizi inclusi nella retta giornaliera	10
04.07 Servizi non compresi nella retta giornaliera e relativo costo per la clientela	11
04.08 Dimissioni	12
04.09 Divieti	12
04.10 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio	13
04.11 Responsabilità per danni	13
04.12 Comitato di Rappresentanza dei clienti e dei familiari	13
04.13 Disposizioni finali	13
<u>➤05 SISTEMA DI QUALITA'</u>	
05.01 Sicurezza	13
05.02 Come intendere la qualità	14
05.03 Controllo e rilevazione qualità	14
<u>➤06 ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI</u>	15

	R.S.A. Cavenago Brianza "LE QUERCE" Carta dei servizi	DocRSA0101 – ED01 – REV18
		Emesso il 22/01/2018 Pag. 2 di 15

➤01 PRESENTAZIONE

01.01 Perché la carta dei servizi?

Con questa Carta dei Servizi vogliamo stipulare un patto scritto con i nostri clienti che ci impegnano a mantenere alta la qualità della nostra offerta; vogliamo valorizzare il lavoro di tutti gli operatori che quotidianamente si impegnano nelle diverse attività; vogliamo rendere partecipi i clienti ed i loro familiari della vita della Residenza per raggiungere il nostro obiettivo di gestione partecipata; vogliamo aprirci sempre di più e farci conoscere perché possa essere riconosciuto il valore del nostro impegno quotidiano a favore degli anziani.

01.02 A cosa serve la carta dei servizi?

Serve innanzitutto ad avvicinare i clienti e i loro familiari alla vita della Residenza, favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi assistenziali; serve a garantire la qualità del servizio: è pieno diritto degli utenti esigere tutto quanto è scritto in questa carta; costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare sempre la nostra comunicazione, ad accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.

01.03 Cosa contiene la carta dei servizi?

Contiene una descrizione dei servizi sanitari, assistenziali, riabilitativi, alberghieri, amministrativi e di supporto offerti dalla nostra Residenza; una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi offerti; una descrizione dei progetti avviati per migliorare sempre di più la qualità del servizio offerto. Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente: siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure. La validità della Carta dei Servizi è stabilita a tempo indeterminato sino ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti da parte del Consiglio di Amministrazione di C.R.M.

01.04 Presentazione della cooperativa CRM

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata "C.R.M. Coop Sociale ONLUS"


- è stata costituita il 10 ottobre 1985;
- ha sede legale in Milano 20151, via P.P. Pasolini 3;
- il numero di Partita IVA è 08029590158;
- è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano al n. 1205814 del R.E.A.;
- è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione A, numero 76;
- è iscritta all'Albo Nazionale della Cooperazione al numero A 108648;
- è iscritta al Registro Prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al numero 76;
- ha un sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001.
- ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231.

La nostra Cooperativa opera dal 1985 nel campo della salute e in particolare modo delle attività preventive e riabilitative. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa con l'intento di aiutare le persone che ricevono i nostri servizi a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione attiva della salute. La C.R.M. Coop. Sociale ha iniziato la sua attività con l'apertura di un centro di riabilitazione fisioterapica a Milano, a tutt'oggi ancora funzionante. Nel corso del tempo ha acquisito competenza nella gestione di nuovi servizi, rivolti prevalentemente a persone anziane e diversamente abili. Dal 2002 ha un sistema certificato conforme alle norme UNI EN ISO 9001. Dal gennaio 2009, grazie alla fusione con la cooperativa Attiva, da anni presente sul territorio pavese, ha acquisito anche servizi residenziali per minori. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale ONLUS è composta da più di 400 soci, con una netta prevalenza di donne. Dal 2010 La Coop. C.R.M. ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 eleggendo un organismo di vigilanza interno e si è dotata di un proprio Codice Etico.

01.05 Presentazione della R.S.A. "Le Querce"

Nata da una sinergia tra il Comune di Cavenago Brianza e la C.R.M. Cooperativa Sociale ONLUS, la Residenza «Le Querce» è pensata per l'assistenza agli anziani non autosufficienti totali, tanto per degenze di lunga durata quanto per ricoveri di emergenza o di sollievo. Sono disponibili camere singole e a due letti, tutte dotate di bagno e arredate con attrezzature in grado di contrastare i maggiori problemi di natura sanitaria e con particolare attenzione alle necessità

C.R.M. Cooperativa Sociale ONLUS Via P.P. Pasolini 3, 20151 Milano

	R.S.A. Cavenago Brianza "LE QUERCE" Carta dei servizi	DocRSA0101 – ED01 – REV18
		Emesso il 22/01/2018 Pag. 3 di 15

dei clienti che andranno ad occuparle. La Residenza dispone complessivamente di 85 posti letto, accreditata con Delibera Di Giunta Regionale numero 21302 in data 18/04/2005 per i primi 75 posti e con Delibera Di Giunta Regionale numero 3732 in data 11/07/2012 per i successivi 10 posti letto, strutturati in 6 nuclei dai 10 ai 15 posti letto ciascuno. Ogni nucleo dispone inoltre di tisaneria, soggiorno, sala da pranzo, locale per presidi medici, ambulatorio, bagno assistito.

La RSA Le Querce ha 75 posti letti accreditati e a contratto con l'ASL della Provincia di Monza e Brianza. All'interno di essi è adibito un "nucleo protetto - Castagni" dedicato a persone affette da demenza, Alzheimer o disturbi comportamentali gravi.

La Struttura accoglie persone in Stato Vegetativo Permanente secondo quanto previsto dalle normative regionali dedicando camere adeguatamente attrezzate e assistenza socio-sanitaria ad alto livello.

A marzo 2012 è stata autorizzata un'ala nuova di 10 posti letto che porta la capienza massima della residenza a 85 posti letto. Il nucleo "Larici", accreditato a luglio dalla Regione Lombardia e a contratto dal 01 novembre 2015, è costituito da 5 camere a due posti letto con bagno oltre ai servizi generali e di nucleo.

La Residenza si distingue per l'attenzione e la cura dedicata al soddisfacimento delle necessità di ciascun cliente. La modalità di lavoro d'équipe multidisciplinare consente infatti un'assistenza della persona nella sua interezza, per i suoi bisogni sanitari come per le sue necessità socio-relazionali.

Per contattarci

Telefonicamente è sempre possibile raggiungere gli uffici amministrativi e la Direzione tramite centralino 02/95339553 - 02/95019813. Il nostro numero di fax è 02/95335796, e-mail: rsalequerce@crmsociale.it.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 per richiedere informazioni generali sulla struttura. È utile parlare con il Coordinatore della struttura per valutare concretamente l'opportunità di ricovero ed avere specifiche informazioni sui servizi. Si consiglia di prendere contatto telefonicamente e preventivamente con gli uffici interessati per evitare tempi di attesa. Previo appuntamento con l'URP (coordinatore) è possibile visitare la struttura.

Come raggiungerci

La Residenza Sanitaria «Le Querce» è situata in Via Pasteur, 8 a Cavenago Brianza, in provincia di Monza e Brianza ed è raggiungibile con l'autostrada A4 (Milano - Venezia) uscita Cavenago/Cambiago direzione Cavenago centro e seguendo i cartelli stradali. Provenendo dalla Strada Provinciale Vimercate – Trezzo seguire le indicazioni per Ornago e Cavenago e poi i cartelli stradali. Con la MM2 (verde) fermata Gessate prendere il mezzo di superficie Z312 direzione Vimercate e scendere a Cavenago Brianza in Via Roma, da lì seguire le indicazioni stradali.

Da Vimercate (Piazza Marconi) prendere l'autobus Z312 in direzione Gessate e scendere sempre a Cavenago in Via Roma. Per ulteriori indicazioni sui mezzi si consiglia il sito dei trasporti territoriali della Regione Lombardia: www.trasporti.regione.lombardia.it

➤02 FILOSOFIA GESTIONALE DELLA RESIDENZA

02.01 Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la cooperativa sociale C.R.M. nella gestione della Residenza «Le Querce » si possono riassumere nei seguenti principi:

Eguaglianza


L'offerta dei servizi della cooperativa sociale C.R.M. si ispira al principio di uguaglianza dei diritti della persona e pertanto ci impegniamo a erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

Continuità

Siamo attenti a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Efficienza ed efficacia

Ci impegniamo a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone. Tutti i nostri interventi sono orientati alla soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza dei cittadini che si rivolgono alla struttura.

	R.S.A. Cavenago Brianza "LE QUERCE" Carta dei servizi	DocRSA0101 – ED01 – REV18
		Emesso il 22/01/2018 Pag. 4 di 15

L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

Accoglienza

Ci poniamo nei confronti dei clienti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

Imparzialità

Ci impegniamo a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione dei servizi, attraverso un comportamento degli operatori improntato a criteri di obiettività e imparzialità.

Partecipazione

Garantiamo la partecipazione del cliente e della famiglia alla prestazione che viene erogata. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La partecipazione degli utenti si realizza attraverso:

- ☞ un'efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- ☞ l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- ☞ la rilevazione del livello di gradimento dei clienti rispetto alle prestazioni ricevute.

A tale proposito chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento.

Responsabilità

Ci impegniamo ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dai clienti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli utenti.

Etica

Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura.

02.02 Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali in osservanza di quanto previsto dall'art. 13 del D. lgs. 30 giugno 2003, n.196. L'ente si è dotato degli accorgimenti necessari a tutela della riservatezza dei dati in possesso della Residenza. Al momento della presentazione della domanda di ricovero e al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesto al familiare del cliente il consenso al trattamento dei propri dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza. L'interessato ha diritto :

- ✓ di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- ✓ di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
- ✓ alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute

Tutte le comunicazioni relative all'ospitalità presso la Residenza saranno trasmesse alle persone indicate così come esplicitato nel Contratto di Residenza.

02.03 Metodologia operativa

La metodologia operativa della nostra Residenza si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- * L'accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- * La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- * La centralità del cliente rispetto a tutto il servizio;
- * L'attenzione alla qualità della relazione;
- * L'empatia come capacità imprescindibile per poter stabilire un'efficace relazione di cura con il cliente e i suoi familiari;
- * La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze del cliente con quelle dell'organizzazione;
- * La gestione partecipata, intesa come co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Il metodo di lavoro è quello dell'équipe multidisciplinare in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure. Questo si traduce operativamente in un lavoro per progetti che consente un'efficace personalizzazione dell'assistenza.

02.04 Formazione

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità.

	R.S.A. Cavenago Brianza "LE QUERCE" Carta dei servizi	DocRSA0101 – ED01 – REV18
		Emesso il 22/01/2018 Pag. 5 di 15

Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- * Lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere;
- * Il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;
- * L'aggiornamento delle conoscenze professionali.

Gli strumenti utilizzati sono:

- * L'équipe multiprofessionale, ma anche monoprofessionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- * Corsi opportunamente organizzati dalla Residenza, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura. Fra questi ricordiamo il percorso di formazione al lavoro di équipe, che coinvolge tutto il personale dei nuclei ed ha come obiettivo far crescere e diffondere una cultura assistenziale basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro per progetti, ritenuto più efficace dell'assistenza basata esclusivamente su mansioni.

02.05 Volontari

L'ente gestore favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari, singoli o associati, anche attraverso la definizione di un apposito regolamento di disciplina delle loro attività. I principi a cui si ispira, prevedono che l'attività di volontariato sia valorizzata attraverso momenti di formazione e di coordinamento con la Direzione. L'apporto dei volontari è articolato su tre specifiche aree di intervento:

1. Supporto alle attività sociali nei reparti ;
2. Supporto alle attività di animazione;
3. Supporto alle attività di integrazione con il territorio.

03 LA VITA NELLA RESIDENZA

03.01 I nostri servizi

03.01.a L'offerta residenziale per anziani

La nostra R.S.A. assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali in ordine alla gestione di residenze sanitarie assistenziali. La R.S.A. fa parte della rete dei servizi territoriali di primo livello e rappresenta una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente quando non può essere attuata un'assistenza presso il proprio domicilio per cause di tipo sanitario e socio-ambientale. Obiettivo prioritario è il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita del cliente, in un ambiente residenziale e protetto.

03.01.b Modalità di cura e di assistenza

Le persone accolte nella nostra Residenza sono ospitate in nuclei residenziali abitativi composti da camere singole o a due letti. Il nucleo è uno spazio architettonico delimitato e definito, nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa attrezzata di servizi e spazi funzionali alle necessità quotidiane del cliente. In ogni nucleo opera un gruppo di operatori, professionalmente qualificati, dimensionato in relazione al numero di utenti presenti, rispettando gli standard regionali.

Nel nucleo si persegue l'obiettivo di realizzare per ogni cliente il massimo recupero possibile, oltre al mantenimento dello stato di benessere psicofisico, facendosi carico della persona anziana nella sua globalità e originalità attraverso il lavoro in équipe multiprofessionale. Infatti la partecipazione di diverse figure professionali all'équipe di nucleo, oltre a garantire un'effettiva continuità di cura, facilita un'assistenza al cliente nella sua totalità. Dopo l'accoglienza nel nucleo dell'utente viene valutato con una metodica multiprofessionale e multidimensionale. L'équipe degli operatori predispose quindi un programma di cura e di assistenza personalizzato, che verrà rivalutato e opportunamente aggiornato, nel corso del tempo.

03.01.c Servizio di assistenza sanitaria

L'assistenza medico-sanitaria è assicurata da un'équipe di medici che presta servizio tutti i giorni dal lunedì al venerdì. Durante i periodi di assenza del medico, l'assistenza medica è garantita dai medici della struttura secondo un calendario di reperibilità sia diurna sia notturna. In caso di emergenza viene attivato il servizio 118. La Residenza non provvede all'assistenza in caso di ricovero ospedaliero. Il compito dell'équipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute degli ospiti, in collaborazione con l'équipe di consulenti medici specialisti e con il personale infermieristico. L'équipe medico-sanitaria è coordinata da un Responsabile Sanitario, garante della salute degli ospiti della Residenza per un totale di 85 posti letto.

03.01.d Servizio di assistenza tutelare di base

Gli ASA, presenti in struttura, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, provvedono ai bisogni di base del cliente, con attività atte a mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona: igiene, mobilitazione quotidiana, distribuzione e somministrazione dei pasti, ecc. Offrono inoltre collaborazione durante le attività utili a favorire la socializzazione tra i clienti e svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.

Molto curato è l'aspetto riattivante di questi interventi assistenziali, svolti in un'ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona anziana.

03.01.e Servizio di assistenza infermieristica

L'attività infermieristica è garantita tutti i giorni nell'arco delle 24 ore. L'infermiere si occupa della preparazione e somministrazione delle terapie come prescrizione medica, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento e il recupero della salute.

03.01.f Servizio di animazione e socializzazione

Il servizio di animazione e socializzazione riveste una grande importanza nella vita della R.S.A. volto a migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse residue.

Il servizio di animazione, per meglio rispondere alle diverse aspettative e attitudini delle persone, si articola su tre livelli:

- * Centri di interesse: sono l'offerta di un impegno specifico, trasversale ai diversi reparti, che coinvolge gli anziani sulla base di un preciso interesse.
- * Animazione dei «grandi eventi»: si tratta di momenti che coinvolgono l'intera R.S.A., quali le feste domenicali, la festa annuale, le manifestazioni teatrali, gli eventi musicali e le attività estive.
- * Terapia occupazionale: accanto alle attività di animazione, vengono attuati anche interventi specifici di tipo terapeutico, quali musicoterapia, terapia ortoculturale, terapia della reminiscenza.

Le attività proposte mirano a favorire l'integrazione e la socializzazione sia all'interno della RSA sia all'esterno, mantenendo relazioni continue e costanti con il territorio attraverso la strutturazione di iniziative e di attività specifiche.

03.01.g Servizi di fisioterapia

Nella struttura è presente la figura del terapeuta della riabilitazione che collabora stabilmente con gli operatori addetti all'assistenza. Il servizio viene offerto sia in palestra sia presso il letto del cliente, secondo le esigenze specifiche di ognuno e le prescrizioni del Fisiatra. Il servizio organizza attività individuali e di gruppo che mirano al recupero delle capacità cognitive e delle attività della vita quotidiana. Per ogni cliente vengono valutati gli obiettivi da raggiungere, gli interventi effettuati e i risultati ottenuti. La palestra, ampia e attrezzata, si apre sul giardino interno per permettere agli utenti, qualora le condizioni climatiche siano favorevoli, di camminare all'aria aperta.

03.01.h Servizio di Assistenza sociale

L'attività di supporto sociale è garantita dalla presenza dell'assistente sociale che si occupa dei rapporti tra i familiari o l'ente inviante e la residenza, proponendosi come punto di raccordo fra quanto accade all'interno della struttura e quel che avviene all'esterno della stessa.

03.02 Servizi generali di supporto

03.02.a Servizio pulizia

Si occupa della pulizia dei nuclei. Mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati.

03.02.b Cucina

Il servizio è gestito direttamente in struttura attraverso una cucina centrale. Provvede a produrre pasti che vengono veicolati nei nuclei tramite carrelli termici; inoltre ogni reparto è dotato di tisaneria per la preparazione di tisane. Tutta

	R.S.A. Cavenago Brianza "LE QUERCE" Carta dei servizi	DocRSA0101 – ED01 – REV18
		Emesso il 22/01/2018 Pag. 7 di 15

la fase di preparazione e di distribuzione è garantita, come qualità, dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba

Presso la Residenza è operante un servizio di lavanderia per il lavaggio degli indumenti personali. È compreso nel costo della retta il lavaggio della biancheria intima, del pigiama (o camicia da notte), dei calzini, dei fazzoletti. Il lavaggio degli indumenti esterni è a carico dei familiari. È altresì possibile farli lavare dalla Residenza, pagando il costo del relativo servizio, disponibile presso l'ufficio amministrativo della struttura.

03.02.d Podologo

L'amministrazione assicura gratuitamente la prestazioni podologiche, secondo necessità stabilite dai medici. Una volta al mese è garantita una prestazione di manicure e pedicure.

03.02.e Parrucchiere e barbiere

L'amministrazione assicura gratuitamente le prestazioni di base per donna e uomo una volta al mese.

03.02.f Telefono

Su ogni piano della struttura è presente un cordless, attraverso il quale gli ospiti possono ricevere in qualsiasi momento telefonate dall'esterno o fare chiamate di loro iniziativa, chiedendo all'infermiere del piano; ad esclusione del nucleo protetto.

03.02.g Bar

All'interno della struttura è presente uno spazio adibito ad area di accoglienza per gli esterni e gli ospiti, nel quale sono stati posizionati distributori automatici di bevande, calde e fredde, e snack.

03.02.h Radio e tv

Ogni nucleo è dotato di un apparecchio TV e di un radioregistratore situati nel soggiorno.

03.02.i Posta

La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo ed alla raccolta della posta in partenza.

03.02.l Presidi sanitari e ausili

La Residenza provvede alla fornitura di farmaci, di ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito), attraverso un proprio servizio di farmacia interna. Gli infermieri professionali della Residenza provvedono alla somministrazione dei farmaci e alla loro corretta custodia e preparazione.

03.02.m Trasporto degenti

Il trasferimento dei clienti, da e per le strutture ospedaliere, è garantito da mezzi attrezzati. Per gli utenti allettati il trasporto è organizzato avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio, il cui costo è a carico del cliente.

03.02.n L'assistenza spirituale

E' garantita l'assistenza spirituale cattolica a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione settimanale della Santa Messa e di tutte le funzioni liturgiche presiedute dal sacerdote del paese. Gli utenti aderenti ad altre confessioni religiose possono professare liberamente il proprio credo negli spazi che la Residenza mette a disposizione.

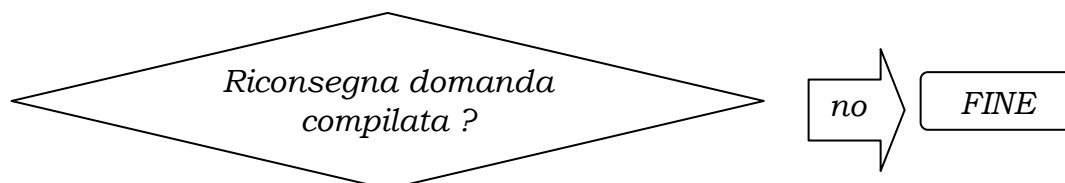
04 L'ACCOGLIENZA

04.01 Procedure

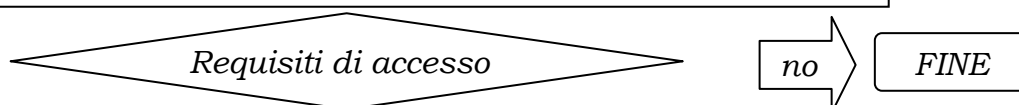
richiesta anziano o invio da altri servizi

Prima visita alla struttura e consegna cartella informativa contenente:

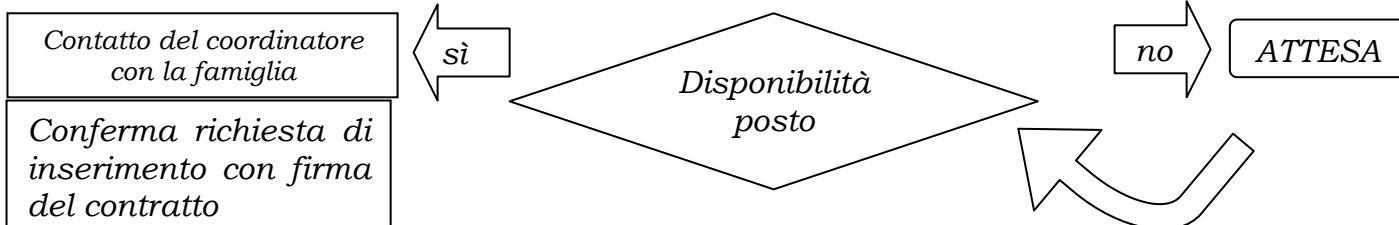
- *Domanda unica di ammissione*
- *Carta dei servizi*
- *Regolamento interno*
- *Contratto di ammissione*
- *Consenso trattamento dati personali*



*Eventuale visita domiciliare del medico in cui si acquisiscono maggiori elementi al fine della valutazione per l'inserimento in lista d'attesa..
Assegnazione punteggio per la lista di attesa*



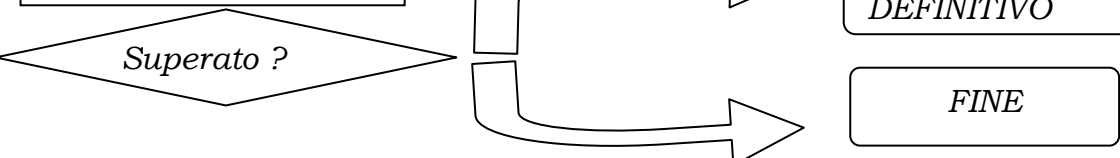
Inserimento in lista di attesa



Contatto del coordinatore con la famiglia

Conferma richiesta di inserimento con firma del contratto

Accoglienza nuovo ospite per periodo di prova



L'ingresso nella Residenza di un nuovo cliente è un momento particolarmente delicato e complesso, non riducibile solo a pratiche amministrative e cliniche; si tratta di porsi nei confronti del cliente accogliendolo nella totalità delle caratteristiche individuali e dei bisogni clinico assistenziali. Tutti coloro che desiderano essere ospitati in questa Residenza, devono compilare una domanda di ammissione. I moduli sono a disposizione presso la RSA o presso il Servizio Sociale del Comune di Cavenago Brianza, sono altresì reperibili presso il sito dell'ASL di Monza e Brianza. I documenti, una volta compilati, andranno consegnati alla Residenza; in tale occasione viene mostrata alla famiglia la struttura. Questo primo incontro permette di fissare un punto di riferimento per i familiari nella figura dell'assistente sociale, di conoscere direttamente l'ambiente, i relativi spazi personali e comuni e di conoscere i servizi offerti dalla struttura.

La valutazione dell'anziano è operata secondo precise schede indicate dalla legislazione regionale e porta all'assegnazione di un punteggio a favore dell'anziano. Questo stesso punteggio determina la posizione dell'anziano nella lista d'attesa interna alla R.S.A, che verrà comunicata ai familiari dall'Assistente Sociale.

Previo accordo con i familiari il giorno di ingresso verrà programmato dal lunedì al sabato.

ACCOGLIENZA IN STRUTTURA E NEL NUCLEO ABITATIVO

L'utente arriva alla struttura con i suoi familiari

*LA Caposala accoglie direttamente nell'atrio di ingresso il nuovo cliente.
Guida il cliente e i familiari al piano e alla camera assegnata.
Presenta il cliente e i famigliari all'ASA e all'IP che lo accolgono al nucleo*

VALUTAZIONE STATO SANITARIO E ASSISTENZIALE

*L'IP e l'ASA accompagnano il cliente in camera.
Si occupano della sistemazione degli effetti personali e delle necessità assistenziali.*

Presso l'ambulatorio di piano si incontrano i familiari con il medico e la caposala per i dati e la rilevazione sanitaria

Le varie figure professionali: Medico, Infermiere, Asa, Fisioterapista, valutano il cliente tenendo conto delle informazioni acquisite.

PROCEDURE AMMINISTRATIVE

I parenti, nell'ufficio amministrativo, regolarizzano la pratica documentale ed economica.

CHIUSURA INSERIMENTO

L'ASA accompagna il cliente a conoscere gli altri residenti e a partecipare alle attività del momento

La Lista di attesa è unica ed è costituita da un elenco cronologico riferito alla data di presentazione della Domanda Unica di Inserimento. Per l'ingresso in residenza, la valutazione per individuare la persona in lista d'attesa è relativa a:

- residenzialità;
- condizione di fragilità socio-familiare e ambientale;
- condizione di fragilità motoria-cognitiva-clinica;

La Residenza si riserva la facoltà di dare priorità a situazioni di particolare bisogno socio assistenziale opportunamente documentati dai servizi sociali dei comuni invianti. La lista di attesa non può essere resa pubblica per ragioni di riservatezza.

Al momento dell'ingresso la RSA provvede alla costituzione di una fascicolo sanitario assistenziale (FASAS) a seguito di un esame obiettivo delle condizioni sanitarie dell'ospite e definisce gli interventi da erogare ad ogni anziano tramite l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) formulato dall'equipe socio-sanitaria della Residenza. Il P.A.I. è formulato sulla base dei bisogni di ciascun ospite e viene revisionato in forma dinamica in base all'evoluzione della condizione dell'anziano. Il P.A.I. favorisce una visione completa e personale di ogni singolo ospite e preserva dal rischio di adeguare in maniera rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura. Le attività vengono proposte con i seguenti obiettivi:

- permettere all'ospite di esprimere al meglio capacità e potenzialità latenti;
- mantenere vive capacità intellettuali e funzionali residue;
- offrire un aiuto in ciò che non riesce a compiere autonomamente, supportando l'ospite in modo graduale e adeguato al reale grado di necessità;
- agevolare i processi di comunicazione e stimolare i contatti sociali;
- ridurre lo stress dell'ospite (e di conseguenza dei suoi familiari o care-givers).

	R.S.A. Cavenago Brianza "LE QUERCE" Carta dei servizi	DocRSA0101 – ED01 – REV18
		Emesso il 22/01/2018 Pag. 10 di 15

04.02 Tutela

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'amministrazione, la quale provvederà, in tempi brevi, a dare risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione.

Procedure di reclamo :

- **reclamo informale** - il cliente o il parente suo familiare presenta reclamo verbale al coordinatore del servizio ; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.

- **reclamo formale** - il cliente o il parente suo familiare può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modello riportato - allegato E - che è disponibile presso gli uffici amministrativi. Ai reclami viene data risposta per lettera entro 15 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

04.03 Visite di parenti ed amici

Gli ospiti possono ricevere liberamente i loro familiari, amici, conoscenti dalle 8 alle 20, anche se l'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali è tra le 10.00 e le 20.00. I parenti che accedono alla Residenza prima delle ore 8.00 o dopo le ore 20.00 devono gentilmente preavvisare del loro arrivo la Direzione Sanitaria.

04.04 Dimissione e decessi

Al momento della dimissione, il medico compila una relazione completa in cui vengono descritti i problemi clinici funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e i risultati raggiunti, gli eventuali ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratori e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico riabilitativo complessivo consigliato. Le modalità della dimissione sono concordate con la famiglia e i servizi territoriali, o altre strutture di ricovero in occasione di trasferimenti. Alla dimissione vengono consegnate all'interessato:

- la relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione clinica e sanitaria portata dal cliente;

In caso di decesso, l'amministrazione e il personale medico si occupano di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge. La famiglia provvede a contattare in maniera autonoma l'impresa di onoranze funebri mentre la composizione della salma è a carico della struttura.

In caso di decesso alla famiglia viene richiesto il pagamento della retta fino all'ultima giornata trascorsa in struttura, quanto eccede rispetto a quello versato in maniera anticipata, verrà restituito alla famiglia.

Il FASAS prodotto durante la degenza dell'Ospite e la copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura potranno essere richieste, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente, dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La documentazione sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta.

04.05 Adempimenti amministrativi

La delibera regionale n. VII/6587 chiede che sia dichiarato l'ammontare della retta. L'ammontare della retta viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della C.R.M. Cooperativa Sociale ONLUS. La retta è da intendersi onnicomprensiva, fatto salve le spese per eventuale trasporto in ambulanza. L'intestatario della fattura può richiedere il rilascio della dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21/3/1997 n. 26316, attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie.

04.06 Servizi inclusi nella retta giornaliera

La retta base giornaliera è fissata in:

- Ricoveri definitivi: €71,72 oltre IVA 5% pari a €3,59 per un totale di €75,31
- Ricoveri temporanei: €74,63 oltre IVA 5% pari a €3,73 per un totale di €78,36 (con durata compresa tra i 30 giorni e i 90 giorni)

	R.S.A. Cavenago Brianza "LE QUERCE" Carta dei servizi	DocRSA0101 – ED01 – REV18
		Emesso il 22/01/2018 Pag. 11 di 15

- Ricoveri per le persone affette da demenza o che mettano in atto comportamenti gravemente disturbanti (valutazione effettuata sulla scorta della documentazione clinica pervenuta e in base all'osservazione dell'anziano da parte dell'UVMI): €78,50 oltre IVA 5% pari a €3,93 per un totale di €82,43.

All'ammissione in Struttura viene richiesta, solamente per i ricoveri definitivi, un deposito cauzionale infruttifero di € 2.000,00. Detta cauzione viene restituita, salvo pendenze sui pagamenti delle rette, a partire dal giorno 20 del mese successivo alle dimissioni.

Le rette possono subire incremento o decremento sulla base annua dell'indice ISTAT o in caso di adeguamenti del costo del lavoro superiore a tale indice.

Le rette relative al ricovero di sollievo o di dimissione protetta da ospedale in sperimentazione come programmato nell'Atto di Intesa con l'ATS della Brianza sono fissate per l'anno 2018 in €75,31 (IVA 5% compresa).

La retta sopraccitata comprende:

SERVIZI ALBERGHIERI:

- * fornitura della camera d'abitazione, comprensiva dei servizi di base quali riscaldamento e condizionamento, elettricità, pulizia e lavanderia;
- * fornitura di spazi comuni di relax e soggiorno;
- * ristorazione, secondo prescrizione dietetica, in relazione agli specifici bisogni psico fisici;
- * guardaroba, lavaggio, stiratura e manutenzione spicciola degli indumenti di vestiario intimo;
- * guardaroba dei capi personali non intimi;
- * servizio custodia valori.

SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI DI BASE

- * assistenza medico infermieristica, completa degli accertamenti clinici di base, integrata dalle specialità mediche indicate dalla direzione sanitaria;
- * assistenza farmaceutica di base, in rapporto alle prescrizioni del responsabile sanitario;
- * assistenza riabilitativa psico, neuro, motoria individuale, dietro prescrizione dello specialista della residenza;
- * attività riabilitative psico, neuro, motorie di gruppo, dietro prescrizione dello specialista della residenza;
- * servizio trasporto per esami e visite specialistiche richiesti dalla Direzione Sanitaria. Qualora il cliente necessitasse di trasporto in ambulanza, si ricorda che lo stesso sarà a carico del cliente.
- * attività di supporto sociale;
- * assistenza generica alla persona, in rapporto alle necessità;
- * taglio e piega capelli, barbiere, pedicure e manicure: una volta al mese o secondo indicazione del medico.

SERVIZI DI SOCIALIZZAZIONE

- * attività di animazione e promozione umana e culturale, individuali e di gruppo;
- * attività di riabilitazione e mantenimento cognitivo, individuali e di gruppo;
- * attività ricreative interne quali club di interessi, cineforum, ecc.;
- * accesso a punto Internet.

I suddetti servizi sono erogati da personale specializzato e qualificato.

04.07 Servizi non compresi nella retta giornaliera e relativo costo per la clientela

Sono esclusi dalla retta le prestazioni aggiuntive e complementari, da acquistare volontariamente a libera richiesta. Infatti la residenza mette a disposizione, in aggiunta ai servizi istituzionali, i seguenti servizi a pagamento.

- * Servizi alberghieri aggiuntivi in camera (telefono, apparecchi radiofonici o televisivi dotati di cuffie)
- * Servizi di ristorazione per esterni
- * Servizio bar
- * Servizi di cura dell'estetica e di cura della persona, eccedenti i servizi base già menzionati, i cui prezzi saranno resi noti a chi ne farà richiesta;
- * Lavaggio, stiratura e manutenzione dei capi di vestiario non intimi;
- * Servizio rivendita giornali e periodici;
- * Servizi ricreativi aggiuntivi, quali gite e soggiorni climatici, con oneri aggiuntivi definiti in rapporto al costo delle iniziative
- * Servizi culturali diversi, quali visite a musei, accesso ad impianti sportivi, accessi al cinema, ecc. con oneri aggiuntivi pari al costo dell'accesso agli impianti;

L'acquisto di tali prestazioni o servizi è libero e volontario. I calendari delle attività integrative, l'offerta di prestazioni aggiuntive, gli orari di apertura dei negozi interni e le relative tariffe sono rese pubbliche dalla Direzione della Residenza.

04.08 Dimissioni

L'ospitalità presso la Residenza può risolversi:

- nel caso in cui il periodo di prova abbia avuto esito negativo;
- per il mancato rispetto degli obblighi previsti dal Contratto di Residenza;
- qualora emerga una valutazione di inadeguatezza del servizio rispetto alle esigenze ed alle condizioni del cliente stesso (in base alla valutazione del Responsabile Sanitario della RSA);
- per dimissioni volontarie - il cliente e/o l'amministratore di sostegno/tutore è libero di porre fine al soggiorno del cliente in qualunque momento, senza fornire alcuna giustificazione. È necessario dare un preavviso scritto di almeno 15 giorni alla Direzione della RSA. Il mancato preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera per i giorni di preavviso non dati tramite emissione di fattura o utilizzo del deposito cauzionale.
- con atto disposto da parte della Direzione, per comportamenti gravemente pregiudizievoli al buon funzionamento del servizio; per condotta incompatibile gravemente in contrasto con le regole di vita comunitaria; per comportamenti del cliente atti ad arrecare pericolo per l'incolumità degli altri Clienti e/o degli operatori; per grave e reiterata inosservanza delle norme regolamentari; per qualunque altra causa che renda incompatibile la permanenza all'interno della Residenza.
- per il mancato pagamento della retta o per il protrarsi di situazioni debitorie nei confronti della Residenza. Il mancato pagamento della retta o di somme dovute a qualsiasi titolo, protrattosi per oltre 30 giorni comporta la decadenza automatica dal diritto di ospitalità, fatte salve le procedure di riscossione coattiva. Il cliente dimesso per morosità non sarà più accolto presso la R.S.A.
- assenza ingiustificata del cliente dalla RSA.

In tutti i casi sopra declinati la RSA darà un preavviso di due settimane, periodo nel quale la Residenza si attiverà, al fine della tutela del cliente, perché tali dimissioni avvengano in forma assistita in collaborazione con il Comune e l'A.S.L. competente per territorio e fatte salve le procedure di riscossione coattiva sull'obbligato al pagamento.

Al momento della dimissione, il medico compila una relazione completa in cui vengono descritti i problemi clinici funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e i risultati raggiunti, gli eventuali ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratori e strumentali, la terapia attuata.

Alla dimissione vengono consegnate all'interessato:

- la relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione clinica e sanitaria portata dal cliente;

In caso di decesso, l'Amministrazione e il Responsabile Sanitario si occuperanno di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge, ad eccezione della scelta dell'impresa di Onoranze Funebri. Eventuali eccedenze versate rispetto agli importi dovuti verranno restituiti entro il giorno 20 del mese successivo al decesso.

04.09 Divieti

- All'interno delle stanze assegnate è vietato l'uso di apparecchi elettrici (in particolare piastre e fornelli) non autorizzati dalla Direzione, fatta eccezione per quelli in dotazione all'immobile.
- Nella Residenza è vietato fumare. Verso i contravventori si procederà ai sensi delle vigenti leggi in materia.
- I visitatori non possono accedere, nei luoghi dedicati all'attività degli ospiti.
- L'assistenza diretta agli ospiti è compito esclusivo degli operatori. Ai parenti e ai visitatori è espressamente vietato, a titolo esemplificativo, la mobilitazione, l'imboccamento, le alzate dal letto, i cambi biancheria, lavaggi, profumazioni, ecc... in quanto detti interventi sono soggetti all'osservanza di particolari direttive e procedure sanitarie.
- Chiunque desiderasse portare agli ospiti della Residenza cibi e bevande, deve consegnare questi prodotti esclusivamente all'infermiere di turno, e solo se provvisti della regolare indicazione di legge (HACCP - confezionamento - ingredienti - data di scadenza). I prodotti verranno somministrati agli ospiti solo dietro autorizzazione del Responsabile Sanitario e comunque solo dagli operatori della residenza. In caso di decisione negativa del Responsabile Sanitario, gli stessi verranno restituiti.
- E' fatto divieto, fatto salvo autorizzazione del Responsabile Sanitario, fare eseguire prestazioni di diagnosi e cura all'interno della RSA da personale non dipendente della RSA.

04.10 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio

I rapporti tra i clienti, amministratori di sostegno/tutori, Enti, parenti e personale di servizio devono essere improntati a reciproco rispetto, cortesia e comprensione. Non è possibile pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve essere fatta pressione alcuna sul personale per ottenere trattamenti di favore. Non è consentito dare mance a qualsiasi titolo o richiedere prestazioni a pagamento al personale in servizio. I parenti devono attenersi alle disposizioni operative dettate dai Responsabili della Residenza, evitando di interferire con le attività del personale.

04.11 Responsabilità per danni

L'ospite e chiunque acceda alla struttura è tenuto ad assicurare la buona conservazione dei mobili e degli arredi. I danni eventualmente arrecati dovranno essere risarciti all'Amministrazione previa constatazione degli stessi. Le riparazioni sono disposte dalla Direzione. Per eventuali contestazioni sulla responsabilità o sull'entità del danno si farà riferimento alle norme del Codice Civile in materia di locazione.

04.12 Comitato di Rappresentanza dei clienti e dei familiari

All'interno della Residenza è costituito Il Comitato di rappresentanza degli ospiti, dei familiari, Amministratori di Sostegno e Tutori. Il Comitato è eletto direttamente dagli ospiti, familiari, Amministratori di Sostegno e Tutori, ammettendo un solo elettore per ogni ospite della RSA oltre all'ospite stesso. Il Comitato ha la finalità di:

- raccogliere le osservazioni ed i suggerimenti della platea rappresentata;
- monitorare il servizio di ristorazione;
- trasmettere alla Direzione le proprie osservazioni, proposte, consigli e suggerimenti.

Il comitato, eletto in sede assembleare di ospiti e amministratori di sostegno/tutori/curatori, è così composto:

- 1 rappresentanti degli ospiti;
- 2 tra familiari e amministratori di sostegno/tutori/curatori.

Nella prima riunione convocata dalla Direzione della RSA il comitato elegge al proprio interno il Presidente. I compiti del presidente sono:

- convocare le riunioni;
- redigere il verbale dell'incontro;
- trasmettere il verbale alla Direzione;
- esporre il verbale nella sala dedicata alle visite degli ospiti.

Compatibilmente con le disponibilità logistiche la Direzione indicherà al Comitato il locale a disposizione per le riunioni. Lo spazio andrà richiesto almeno 10 giorni prima dell'incontro. Alle riunioni possono essere invitati i Responsabili della Direzione e il Responsabile Sanitario.

04.13 Disposizioni finali

Il mancato rispetto da parte degli amministratori di sostegno/tutore/curatore familiari parenti ospiti di uno qualsiasi degli articoli della presente Carta dei Servizi darà diritto all'Ente Gestore di procedere, alle dimissioni d'ufficio dell'ospite secondo le modalità come da articolo 04.08.


05 SISTEMA DI QUALITA'

05.01 Sicurezza

La Residenza è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- * prevenzione incendi;
- * sicurezza statica;
- * impianti elettrici
- * impianti idraulici
- * impianti di condizionamento;
- * impianti di riscaldamento;
- * impianti di sollevamento.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Tutto il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e

	R.S.A. Cavenago Brianza "LE QUERCE" Carta dei servizi	DocRSA0101 – ED01 – REV18
		Emesso il 22/01/2018 Pag. 14 di 15

delle emergenze a tutela della sicurezza degli utenti .Nelle camere e nei corridoi della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza .

05.02 Come intendere la qualità

La C.R.M. Coop. Sociale. Onlus in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni dei clienti, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni.

05.03 Controllo e rilevazione qualità

La Residenza opera in regime di certificazione assicurazione qualità ISO 9001 e adotta diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione di qualità. Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'Ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- * obiettivo finale dell'erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione del cliente, inteso sia come anziano nostro ospite, ma anche come famiglia e comunità;
- * l'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;
- * il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico-professionale e relazioni interpersonali).

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità dell'ente, il sistema qualità è costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti della qualità, consentendo di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento, ad esempio:

1. Report periodici che rilevano la situazione di ciascuna unità operativa
2. Programmi e progetti di miglioramento delle qualità. I progetti di miglioramento della qualità sono processi di apprendimento in cui le organizzazioni devono soprattutto imparare i comportamenti che inducono a miglioramenti. Le informazioni ottenute dall'attivazione dei report periodici, e dalla rilevazione della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che vengono verificati mediante indicatori che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti. Ciò, avvicinando il sistema di decisione alla clientela e costruendo una nuova modalità di comunicazione e interazione con i cittadini-utenti, permette di coltivare rapporti costanti con il personale, tesi a sviluppare cultura e comportamenti che rispecchiano nella quotidianità la visione della qualità del servizio.

Si inserisce in questo sistema, il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della soddisfazione dell'utente (Mod0308). Il questionario viene somministrato una volta all'anno, nel mese di ottobre.

I soggetti coinvolti sono i nostri clienti sia gli anziani residenti, sia i loro parenti. Vista la difficoltà per i primi ad esprimere un parere (tipicamente per problemi di verbalizzazione o di manualità) e per i secondi di avere una adeguata partecipazione alla vita del proprio congiunto la consegna dei questionari avviene secondo la seguente modalità:

- 1- I questionari vengono distribuiti a tutti i parenti o cure-giver (A.d.S., Tutori, ecc...) presenti (anche se il ricovero è recente)
- 2- Agli anziani in grado di leggere, scrivere viene lasciato direttamente e richiesto loro di consegnarlo anonimamente presso un box posto in entrata.
- 3- Agli anziani in lieve difficoltà per la lettura, la comprensione o la scrittura viene fornito il supporto dell'èquipe degli educatori che senza influenzarne il giudizio compilano il questionario assieme all'anziano
- 4- Al restante gruppo degli anziani viene distribuito al parente considerabile cure-giver, lo stesso che "partecipa al PAI" e nel concorda gli obiettivi, che allo stesso modo consegnerà il questionario compilato nel box predisposto.
- 5- Agli anziani soli e in condizioni compromesse in carico ai Servizi Sociali, amministratori di sostegno, ecc. il questionario viene inviato ad essi aspettando poi un rinvio .

I questionari alla fine del periodo di raccolta (circa un mese) vengono poi consegnati all' "Ufficio Qualità" della Cooperativa CRM che ne dispone una analisi approfondita da sottoporre poi alla Direzione e al Coordinamento per eventuali azioni di miglioramento.

I risultati dei questionari sottoforma di tabelle e torte riassuntive vengono poi appesi nelle bacheche informative nei

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	R.S.A. Cavenago Brianza "LE QUERCE" Carta dei servizi	DocRSA0101 – ED01 – REV18
		Emesso il 22/01/2018 Pag. 15 di 15

locali polifunzionali della RSA. Nella riunione annuale con i parenti vengono presentati i risultati dei questionari e commentati. Il feedback della riunione è utile alla direzione per eventuali azioni di miglioramento successive.

►06 ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI

- I. Unità operative e loro attività
- II. Giornata tipo
- III. Modulo segnalazioni
- IV. Menù Tipo
- V. Carta dei diritti della persona anziana
- VI. Questionario di Customer Satisfaction (Esposto)
- VII. Organigramma funzionale
- VIII. Codice Etico (Esposto)