



# RSA "CASCINA CORTENUOVA"

## INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

### **01 Presentazione**

- 01.01 La Carta dei Servizi
- 01.02 La Cooperativa Sociale C.R.M.
- 01.03 La RSA "Cascina Cortenuova"
- 01.04 Contatti

### **02 Filosofia gestionale della Residenza**

- 02.01 Principi fondamentali
- 02.02 Privacy
- 02.03 Formazione
- 02.04 Volontari

### **03 La vita nella residenza**

#### 03.01 I nostri servizi

- 03.01.a L'offerta residenziale per anziani
- 03.01.b Modalità di cura e di assistenza
- 03.01.c Tutela sanitaria
- 03.01.d Servizio di assistenza medica
- 03.01.e Servizio di assistenza infermieristica
- 03.01.f Servizio socio-assistenziale
- 03.01.g Servizio di fisioterapia
- 03.01.h Servizio di animazione e socializzazione

#### 03.02 Servizi generali di supporto

- 03.02.a Servizio di igiene ambientale
- 03.02.b Servizio di ristorazione
- 03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba
- 03.02.d Manicure e Pedicure
- 03.02.e Parrucchiere e barbiere
- 03.02.f Telefono
- 03.02.g Servizio custodia valori

- 03.02.h Area accoglienza esterni
- 03.02.i Radio e TV
- 03.02.l Gestione farmaci, presidi sanitari e ausili
- 03.02.m Trasporto ospiti
- 03.02.n L'assistenza spirituale

### **04 L'accoglienza**

- 04.01 Domanda di Ammissione e Documentazione
- 04.02 Ammissibilità in RSA
- 04.03 Gestione Liste di Attesa
- 04.04 Modalità di inserimento
- 04.05 Inserimenti temporanei
- 04.06 Stesura del FASAS e del PAI
- 04.07 Retta, deposito cauzionale, adempimenti fiscali
- 04.08 Dimissione e decessi
- 04.09 Tutela
- 04.10 Permessi uscite e regolamentazione assenze
- 04.11 Visite di parenti ed amici
- 04.12 Divieti
- 04.13 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio
- 04.14 Responsabilità per danni
- 04.15 Riconoscimento degli Operatori

### **05 Sicurezza e Sistema Qualità**

- 05.01 Sicurezza
- 05.02 Controllo e rilevazione qualità

### **06 Elenco allegati alla Carta dei Servizi**

## 01. PRESENTAZIONE

### 01.01 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi:

- serve ad avvicinare gli ospiti ed i loro familiari alla vita della Residenza, nell'ottica di favorire una corresponsabilità nella gestione dei processi sanitario-assistenziali;
- serve a garantire la qualità del servizio - è pieno diritto infatti degli ospiti di esigere tutto quanto è scritto e descritto in questa "Carta dei Servizi";
- costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno costante a migliorare la comunicazione tra la Struttura, l'ospite e i suoi familiari;
- vuole garantire la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.

All'interno della Carta dei Servizi vi è una descrizione dei servizi assistenziali, sanitari, educativi/animativi, riabilitativi, alberghieri, amministrativi e di supporto offerti dalla nostra Residenza e una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi da noi offerti. Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente e che sia sempre 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.

### 01.02 La Cooperativa Sociale CRM

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata "C.R.M. Coop Sociale ONLUS" (che ha sede legale a Milano 20151 in Via Trenno, 41 – tel.: 023390403 / Partita IVA n° 08029590158 / iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano al n. 1205814 del R.E.A. / iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione A, numero 76 / iscritta all'Albo Nazionale della Cooperazione al numero A 108648 / iscritta al Registro Prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al numero 76) è stata costituita il 10 ottobre 1985 e da allora opera nel campo della salute ed 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. 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 a testimonianza dell'orientamento verso un continuo miglioramento dei servizi resi all'utenza. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale ONLUS è composta da 299 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 dotandosi di un proprio Codice Etico.

### 01.03 La R.S.A. "Cascina Cortenuova"

La RSA "Cascina Cortenuova" è un servizio socio-sanitario che nasce dalla sinergia tra il Comune di Paullo e la CRM Coop Sociale ONLUS La Residenza "Cascina Cortenuova" è pensata per l'assistenza alle persone anziane con più di 65 anni non autosufficienti totali, sia per degenze di lunga durata sia per ricoveri temporanei di emergenza o di sollievo. Si tratta di un presidio polivalente che dispone di servizi residenziali e semiresidenziali attraverso l'annesso Centro Diurno Integrato "Cascina del Ronco" sempre gestito da CRM. Sono disponibili camere a due letti, arredate con moderne attrezzature in grado di contrastare i maggiori problemi di natura sanitaria e con particolare attenzione alle necessità dei clienti che andranno ad occuparle, tutte dotate di bagno indipendente. La Residenza dispone complessivamente di 22 posti letto,

tutti disposti su un unico livello al 1° piano, strutturati in 3 distinte aree: "area gialla" da 10 posti letto; "area verde" da 8 posti letto e "area azzurra" da 4 posti letto. Dispone inoltre di tisaneria, sala da pranzo, una sala per presidi medico/infermieristici, una sala per le attività occupazionali, bagno assistito. La struttura è inoltre dotata di un'ampia sala di ricevimento con annesso back-office, una palestra per attività di riabilitazione e un ambulatorio medico in comune con il Centro Diurno Integrato e l'unità di offerta denominata Mini Alloggi Protetti. La RSA "Cascina Cortenuova" sorge all'interno della nuova struttura ("Centro Socio Residenziale") di proprietà del Comune di Paullo e occupa un'ampia superficie di circa 1.500 mq., più un giardino esterno. Gli spazi interni sono ampi e idonei alla capienza e risultano assai luminosi grazie alla presenza di molte finestre e alla esposizione su tutti e quattro i lati dell'edificio. Stante la collocazione dell'edificio l'accesso dei mezzi di soccorso pubblico così come quello dei mezzi per il trasporto disabili è garantito da percorsi senza barriere architettoniche. 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.

#### **01.04 Contatti**

- Per contattarci: Gli uffici della Residenza sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 20,00, inoltre la Reception è aperta anche al sabato e alla domenica dalle ore 09.00 alle ore 18.00. E' sempre possibile raggiungere gli uffici amministrativi e la Direzione tramite centralino: 02/90639806, fax: 02/90634670 oppure e-mail: rsa.cdipaullo@crmsociale.it.
- Come raggiungerci: La RSA "Cascina Cortenuova" è sita in Via del Ronco, 7, nel Comune di Paullo (MI) ed è comodamente raggiungibile con mezzi propri dalla statale Paullese e anche attraverso l'uso dei mezzi pubblici da Milano (uscita metropolitana linea gialla San Donato + autobus); fa riferimento all'ambito territoriale dell'ATS Milano Città Metropolitana - Distretto 1.
- Visite guidate: Previo appuntamento è possibile che le persone interessate possano visitare i locali della Residenza. Il Coordinatore, o una persona da lui incaricata, accompagnerà i visitatori rispondendo alle domande e fornendo tutte le informazioni richieste.

## **02. FILOSOFIA GESTIONALE DELLA RESIDENZA**

### **02.01 Principi fondamentali**

I valori a cui si ispira la Coop. Sociale CRM nella gestione della Residenza "Cascina Cortenuova" si possono riassumere nei seguenti principi:

- Eguaglianza: CRM si impegna ad erogare interventi con imparzialità, senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.
- Continuità: CRM si impegna 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: CRM si impegna 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.
- Accoglienza: CRM si pone 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.
- Partecipazione: CRM garantisce la partecipazione dell'ospite e della famiglia alla prestazione che vengono erogate. 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.

- **Responsabilità** CRM si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute e 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'Unità di Offerta si è dotata 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 cliente e/o al familiare e/o all'amministratore di sostegno/tutore del cliente il consenso al trattamento dei 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 e nell'Informativa sulla Privacy.

#### **02.03 Formazione**

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità. 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 e monoprofessionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- Corsi opportunamente organizzati da CRM e dalla Residenza, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura.

#### **02.04 Volontari**

L'Ente Gestore favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari singoli o associati, con preferenza per le Associazioni riconosciute, attraverso la definizione di appositi progetti che disciplinano la loro attività; i progetti sono coordinati dalla Direzione. L'apporto dei volontari potrà essere articolato su tre specifiche aree di intervento (ovvero: supporto alle attività di animazione / attività di integrazione con il territorio / attività sociali) e non costituirà sostituzione del personale della RSA.

### **03. LA VITA NELLA RESIDENZA**

#### **03.01 I NOSTRI SERVIZI**

##### **03.01.a L'offerta residenziale per anziani**

La RSA 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. Le persone accolte nella nostra Residenza sono ospitate in aree residenziali abitative composte da camere a due letti con bagno indipendente. Il nucleo



residenziale abitativo è uno spazio architettonico attrezzato di servizi e spazi funzionali alle necessità quotidiane del cliente.

#### **03.01.b Modalità di cura e di assistenza**

La nostra RSA assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali vigenti in ordine alla gestione delle Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani. Obiettivo prioritario è il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita del cliente, in un ambiente residenziale e protetto. Nella RSA 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. Tutto il personale in servizio in R.S.A. è dotato di tessera personale identificativa con la specifica della mansione affidata. Grazie a questa metodologia operativa le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure, traducendo operativamente il loro lavoro in progetti che consentono un'efficace personalizzazione dell'assistenza agli ospiti. Il gruppo di operatori, professionalmente qualificati, è dimensionato in relazione al numero di ospiti, rispettando gli standard regionali.

#### **03.01.c Tutela sanitaria**

La Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani (R.S.A.) "Cascina Cortenuova" è una Unità di Offerta accreditata e contrattualizzata con il sistema sanitario della Regione Lombardia, perciò la tutela sanitaria di base degli ospiti è in capo ai Responsabile Sanitario ed ai medici di struttura dal giorno del loro ricovero.

#### **03.01.d Servizio di assistenza medica**

Nella RSA l'assistenza medico-sanitaria è assicurata da un'équipe di medici interni presenti in Struttura durante le ore diurne; nelle ore notturne e nelle giornate festive e prefestive l'assistenza medico-sanitaria è assicurata dalla medesima équipe medica mediante un proprio servizio di reperibilità. 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 insieme al personale infermieristico. L'équipe medico-sanitaria è coordinata da un Responsabile Sanitario, garante della salute degli ospiti della Residenza.

#### **03.01.e Servizio di assistenza infermieristica**

L'attività infermieristica è garantita tutti i giorni nell'arco delle 24 ore. L'infermiere, dietro prescrizione medica, si occupa della preparazione e somministrazione delle terapie, 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 socio-assistenziale**

Gli ASA/OSS, 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.g Servizio di fisioterapia**

Nella struttura è presente la figura del fisioterapista che collabora stabilmente con gli operatori addetti all'assistenza. Il servizio viene offerto sia in palestra sia presso la camera dell'ospite, secondo le esigenze specifiche di ognuno e le eventuali prescrizioni del Medico Fisiatra, indicate nel Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.). 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 ospiti, qualora le condizioni climatiche siano favorevoli, di camminare all'aria aperta. Il servizio può prevedere attività individuali o di gruppo che mirano al recupero delle capacità motorie, cognitive e delle attività della vita quotidiana.

### **03.01.h Servizio di animazione e socializzazione**

Il servizio animazione e socializzazione riveste una grande importanza nella vita della RSA per migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse residue dell'ospite. 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 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., che mirano a celebrare e far vivere comunitariamente sia le feste religiose che quelle civili, nonché le feste di compleanno, le feste straordinarie, 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 per es.: musicoterapia, terapia ortoculturale, terapia della reminescenza, ecc.

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.

### **03.02 SERVIZI GENERALI DI SUPPORTO**

#### **03.02.a Servizio di igiene ambientale**

Il servizio si occupa dell'igiene e del decoro della Struttura. Mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati.

#### **03.02.b Servizio di ristorazione**

La scelta, l'acquisto delle derrate alimentari e la preparazione dei pasti è affidata ad una Società esterna che garantisce nell'ambito del menu settimanale un'ampia varietà di "piatti" scelti sulla base delle esigenze dei singoli e delle diete speciali che si rendessero necessarie. I pasti sono preparati in una cucina centralizzata all'interno della struttura. Tutta la fase di preparazione e distribuzione è garantita dalle norme HACCP. È garantito il rispetto delle prescrizioni mediche di diete speciali.

#### **03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba**

La Residenza assicura il lavaggio e la stiratura degli indumenti intimi personali dei clienti con un servizio di lavanderia interna; per la biancheria piana la Residenza si avvale della collaborazione di una Società specializzata esterna. E' compreso nel costo della retta il lavaggio della biancheria intima, del pigiama (o camicia da notte), calze e fazzoletti. Il lavaggio degli indumenti esterni è a carico dei familiari.

#### **03.02.d Manicure e Pedicure**

L'Ente Gestore assicura le prestazioni di manicure e pedicure una volta al mese

#### **03.02.e Parrucchiere**

L'Ente Gestore assicura le prestazioni di base (taglio e messa in piega) per donna e uomo una volta al mese.

#### **03.02.f Telefono**

La RSA è dotata di un telefono cordless, in dotazione agli operatori, attraverso il quale gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno. Eventuali chiamate per l'esterno saranno addebitate al singolo ospite.

#### **03.02.g Servizio custodia valori**

La Residenza mette a disposizione per ogni ospite, all'interno della propria camera, degli armadi con chiusura a chiave dove tenere i propri effetti personali; la Residenza inoltre mette a disposizione, di quegli ospiti che ne fanno richiesta, un servizio di custodia valori, previa compilazione di un apposito modulo e comunque sino ad un controvalore massimo stimato di € 1.000,00 per ospite. La residenza declina ogni responsabilità nel caso di oggetti o valori non dichiarati e/o non depositati in Direzione.

#### **03.02.h Area accoglienza esterni**

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

#### **03.02.i Radio e tv**

La Residenza è dotata di un apparecchio radio e di una TV, mentre per attività specifiche si hanno a disposizione supporti audio/video specifici.

#### **03.02.l Gestione farmaci, 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.

#### **03.02.m Trasporto ospiti**

Il trasferimento dei clienti, da e per le strutture ospedaliere e/o per i presidi sanitari territoriali, qualora necessari per prescrizione dei medici della RSA, è garantito da mezzi attrezzati, o avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio con oneri a carico della Residenza. I trasporti per l'inserimento o per la dimissione dalla RSA e/o per qualsiasi altro motivo non prescritte dal Responsabile Sanitario della Struttura sono a carico degli ospiti.

#### **03.02.n L'assistenza spirituale**

E' garantita l'assistenza spirituale cattolica a quanti sono ricoverati nonché la celebrazione settimanale della Santa Messa e la celebrazione delle feste 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 Domanda di Ammissione e Documentazione**

La richiesta di Inserimento può essere presentata direttamente dal cliente e/o dai suoi familiari e/o dall'amministratore di sostegno/tutore, anche in attesa di nomina, compilando la Domanda Unica di Inserimento che può essere ritirata presso la Residenza stessa o dal sito dell'ATS Milano Città Metropolitana (Cittadini > Anziani > Residenze sanitario assistenziali (RSA) > domanda unica RSA). La "Domanda" è comprensiva delle generalità della persona che richiede di essere accolta in struttura, scheda conoscitiva,

informazioni sanitarie a cura del medico curante e/o del medico della struttura di provenienza, con le prescrizioni delle terapie necessarie. Nel caso di cliente la cui retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, alla domanda dovrà essere allegato l'atto amministrativo di assunzione di impegno di spesa dell'Ente.

#### **04.02 Ammissibilità nella RSA**

Il Responsabile Sanitario, dopo aver acquisito la documentazione sanitaria, eseguirà le proprie valutazioni e, in relazione agli accertamenti eseguiti, darà un giudizio finale sintetico di appropriatezza della domanda, tenendo anche conto delle caratteristiche strutturali e organizzative della Residenza, nonché delle specifiche condizioni degli ospiti già presenti, onde garantire il necessario equilibrio. Una volta stabilita l'idoneità all'ammissione sarà cura del Coordinatore della Struttura comunicare agli interessati la data dell'ingresso per il nuovo ospite o, nel caso la Struttura non abbia al momento posti disponibili, l'inserimento della domanda in lista di attesa.

#### **04.03 Gestione Liste di Attesa**

La Lista di attesa è unica ed è costituita da un elenco cronologico riferito alla data di presentazione della Domanda Unica di Inserimento e/o dalla data di inserimento della Domanda nella lista d'attesa unica elettronica delle RSA del territorio dell'ATS Milano Città Metropolitana. La Residenza si riserva la facoltà di dare priorità a situazioni di particolare bisogno socio assistenziale opportunamente documentati dai servizi sociali dei comuni invianti e ai trasferimenti interni di ospiti delle Unità di offerta del Centro Socio Residenziale. La lista di attesa non può essere resa pubblica per ragioni di riservatezza.

#### **04.04 Modalità di inserimento**

Quando si rende disponibile un posto, il Coordinatore della Struttura, previa analisi della Lista d'Attesa, convoca il richiedente a sottoscrivere, presso la Direzione Amministrativa della RSA, il Contratto di Residenza con l'Ente Gestore in duplice copia. Nel caso in cui la retta sia a totale o parziale carico di Enti pubblici, il Contratto di Residenza dovrà essere sottoscritto anche dall'Ente pubblico interessato. Il Coordinatore della Struttura concorda con il richiedente la data e le modalità di ingresso, attribuisce un numero di identificazione della lavanderia e richiede la documentazione necessaria:

- Fotocopia della Carta di Identità e della Tessera Sanitaria (comprensiva del Codice Fiscale) del futuro ospite
- Fotocopia della Carta di Identità e del Codice fiscale del terzo garante che sottoscrive il contratto
- Cartellini esenzioni ticket
- Quando disponibile, copia del verbale di accertamento invalidità civile
- Documentazione medica
- Eventuale aggiornamento situazione clinico-assistenziale pre-ingresso compilata a cura del medico di famiglia o della struttura residenziale di provenienza, trascorsi almeno quattro mesi dalla prima presentazione della Domanda Unica di Inserimento o ricoveri ospedalieri.
- Copia della nomina di Amministratore di sostegno/tutore/curatore o, nel caso di attesa della nomina da parte del Giudice Tutelare, copia attestante l'avvenuto deposito della domanda in cancelleria del tribunale competente, nel caso in cui sussistano le condizioni previste dalla legge.

Previo accordo con i familiari il giorno e l'orario di ingresso verrà programmato dal lunedì al sabato, preferibilmente durante la mattina. Qualora sopravvenga un oggettivo impedimento al rispetto della data concordata (ricovero ospedaliero, grave motivo familiare, ecc.), la nuova data per l'ammissione e le relative modalità saranno ridefinite con il Coordinatore di Struttura. La permanenza definitiva dell'Ospite è subordinata ad un periodo di reciproca conoscenza della durata di 30 giorni, durante i quali l'Ospite, i familiari o il Tutore o l'Amministratore di Sostegno e la RSA verificheranno il gradimento e la compatibilità della permanenza rispetto sia alle aspettative ed al bisogno dell'Ospite sia alle necessità oggettive di tutela



del benessere complessivo delle persone già presenti in RSA. Decorso tale periodo e con preavviso di ulteriori 15 giorni, la Residenza comunicherà per iscritto, motivandola, la eventuale incompatibilità di permanenza in base ai principi di cui sopra e contestualmente verrà convocato un incontro con gli interessati al fine di contribuire alla formulazione di percorsi alternativi maggiormente appropriati. Se, invece, è l'Ospite, i familiari o l'Amministratore di Sostegno/Tutore a ritenere inadeguata la permanenza in struttura, potrà risolvere il rapporto con la Residenza con le modalità stabilite dallo specifico articolo 04.08. Al momento dell'accoglienza l'ospite dovrà disporre del corredo di guardaroba indicato dalla Residenza e contrassegnato dai parenti, che rappresenta la dotazione minima di ingresso. Il proprio corredo personale può essere arricchito a piacimento, tenendo presente i limiti di capienza degli armadi a propria disposizione. Il cliente dovrà essere dotato dell'abbigliamento diurno e notturno necessario nella stagione di riferimento. I cambi stagionali devono essere portati al cliente per tempo poiché la Residenza, per motivi di igiene, non effettua stoccaggio di capi di abbigliamento fuori stagione.

#### **04.05 Inserimenti temporanei**

Nella RSA è anche prevista la possibilità di dar corso ad inserimenti temporanei per motivi quali:

- supporto alla famiglia in caso di particolari esigenze;
- supporto sanitario-assistenziale in occasione di aggravamenti per persone anziane inseriti nel circuito dell'assistenza domiciliare;
- manifestarsi di emergenze che rendono indispensabile un temporaneo allontanamento dal nucleo familiare.

Gli inserimenti temporanei seguiranno la stessa procedura adottata per gli inserimenti definitivi. La durata degli inserimenti temporanei, di norma, va da un minimo di un mese ad un massimo di tre mesi.

#### **04.06 Stesura del fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FA.S.A.S) e del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**

Al momento dell'ingresso la RSA provvede alla costituzione di un fascicolo socio-assistenziale-sanitario (FA.S.A.S.) 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 di cura multidisciplinare. Il PAI è formulato sulla base dei bisogni di ciascun ospite e viene revisionato in forma dinamica in base all'evoluzione della condizione dell'anziano. Il PAI 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).

#### **04.07 Retta, deposito cauzionale, adempimenti fiscali**

La retta giornaliera è fissata in € 82,00 (IVA compresa). All'ammissione in struttura, verrà richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari a € 2.000,00. Detto deposito cauzionale verrà restituito, salvo pendenze sui pagamenti delle rette, a partire dal giorno 20 del mese successivo alle dimissioni. Il deposito cauzionale va versato alla Direzione amministrativa al momento dell'ingresso in struttura. Le rette sono soggette a rivalutazione indice ISTAT (FOI). Nei casi in cui la retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, per la quota di competenza, sarà emessa fattura direttamente all'Ente stesso. L'ammontare della retta è determinato con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore ed aggiornato una volta

l'anno a decorrere dal 01/01. Nel caso di variazioni eccedenti l'adeguamento ISTAT L'Ente Gestore ne comunicherà il valore almeno due mesi prima dalla loro entrata in vigore. L'amministratore di sostegno/tutore/curatore e comunque tutti i compartecipanti al pagamento della retta sono tenuti a comunicare alla Direzione eventuali cambiamenti, anche temporanei, di indirizzo o numeri telefonici. Diversamente la Residenza non risponde di eventuali comunicazioni urgenti non recapitate. Resta ferma la libera scelta di cui al successivo articolo 04.08. Il pagamento della retta avviene in forma anticipata e deve essere effettuato entro il 5 del mese di competenza. Nel caso di ricoveri ospedalieri o temporanei rientri in famiglia si dovrà ugualmente pagare la retta giornaliera per la continuazione del diritto di mantenimento del posto. Ai fini del computo delle giornate di presenza sarà rendicontata, la giornata di ingresso effettivo in struttura e non sarà rendicontata quella di dimissioni. Il mancato pagamento della retta nei tempi contrattuali è motivo di dimissione. La Residenza, all'interno della retta richiesta, assicura al cliente i servizi di cui al punto 03 "La Vita nella Residenza". La Residenza, in aggiunta ai servizi istituzionali, mette a disposizione prestazioni aggiuntive e complementari, con oneri a carico dell'utente. A titolo esemplificativo:

- servizi di ristorazione per esterni in festività specificatamente individuate dall'Ente Gestore,
- lavaggio, stiratura dei capi non intimi,
- prestazione di parruccheria non prevista nella retta (es. tinta)
- servizio bar (distributori automatici),
- servizi ricreativi e culturali aggiuntivi, quali gite, visite a musei, accessi al cinema

I servizi non compresi nella retta sono messi a disposizione dei clienti alle tariffe definite dall'Ente Gestore.

**Dichiarazione ai fini fiscali:** la residenza, secondo la normativa vigente, provvede annualmente a rilasciare in tempo utile per la dichiarazione dei redditi la specifica "Deduzioni/detractions fiscali per spese di ricovero" ex DGR 21 marzo 1997, n. 26316 per tutti gli ospiti della RSA, attestando le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie.

#### **04.08 Dimissione e decessi**

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 2 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'ATS 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 verranno 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 a partire dal giorno 20 del mese successivo al decesso.

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 .

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 previa richiesta scritta. La documentazione sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta.

#### 04.09 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.

#### 04.10 Permessi, uscite e regolamentazione assenze

A richiesta, il Responsabile Sanitario può rilasciare permessi di uscita temporanea degli utenti dalla Residenza. La residenza declina ogni responsabilità per qualunque causa o effetto verificatosi durante l'assenza del cliente dalla Residenza stessa.

#### 04.11 Visite di parenti ed amici

Gli ospiti possono ricevere liberalmente i loro familiari, amici, conoscenti dalle 8.00 alle 20.00. Non è ritenuta opportuna la presenza di visitatori durante le ore dei pasti e delle attività programmate, salvo che sia richiesta ed autorizzata dal Responsabile Sanitario in relazione ad un particolare bisogno dell'Ospite. È consentito all'ospite e/o all'amministratore di sostegno/tutore di indicare alla Direzione i nominativi di persone la cui visita non risulta gradita. Quando si evidenziano criticità relazionali dell'ospite con familiari

e/o conoscenti, potrà essere richiesto ai visitatori dal Responsabile Sanitario di adeguare periodicità e modalità di visita. La RSA accoglie i visitatori nella sala preposta e consente il libero utilizzo del cortile della residenza. Le visite all'interno dei nuclei abitativi, per salvaguardia e rispetto delle esigenze degli altri ospiti, possono essere effettuate previo accordo.

#### 04.12 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, alzate dal letto, 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.

#### 04.13 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio

I rapporti tra i clienti, tra clienti, amministratori di sostegno/tutori, Enti, parenti e personale di servizio devono essere improntati al 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.

#### 04.14 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.

#### 04.15 Riconoscimento degli Operatori

Ogni operatore presente nella R.S.A. è individuabile mediante un cartellino di riconoscimento riportante fotografia dell'operatore, nome, cognome e qualifica. Al fine di agevolare, anche visivamente, la qualifica dell'operatore, sia sanitario che assistenziale, C.R.M. coop. Sociale Onlus ha adottato divise di diverso colore:

**Medico:** camice bianco

**Infermiere professionale:** divisa bianca con profili azzurri

**Ausiliario socio assistenziale:** divisa con pantaloni bianchi e casacca bianca con profili arancioni

**Fisiterapista:** divisa con pantaloni bianchi e casacca con profili verdi

**Animatori:** divisa con pantaloni bianchi e casacca con profili gialli

Addetti ai servizi generali: divisa blu

## 05. SICUREZZA E SISTEMA 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. Il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e 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 Controllo e rilevazione 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. La Residenza opera in regime di certificazione e assicurazione qualità ISO 9001 adottando diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione della 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 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.

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 che consentono di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento, ad esempio:

1. Rilevazione del grado di soddisfazione del lavoro da parte degli operatori addetti all'assistenza, attraverso un apposito questionario;
2. Programmi e progetti di miglioramento della 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.

	<b>RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo</b>	<i>DocRSA0501 - Rev06</i>
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<i>data 13/02/2020 Pag. 14 di 14</i>

Si inserisce in questo sistema, il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della Customer Satisfaction RSA, rivolto a monitorare la soddisfazione del servizio sia da parte degli utenti stessi che da parte dei loro familiari/tutori/amministratori di sostegno. Il questionario viene somministrato una volta all'anno, di solito nel mese di novembre, a tutti gli anziani presenti nella RSA e ai loro familiari. I clienti della struttura e i loro parenti, sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo compilato nell'apposito box situato in Reception.

## **06. ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI**

1. Unità operative e loro attività
2. Giornata tipo
3. Modulo segnalazioni
4. Menù Tipo
5. Carta dei diritti della persona anziana
6. Organigramma funzionale (Esposto in struttura)
7. Codice Etico (Esposto in struttura)