

01 Presentazione

- 01.01 La carta dei servizi
- 01.02 Presentazione della Cooperativa Sociale C.R.M.
- 01.03 Presentazione della RSA «Anna Sironi»

02 Filosofia gestionale della Residenza

- 02.01 Principi fondamentali
- 02.02 Privacy
- 02.03 Metodologia operativa
- 02.04 Formazione
- 02.05 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 Servizio di assistenza sanitaria
 - 03.01.d Servizio di assistenza tutelare di base
 - 03.01.e Servizio di assistenza infermieristica
 - 03.01.f Servizio di animazione e socializzazione
 - 03.01.g Servizio di fisioterapia
 - 03.01.h Servizio di assistenza sociale
- 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 Bar
- 03.02.i Radio e TV
- 03.02.l Posta
- 03.02.m Presidi sanitari e ausili
- 03.02.n Trasporto degenti
- 03.02.o L'assistenza spirituale
- 03.03 Centro Diurno Integrato

04 L'accoglienza

- 04.01 Domanda di Ammissione e Documentazione
- 04.02 Gestione Liste di Attesa
- 04.03 Modalità di Inserimento
- 04.04 Stesura del F.A.S.A.S. del P.I. e del P.A.I.
- 04.05 Servizi inclusi nella retta giornaliera
- 04.06 Servizi non compresi nella retta giornaliera e relativo costo per la clientela
- 04.07 Visite di parenti ed amici
- 04.08 Permessi uscite e regolamentazione assenze
- 04.09 Divieti
- 04.10 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio
- 04.11 Responsabilità per danni
- 04.12 Tutela
- 04.13 Adempimenti amministrativi

05 Sistema di qualità

- 05.01 Sicurezza
- 05.02 Come intendere la qualità
- 05.03 Controllo e rilevazione dei servizi
- 05.04 Riconoscimento degli operatori

06 Deroghe in occasione di emergenze sanitarie

07 Elenco documenti allegati e esposti

➤01 PRESENTAZIONE

01.01 La carta dei servizi

Con la Carta dei Servizi vogliamo stipulare un patto scritto con i nostri clienti che ci impegni a mantenere alta la qualità della nostra offerta; vogliamo valorizzare il lavoro di tutti gli operatori che quotidianamente si impegnano nelle diverse attività.

La Carta dei Servizi:

- serve ad avvicinare gli ospiti ed i loro familiari alla vita della Residenza “Anna Sironi”, 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 in questa “Carta”;
- 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..

01.02 Presentazione della Cooperativa Sociale C.R.M.

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata "C.R.M. Coop Sociale Onlus" (che ha sede legale a Milano in Via Trenno, 41 – tel.: 023390403 - 0233915025 / 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 9001:2015 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 più di 500 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 Presentazione della R.S.A. "Anna Sironi"

La Residenza è pensata per l'assistenza agli anziani non autosufficienti totali, tanto per degenze di lunga durata quanto per ricoveri di emergenza o di sollievo. Si tratta di un presidio polivalente che dispone di servizi residenziali e semiresidenziali attraverso l'annesso Centro Diurno Integrato.

Sono disponibili camere a due letti e camere ad un letto, arredate con attrezzature in grado di contrastare i maggiori problemi di natura sanitaria e con particolare attenzione alle necessità dei clienti che andranno ad occuparle, tutte comunque dotate di bagno. La Residenza è accreditata con la Regione Lombardia DGR 2225 del 29/03/2006, dispone complessivamente di 60 posti letto, strutturati in 3 nuclei da 20 posti letto ciascuno.

Ogni nucleo dispone inoltre di tisaneria, soggiorno, sala da pranzo, locale per presidi medici, ambulatorio, bagno assistito.

Il Centro Diurno Integrato, annesso alla Residenza, concorre all'assistenza delle persone anziane non autosufficienti, quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità delle prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative. Accoglie in regime diurno 30 utenti e fruisce degli spazi della Residenza per quanto riguarda i servizi generali, amministrativi, infermieristici e riabilitativi.

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 02/9093994, 02 90980007. Il nostro numero di fax è 02/90961094 e e-mail rsaannasironi@crmsociale.it.

Gli uffici dell'accoglienza/reception sono aperti al pubblico o telefonicamente al pubblico è attiva dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30, il sabato e la domenica dalle 9.00 alle 17.30.

Si consiglia di prendere contatto telefonicamente e preventivamente con gli uffici interessati per evitare tempi di attesa. la Direzione è disponibile al ricevimento del pubblico esclusivamente previo appuntamento per avere informazioni dettagliate sulla gestione che potrà svolgersi in presenza o attraverso l'utilizzo di piattaforme digitali anche per poter visitare la struttura si eseguiranno tale prassi. La modalità elettiva sarà determinata dal eventuali situazioni di emergenza organizzativa o sanitaria che potrebbe investire la RSA e/o il territorio.

Come raggiungerci

La Residenza Sanitaria «Anna Sironi» è situata in Via P. Nenni, 20 a Trezzo sull'Adda, in provincia di Milano. E' facilmente raggiungibile dall'uscita dell'autostrada A4 (uscita Trezzo sull'Adda) seguendo le indicazioni prima per Trezzo sull'Adda e poi per la sede dell'associazione Croce Azzurra.

La linea 2 della metropolitana è il servizio di mezzi pubblici più comodo per raggiungere la struttura: fino a Gessate e poi l'autobus Z310. La fermata più vicina alla struttura è quella di Brasca-S. Martino.

➤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 «Anna Sironi » 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.

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.

 <p>C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS</p>	<p>R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi</p>	<p>DocRSA0401 – REV13</p> <hr/> <p>Emesso il 10/02/2020 Pag. 5 di 18</p>
---	---	--

02.02 Privacy/GDPR Reg. EU 679/2016

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. 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 data l'informativa relativa la Trattamento dei dati ed eventualmente richiesto al cliente e/o 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.

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 multi professionale, ma anche mono professionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- * Corsi opportunamente organizzati dalla CRM Coop. Sociale Onlus e/o 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 il far crescere e diffondere una cultura assistenziale basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro per progetti, ritenuto più efficace dell'assistenza basata esclusivamente su mansioni.

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi	DocRSA0401 – REV13
		Emesso il 10/02/2020 Pag. 6 di 18

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 (aiuto nelle attività sociali ed educative, sostegno durante la deambulazione e accompagnamento degli anziani);
2. Supporto alle attività di animazione e feste organizzate;
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.

Tutto il personale in servizio in R.S.A. è dotato di tessera personale identificativa con la specifica del ruolo assolto.

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 multi - professionale. 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 predispone 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.

Durante i periodi di assenza del medico, l'assistenza medica è garantita da un medico reperibile, facente parte dell'équipe di struttura che all'occorrenza può raggiungere la Struttura entro 30 minuti.

In caso di emergenza viene attivato il servizio 118.

La Residenza può provvedere all'assistenza in caso di ricovero ospedaliero, la cui organizzazione e pianificazione deve essere concordata con l'utente, il familiare/care giver e con l'équipe sanitaria della Residenza. 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.

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi	DocRSA0401 – REV13
		Emesso il 10/02/2020 Pag. 7 di 18

L'equipe medico-sanitaria è coordinata da un Responsabile Sanitario, garante della salute degli ospiti della Residenza.

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, mobilizzazione 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.

La struttura è dotata di almeno un OSS con titolo specifico che ha il compito di assicurare un maggior coordinamento tra le attività sanitarie e quelle assistenziali. Ogni nucleo è dotato di un Referente che ha il compito di supportare l'equipe assistenziale di nucleo facendo in modo di mettere in pratica e facilitare le azioni di cura individualizzate progettate per ciascun utente.

03.01.e Servizio di assistenza infermieristica

L'attività infermieristica è garantita tutti i giorni, sulle 24 ore organizzata su 3 turni (mattino, pomeriggio e notte). La copertura infermieristica del CDI all'interno della Residenza è garantita da un turno ad hoc dedicato, senza distogliere attività agli anziani della RSA. L'infermiere si occupa della preparazione e somministrazione delle terapie, dietro 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, per la prevenzione delle malattie, fornendo utili indicazioni di educazione sanitaria ai clienti ed ai loro famigliari.

03.01.f Servizio di animazione e socializzazione

Il servizio di animazione e socializzazione riveste una grande importanza nella vita della R.S.A. per 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 reminescenza.

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

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi	DocRSA0401 – REV13
		Emesso il 10/02/2020 Pag. 8 di 18

quotidiana. Per ogni cliente vengono valutati gli obiettivi da raggiungere, gli interventi effettuati e i risultati ottenuti.

03.01.h Servizio di Assistenza sociale

L'attività di supporto sociale è garantita dalla presenza del Coordinatore che si occupa dei rapporti tra i familiari o con 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.

La figura del coordinatore si occupa altresì del servizio URP, in collaborazione con la Direzione e il Responsabile Sanitario. Il coordinatore si occupa con il medico responsabile di raccogliere, valutare e restituire agli eventuali richiedenti, l'esito delle valutazioni utili per un eventuale futuro ricovero. Tiene la lista di attesa e chiama gli utenti/le famiglie in caso di un nuovo ricovero.

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

Il servizio è gestito dalla Società CIR Food coordinata direttamente dall'Ente Gestore e viene fornito attraverso una cucina centralizzata all'interno della struttura.. 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 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

La Residenza assicura un servizio di lavanderia per il lavaggio degli indumenti intimi personali dei clienti con propri mezzi e/o società specializzate esterne. È compreso nel costo della retta il lavaggio della biancheria intima, del pigiama (o camicia da notte), dei calzini, dei fazzoletti.

03.02.d Manicure e Pedicure


L'amministrazione assicura gratuitamente la prestazioni di manicure e pedicure, almeno una volta al mese, e secondo necessità stabilite dai medici, le prestazioni sono garantite da personale con titolo di Estetista riconosciuto da Regione Lombardia.

03.02.e Parrucchiere e barbiere

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

03.02.f Telefono

Su ogni piano della struttura è presente un telefono cordless, in dotazione ad un operatore dell'equipe assistenziale ed un telefono fisso. Anche l'infermiere in turno è dotato di telefono cordless. Attraverso questo sistema viene garantito agli ospiti di ricevere telefonate dall'esterno. Gli utenti possono altresì fare chiamate all'esterno in forma gratuita attraverso le modalità sopraesposte oppure recandosi in reception negli orari di apertura. Nei casi di persone in carico ai Servizi Sociali o seguite con "progetti sociali/educativi" specifici nel caso di chiamate verso l'esterno saranno supportati dalle figura del coordinatore o dagli educatori in servizio.

 <p>C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS</p>	<p>R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi</p>	<p>DocRSA0401 – REV13</p> <hr/> <p>Emesso il 10/02/2020 Pag. 9 di 18</p>
---	--	--

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 mette inoltre a disposizione dei clienti un servizio custodia valori limitatamente a: libretti assegni, contanti e oggetti preziosi di piccole dimensioni. La residenza declina ogni responsabilità nel caso di oggetti o valori non dichiarati e/o non depositati in Direzione.

03.02.h Bar

Esiste all'interno della struttura un'area adibita a bar interno alla struttura aperto al pubblico e agli utenti con distributori automatici di bevande calde e fredde e snack.

03.02.i Radio e tv

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

03.02.l Posta

La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo ed alla raccolta della posta in partenza. Nel caso di impossibilità di inoltro immediato della corrispondenza la stessa verrà custodita in luogo sicuro.

03.02.m Presidi sanitari e ausili

La Residenza provvede alla fornitura di farmaci e 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.n 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 della Residenza, eccezion fatta per trasporti in occasione dell'inserimento in Residenza, di dimissione e di quelli non prescritti specificatamente dalla direzione sanitaria, i cui costi sono a carico del Cliente.

03.02.o 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.

03.03 Centro Diurno Integrato

All'interno dell'R.S.A. è presente un Centro Diurno Integrato che, pur rappresentando un servizio semiresidenziale, godrà della maggior parte dei servizi sopra elencati.

➤04 L'ACCOGLIENZA

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.

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi	DocRSA0401 – REV13
		Emesso il 10/02/2020 Pag. 10 di 18

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 Città Metropolitana di Milano (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 Pubblico medesimo. La Domanda unica di Inserimento, andrà consegnata alla Direzione della Residenza o in sua assenza alla reception, e sarà protocollata la data di presentazione. In tale occasione viene presentata alla famiglia la struttura e i servizi in essere. Questo primo incontro (spesso con la presenza del Medico Responsabile) permette di conoscere direttamente l'ambiente, i relativi spazi personali e comuni e di conoscere i servizi offerti dalla struttura

04.02 Ammissibilità nella RSA

In seguito alla riconsegna della domanda compilata, il coordinatore, il medico ed eventualmente l'infermiera coordinatrice possono organizzare, se necessario, una visita domiciliare presso l'abitazione dell'anziano, al fine di reperire ulteriori informazioni sulla sua situazione socio-sanitaria. La valutazione dell'anziano è operata secondo precise schede indicate dalla legislazione regionale e porta all'assegnazione di un punteggio a favore dell'anziano. La valutazione operata dai professionisti (Medico) determina la posizione dell'anziano nella lista d'attesa interna alla R.S.A., che verrà comunicata ai familiari dal coordinatore. Previo accordo con i familiari il giorno di ingresso verrà programmato dal lunedì al venerdì. La lista di attesa è implementata in modo cronologico rispettando anche le necessità dei Servizi Sociali Territoriali e eventuali segnalazioni della ATS e delle ASST.

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.


Per l'ingresso in residenza oltre alla lista cronologica di cui sopra si prende in esame la valutazione effettuata dalla "Direzione" (Coordinatore, Medico, infermiere coordinatore). La valutazione viene corroborata dalle documentazioni presentate (Domanda Unica) ed eventuali allegati sanitari e successivo colloquio con i familiari ed eventualmente con l'utente.

Si tengono infine presenti le caratteristiche relative alla residenza (Comune di Trezzo sull'Adda, distretto ASST e ATS territoriale, Regione Lombardia); condizione di fragilità socio-familiare e ambientale; condizione di fragilità motoria - cognitiva - clinica.

La Residenza, infine, si riserva la facoltà di dare priorità a situazioni di particolare bisogno socio assistenziale opportunamente documentati dai servizi sociali dei comuni invianti oppure utenti in carico alle UdO gestite dallo stesso Ente Gestore e infine utenti in carico al Centro Diurno "San Martino" che insiste nella stessa struttura abitativa.

La lista di attesa non può essere resa pubblica per ragioni di riservatezza.

La lista di attesa viene aggiornata periodicamente almeno semestralmente

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi	DocRSA0401 – REV13
		Emesso il 10/02/2020 Pag. 11 di 18

04.04 Modalità di inserimento

Quando si rende disponibile un posto, il medico o il coordinatore (in loro assenza l'infermiere caposala), 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. Si 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 del Codice fiscale
- Tessera sanitaria
- Cartellino esenzione ticket
- 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.

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. 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 04.07. 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;

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi	DocRSA0401 – REV13
		Emesso il 10/02/2020 Pag. 12 di 18

- 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), della Progettazione Individuale (P.I.) e della Pianificazione Assistenziale degli interventi (P.A.I.)

Al momento dell'ingresso la RSA provvede alla costituzione di una 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 della "Progettazione Individuale" (P.I.) e della "Pianificazione Assistenziale degli Interventi" (P.A.I.), formulati dall'equipe di cura multidisciplinare. Il P.I. e il PAI sono formulati sulla base dei bisogni di ciascun ospite e vengono revisionati in forma dinamica in base all'evoluzione della condizione dell'anziano. P.I. e P.A.I. favoriscono una visione completa e personale di ogni singolo ospite e preservano 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).

I PAI vengono condivisi con l'utente e/o con i familiari care - giver periodicamente ad ogni rinnovo che di norma è semestrale.


04.07 Servizi inclusi nella retta giornaliera

La retta base giornaliera è fissata in € 77,73 (IVA al 5% compresa). per i ricoveri definitivi ed in € 80,90 (IVA al 5% compresa) per i ricoveri temporanei (con durata compresa tra i 30 giorni e i 90 giorni).

All'ammissione in Struttura, solamente per i ricoveri definitivi, verrà richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari a € 2.000,00. Detta cauzione verrà restituita, 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 annuale secondo l'indice ISTAT (FOI), e possono subire incremento in caso di maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali o regionali. 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 dandone tempestiva comunicazione agli interessati. 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 partecipanti 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

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi	DocRSA0401 – REV13
		Emesso il 10/02/2020 Pag. 13 di 18

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 seguenti trattamenti:

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 su prescrizione della Direzione Sanitaria, si ricorda che lo stesso sarà a carico della Residenza.
- * attività di supporto sociale;
- * assistenza generica alla persona, in rapporto alle necessità;
- * taglio e piega capelli, barbiere, pedicure, una volta la 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.

04.08 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 (apparecchi radiofonici o televisivi dotati di cuffie)
- * Servizi di ristorazione per esterni
- * Servizi di trasporto richiesti su iniziativa del Cliente e non su prescrizione della Direzione Sanitaria.
- * 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;

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi	DocRSA0401 – REV13
		Emesso il 10/02/2020 Pag. 14 di 18

- * Lavaggio, stiratura e manutenzione dei capi di vestiario non intimi, mediante la creazione di una lavanderia interna alla residenza e/o l'utilizzo di una lavanderia esterna;
- * 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.

04.09 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 19.00. 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 e/o il Medico Responsabile.

04.10 Permessi uscite e regolamentazione assenze

Gli utenti possono uscire nell'arco della giornata liberamente e previo avviso al personale sanitario compatibilmente con lo stato di salute. Uscita e rientro avverranno ad esclusiva cura delle persone indicate nell'apposito modulo di richiesta di uscita disponibile alla Reception. A richiesta, il Responsabile Sanitario o il medico referente può rilasciare permessi di uscita di uno o più giorni agli utenti dalla Residenza valutandone prima lo stato di salute e le condizioni ambientali esterne. La residenza declina ogni responsabilità per qualunque causa o effetto verificatosi durante l'assenza del cliente dalla Residenza stessa.

04.11 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, la Direzione 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 senza costi aggiuntivi.

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi	DocRSA0401 – REV13
		Emesso il 10/02/2020 Pag. 15 di 18

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.
- All'interno della 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 in 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 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.

04.14 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 Tutela e gestione dei reclami

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente alla direzione, anche nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente Carta dei Servizi. La Direzione provvederà, in un tempo congruo, non eccedente a 20 giorni lavorativi a dare risposta.

Procedure di reclamo:

- **reclamo informale** - il cliente, il parente suo familiare o AdS 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.

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi	DocRSA0401 – REV13
		Emesso il 10/02/2020 Pag. 16 di 18

- **reclamo formale** - il cliente, 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. A tutti i reclami registrati sul file "Registrazione dei difetti" in uso alla Residenza viene data risposta entro 20 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 trasformandolo in una vera e propria "non conformità".

04.16 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 Cooperativa Sociale C.R.M. Onlus. La retta è da intendersi onnicomprensiva, fatto salvo 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 num 26316, attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie.

➤05 SISTEMA DI QUALITÀ

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.


All'interno della Residenza o impiegato in servizi nelle immediate vicinanze è inoltre presente il responsabile dei lavoratori per la sicurezza. 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 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 Cooperativa Sociale C.R.M. 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 gestita da CRM Coop. Sociale Onlus è sottoposta al sistema qualità ISO 9001:2015, con la preparazione, sperimentazione, valutazione ed adozione dei diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione di qualità. Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi	DocRSA0401 – REV13
		Emesso il 10/02/2020 Pag. 17 di 18

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. Rilevazione del grado di soddisfazione del lavoro da parte degli operatori addetti all'assistenza, attraverso un apposito questionario.
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 (Mod.0308). Il questionario viene somministrato una volta all'anno in modo separato: a tutti gli anziani presenti in struttura da almeno 3 mesi alla data di consegna dei questionari; ai loro care giver di riferimento. I clienti della struttura, o i loro parenti nel caso gli anziani non fossero in grado di farlo autonomamente, sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo compilato nell'apposito box situato all'ingresso.

05.04 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. Il cartellino evidenzia altresì il personale addetto all'emergenza con da disposizioni legislative in essere.

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 con pantalone bianco e casacca azzurra

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

Fisioterapista: divisa con pantaloni bianchi e casacca bianca con profili verdi

Animatori/educatori: divisa con pantaloni bianchi e casacca bianca con profili gialli

Addetti ai servizi di igiene ambientale: divisa con pantaloni lilla e casacca bianca con profili lilla.

 C.R.M. Coop. Sociale - ONLUS	R.S.A. "ANNA SIRONI" Trezzo sull'Adda (MI) Carta dei servizi	DocRSA0401 – REV13
		Emesso il 10/02/2020 Pag. 18 di 18

➤06 DEROGHE IN OCCASIONE DI EMERGENZE SANITARIE

Per emergenza di carattere sanitario si intendono gli avvenimenti legati ad epidemie, pandemie ed a tutto ciò che minaccia la salute dei cittadini con particolare riguardo alle situazioni relative alle strutture socio sanitarie. In particolare, sono previste deroghe a ciò che è dichiarato nella presente Carta dei Servizi. Tali deroghe saranno comunicate di volta in volta agli interessati utilizzando comunicazioni telefoniche e non, invio di mail, posizionamento di cartellonistica ad hoc, revisione di linee guida, protocolli, procedure e istruzioni operative in uso alla RSA. Nel caso in cui le deroghe riguardino il progetto Individuale dell'Ospite lo stesso sarà rivisto con argomentazione delle modifiche e come di prassi condiviso con L'utente, i famigliari, il tutore o curatore o l'AdS.

A titolo esemplificativo e non esaustivo le deroghe di cui sopra possono riguardare:

- limitazione o sospensione dell'accesso in struttura (anche per i nuovi ricoveri);
- modifica delle modalità di comunicazione tra ospiti e AdS, familiari o parenti;
- specifiche richieste informative e/o valutative di pre - ingresso;
- limitazioni o sospensione di particolari attività rivolte agli ospiti (ratificate nel P.A.I.);
- differenti modalità di svolgimento dei servizi ancillari (pulizie e sanificazione, pasti, lavanderia);
- modifica o sospensione della rilevazione della soddisfazione di lavoratori e clienti;
- adeguamento a normative nazionali e regionali specifiche per le Unità di Offerta Socio sanitarie

➤07 ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI E DOCUMENTI ESPOSTI

Documenti da consegnare:

- I. Giornata Tipo
- II. Modulo Segnalazioni e Reclami
- III. Menù Tipo
- IV. Questionario di rilevazione della qualità del servizio

Documenti esposti:

- I. Organigramma
- II. Codice etico (versione estesa e versione sintetica)
- III. Modello Organizzativo
- IV. Modello Organizzativo Sintetico Aggiuntivo (specifico per il servizio)
- V. Protocollo gestione dei flussi finanziari di cassa
- VI. Protocollo in tema di sanzioni dei soggetti apicali
- VII. Protocollo in tema di illeciti contro la personalità individuale
- VIII. Protocollo relativo ai delitti ex art. 25-terdecies (razzismo, xenofobia, discriminazione)
- IX. Protocollo Whistleblowing (segnalazione di illeciti)