



# INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

- 01 Presentazione**
  - 01.01 Perché la carta dei servizi ?
  - 01.02 A cosa serve la carta dei servizi ?
  - 01.03 Cosa contiene la carta dei servizi ?
  - 01.04 Presentazione della C.R.M. Coop. Sociale
  - 01.05 Presentazione della RSD "A. Sansone"
  - 01.06 Contatti
- 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 disabili
    - 03.01.b Servizio di assistenza sanitaria
    - 03.01.c Servizio di assistenza infermieristica
    - 03.01.d Servizio socio-assistenziale
    - 03.01.e Servizio di fisioterapia
    - 03.01.f Servizio di educativo e di animazione
    - 03.01.g Servizio di assistenza sociale
    - 03.01.h Servizio di counseling psicologico
  - 03.02 Servizi generali di supporto
    - 03.02.a Servizio di igiene ambientale
    - 03.02.b Cucina
    - 03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba
    - 03.02.d Pedicure
    - 03.02.e Parrucchiere e barbiere
    - 03.02.f Telefono
    - 03.02.g Servizio custodia valori e piccola cassa Ospite
    - 03.02.h Area accoglienza esterni
    - 03.02.i Radio e TV
    - 03.02.l 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 RSD
  - 04.03 Gestione Liste di Attesa
  - 04.04 Modalità di inserimento
  - 04.05 Inserimenti temporanei
  - 04.06 Retta e Deposito cauzionale
  - 04.07 Dimissione e decessi
  - 04.08 Diritti dei Residenti
  - 04.09 Tutela e gestione reclami
  - 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 Comitato di Rappresentanza dei clienti e dei familiari
  - 04.16 Disposizioni finali
- 05 Sistema di qualità**
  - 05.01 Sicurezza
  - 05.02 Come intendere la qualità
  - 05.03 Controllo, rilevazione qualità e customer satisfaction
- 06 Deroghe in occasione di emergenza sanitaria**
- 07 Elenco allegati alla Carta dei Servizi e documenti esposti**

## 01. PRESENTAZIONE

### 01.01 Perché la carta dei servizi?

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

### 01.02 A cosa serve la carta dei servizi?

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

### 01.03 Cosa contiene la carta dei servizi?

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

### 01.04 Presentazione della CRM Coop. Sociale

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata «C.R.M. Coop Sociale O.N.L.U.S.»

- è stata costituita il 10 ottobre 1985;
- ha sede legale in Milano 20151, via Trenno, 41;
- il numero di Partita IVA è 08029590158;
- è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano al R.E.A. n. 1205814.;
- è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione A, numero 76;
- è iscritta al Registro Prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al numero 76.
- è iscritta all'Albo Nazionale della Cooperazione al numero A 108648;

La nostra Cooperativa opera dal 1985 nel campo della salute e in particolare modo delle attività preventive e riabilitative. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa con l'intento di aiutare i soggetti Utenti a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione della salute. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S. è composta da circa 400 soci, con una netta prevalenza di donne. Dal 2010 La Coop. C.R.M. ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 eleggendo un organismo di vigilanza interno e si è dotata di un proprio Codice Etico.

### 01.05 Presentazione della R.S.D. "A. Sansone"

Come definito dalla normativa regionale DGR n. 7/12620 del 7 aprile 2003 - definizione della nuova unità di offerta "Residenza Sanitaria Assistenziale per persone con disabilità" (RSD), la Residenza "A. Sansone" per persone con disabilità è una Struttura rivolta a persone con disabilità psico-fisica grave o gravissima, di età compresa solitamente tra i 18 e i 65 anni, che necessitano di assistenza continua, non erogabile a domicilio per motivi ambientali, familiari o di intensità terapeutica, con i soli limiti derivanti dal rispetto della

composizione casistica clinica, definita dalla Residenza con i propri atti di programmazione operativa.

La DGR n. 12620 stabilisce che anche soggetti minori di età (ovvero di età compresa tra 14 e 17 anni compiuti) possano essere accolti in RSD nel rispetto delle disposizioni contenute negli ultimi due capoversi dell'allegato D della DGR stessa mentre per i soggetti ultra 65enni verranno concordati percorsi di dimissione per l'RSA. La RSD "A. Sansone" ha una capienza di 40 posti, di cui 16 in camera singola, ed è accreditata per 2 nuclei abitativi, ognuno dei quali è articolato in 2 aree con 10 posti ciascuna. Ogni nucleo abitativo è dotato di camere singole o doppie con bagno, tisaneria, bagni assistiti, soggiorno per il pranzo e per guardare la televisione. La Struttura è dotata, inoltre, di cucina centrale, infermeria, studio medico, palestra, luogo di culto, spazio di accoglienza per i famigliari, spazi polivalenti per attività di socializzazione e giardino con apertura sul parco.

Sono ammissibili tutti i soggetti rientranti nella fattispecie caratteristiche di questa unità di offerta sottolineando e rimarcando che si ripudia ogni forma di discriminazione per l'erogazione delle prestazioni di servizi e non sono ammesse valutazioni particolari riguardanti il genere, la religione, gli ideali, le opinioni politiche e altri aspetti concernenti lo status sociale soggettivo degli Utenti.

La struttura è aperta 365 giorni l'anno e le visite sono libere dalle ore 8 alle ore 20.

La Residenza Sanitaria Disabili "A. Sansone", con il codice struttura 321000465, è accreditata con D.G.R. n° 4074 del 16/05/2013 in favore della Cooperativa Sociale Rieducazione - C.R.M. O.N.L.U.S.

### **01.06 Contatti**

Telefonicamente è sempre possibile raggiungere gli uffici amministrativi e la Direzione tramite centralino.

Tel.: 02 57502910 – 02 57504618 (centralino)

Fax: 02 57500384

e-mail: [rsdsansone@crmsociale.it](mailto:rsdsansone@crmsociale.it)

L'accoglienza di Reception è aperta al pubblico, di norma, dalle 09.30 alle 17.00. Variazioni di orario saranno prontamente comunicati.

La Direzione è disponibile al ricevimento del pubblico esclusivamente previo appuntamento, che potrà svolgersi in presenza o attraverso l'utilizzo di piattaforme digitali. Anche per poter visitare la struttura si seguirà tale prassi. La modalità elettiva sarà determinata da eventuali situazioni di emergenza organizzativa o sanitaria che potrebbe investire la RSD e/o il territorio.

### **Come raggiungerci**

La Struttura è situata nel Comune di Rozzano, in via Perseghetto n. 33 e fa riferimento all'ambito territoriale dell'Azienda Tutela della Salute (ATS) Città Metropolitana di Milano.

La RSD è raggiungibile con i mezzi pubblici (MM Abbiategrasso o MM Assago + linee di Trasporto Pubblico Locale- TPL).

## 02 FILOSOFIA GESTIONALE DELLA RESIDENZA

### 02.01 Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la Coop. CRM Coop. sociale O.N.L.U.S. nella gestione della Residenza "A. Sansone" si possono riassumere nei seguenti principi:

#### Eguaglianza

L'offerta dei servizi della Coop. CRM. 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

### 02.02 Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali in osservanza di quanto previsto Regolamento Europeo 679/2016 e Decreto Legislativo 196/2003. 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/Curatore del Cliente il Consenso al Trattamento dei Dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza. Gli interessati attraverso l'Informativa per il Trattamento dei Dati Personali, sono resi anche edotti in ordine ai diritti che agli stessi sono riconosciuti in materia di Privacy.

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

La C.R.M. ha proceduto alle seguenti nomine:

- Titolare del Trattamento dei Dati Personali – C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|  <b>C.R.M.</b><br>Coop. Sociale O.N.L.U.S. |  <b>RSD</b><br>residenza sanitario-assistenziale<br>per persone con disabilità<br><b>ANTONIO SANSONE</b> | <b>R.S.D. "A. Sansone" - Rozzano</b><br><b>CARTA DEI SERVIZI</b> | DocRSD0101 - Ed01 - Rev09<br>Emessa il 01/01/2021 Pag. 5 di 17 |
|---|---|--|--|

- Responsabile per il Trattamento dei Dati Personali – Centenaro Simone
- Responsabile per la Protezione dei Dati Personali (D.P.O.) – Avv. Tamos Lorenzo
- Sub-responsabile per il Trattamento dei Dati Personali - Coordinatore del Servizio
- Autorizzato al Trattamento dei Dati Personali - personale lavorativo

### **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 (Progetto Individuale e Pianificazione degli Interventi PAI-PEI-PRI).

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

### **02.05 Volontari**

L'Ente Gestore favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari singoli o associati, 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 due specifiche aree di intervento e non costituirà sostituzione del personale della RSD:

1. Attività di animazione;
2. Attività di integrazione con il territorio.

## 03 LA VITA NELLA RESIDENZA

### 03.01 I NOSTRI SERVIZI

#### 03.01.a L'offerta residenziale per disabili

La nostra R.S.D. assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali in ordine alla gestione di residenze socio-sanitarie. La R.S.D. fa parte della rete dei servizi territoriali di primo livello e rappresenta una soluzione di cura e assistenza del disabile 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.

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, nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa attrezzata di servizi e spazi funzionali alle necessità quotidiane del Cliente. 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 disabile nella sua globalità e originalità attraverso il lavoro in équipe multiprofessionale.

Il gruppo di operatori, professionalmente qualificati, è dimensionato in relazione al numero di Utenti, rispettando gli standard regionali. Tutto il personale in servizio in R.S.D. è dotato di tessera personale identificativa con nome, cognome, specifica del ruolo assolto e fotografia.

Oltre a ciò gli operatori addetti all'assistenza indossano una divisa differente per professionalità, nello specifico: ASA/OSS - casacca di color bianco con bordi arancio al collo e pantaloni di colore bianco; Infermiere - casacca di color bianco con bordi azzurri al collo e pantaloni di colore bianco/azzurro; Educatore - casacca di color bianco con bordi gialli al collo e pantaloni di colore bianco; Fisioterapista - casacca di color bianco con bordi verdi al collo e pantaloni di colore bianco; Medico - indossa il classico camice bianco.

#### 03.01.b Servizio di assistenza sanitaria

L'assistenza medico-sanitaria è assicurata da un'équipe di medici interni presenti in Struttura; durante i periodi di assenza del medico, l'assistenza è garantita dalla stessa équipe dei medici reperibili secondo una turnistica mensile. In caso di emergenza viene attivato il Servizio 118; la Residenza non provvede all'assistenza in caso di ricovero ospedaliero.

Il compito dell'équipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute degli Ospiti, in collaborazione con l'équipe di consulenti medici specialisti e con il personale infermieristico. L'équipe medico-sanitaria è coordinata da un Responsabile Sanitario, garante della salute degli Ospiti della Residenza.

#### 03.01.c 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.d 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: 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 di integrazione degli interventi assistenziali con quelli animativi ed educativi svolti in un'ottica di valorizzazione delle risorse dell'Ospite. L'équipe ha un referente ASA/OSS.

#### 03.01.e Servizio di fisioterapia

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|  <b>C.R.M.</b><br>Coop. Sociale O.N.L.U.S. |  <b>RSD</b><br>residenza sanitario-assistenziale<br>per persone con disabilità<br>ANTONIO SANSONE | <b>R.S.D. "A. Sansone" - Rozzano</b><br><b>CARTA DEI SERVIZI</b> | DocRSD0101 - Ed01 - Rev09<br>Emessa il 01/01/2021 Pag. 7 di 17 |
|---|--|--|--|

Nella Struttura sono presenti le figure dei fisioterapisti che collaborano stabilmente con gli operatori addetti all'assistenza. Il servizio viene offerto sia in palestra sia presso la camera dell'Ospite, secondo le prescrizioni del Medico Fisiatra e basate sulle esigenze specifiche di ognuno, e ratificate dalla Pianificazione degli Interventi individuale (PAI-PEI-PRI). Per ogni Cliente vengono valutati gli obiettivi da raggiungere, gli interventi effettuati e i risultati ottenuti. Il servizio può prevedere attività individuali o di gruppo in collaborazione con l'équipe educativa, che mirano al recupero delle capacità motorie, cognitive e delle attività della vita quotidiana. Qualora le condizioni climatiche siano favorevoli, l'attività motoria potrà essere svolta all'aria aperta (giardino della RSD o parco pubblico).

### **03.01.f Servizio educativo e di animazione**

Il servizio educativo e di animazione è atto a migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse dell'Ospite. Le attività proposte mirano anche a favorire l'integrazione e la socializzazione sia all'interno della RSD sia all'esterno, mantenendo relazioni continue e costanti con il territorio attraverso la Strutturazione di iniziative e di attività specifiche. Tutte le attività sono create, Strutturate e prodotte dall'integrazione degli obiettivi cui tendere in basi alla Pianificazione degli Interventi individuale (PAI-PEI-PRI); le attività sono divise per gruppi omogenei di interessi e di abilità.

### **03.01.g Servizio di Assistenza sociale**

L'attività di supporto sociale è garantita dalla presenza dell'Assistente Sociale che si occupa dei rapporti tra i familiari, Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore e/o l'Ente inviante e la Residenza. Si occupa altresì di tutto l'iter antecedente e contingente l'ammissione degli Ospiti, compresa la programmazione dei necessari incontri e permanenze temporanee giornaliere in struttura come avvicinamento propedeutico al futuro ingresso in Residenza. E' la persona incaricata per le visite alla struttura.

Anche le dimissioni, intese come passaggi ad altre Unità di offerta, potranno prevedere incontri e momenti di avvicinamento in Residenza da parte della nuova struttura che prenderà in carico l'ospite dimissionario.

### **03.01.h Servizio di Counselling**

E' previsto il servizio counselling per gli Ospiti e le famiglie della Residenza da attivarsi su richiesta degli stessi.

## **03.02 SERVIZI GENERALI DI SUPPORTO**

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

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. Il servizio viene eseguito internamente con personale specifico qualificato a tale lavorazione.

### **03.02.b Cucina**

Il servizio è gestito da una Società affidataria esterna direttamente in loco, grazie alla presenza di una cucina centrale. Provvede a produrre tutti i pasti e relative diete che si rendessero necessarie, che vengono veicolati nella sala pranzo tramite carrelli termici. 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 e la stiratura degli indumenti intimi personali dei clienti con propri mezzi e con società specializzate esterne per la biancheria piana.

### **03.02.d Pedicure**

L'Ente Gestore assicura le prestazioni di pedicure, almeno una volta al mese.

### **03.02.e Parrucchiere**

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|  <b>C.R.M.</b><br>Coop. Sociale O.N.L.U.S. |  <b>RSD</b><br>residenza sanitario-assistenziale<br>per persone con disabilità<br><b>ANTONIO SANSONE</b> | <b>R.S.D. "A. Sansone" - Rozzano</b><br><b>CARTA DEI SERVIZI</b> | DocRSD0101 - Ed01 - Rev09<br>Emessa il 01/01/2021 Pag. 8 di 17 |
|---|---|--|--|

L'Ente Gestore assicura le prestazioni di base 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 presente nel piano attraverso il quale gli Ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno.

### 03.02.g Servizio custodia valori e piccola cassa Ospite

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti un servizio custodia valori previa compilazione degli appositi moduli e comunque per un contro valore massimo di €. 500,00 per Ospite. Per il denaro lasciato per le spese personali dell'Ospite (es. gite, caffè, sigarette, ...) verrà rilasciata relativa ricevuta e annualmente un prospetto delle spese e i loro giustificativi. La Residenza declina ogni responsabilità nel caso di oggetti o valori non depositati in Direzione.

### 03.02.h Area accoglienza esterni

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

### 03.02.i Radio e tv

Ogni nucleo è dotato di un apparecchio TV, mentre per attività specifiche si hanno a disposizione supporti audio/video specifici.

### 03.02.l 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 e dei mezzi di protezione e tutela per la salute degli Ospiti.

### 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 RSD, è garantito da mezzi attrezzati della Residenza, o avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio con oneri a carico della Residenza. I trasporti per l'inserimento o per dimissione dalla RSD e/o per qualsiasi altro motivo non dipendente da esigenze sanitarie dell'RSD saranno a carico degli Ospiti della RSD.

### 03.02.n L'assistenza spirituale

All'interno della Residenza è garantito un luogo per la celebrazione dei riti religiosi cui potranno partecipare anche i familiari degli Ospiti.



## 04 L'ACCOGLIENZA

### 04.01 - Domanda di Ammissione e Documentazione

L'Assistente Sociale è la persona a cui rivolgersi per avviare la pratica amministrativa di Richiesta di Ammissione alla Residenza. La richiesta può essere presentata direttamente dal Cliente e/o dall'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore, anche in attesa di nomina, attraverso l'apposito modulo di iscrizione che può essere ritirato presso la Residenza stessa. La domanda deve essere corredata della "Relazione Clinica Assistenziale per ingresso", fornita dalla Residenza, compilata a cura del medico curante e/o del medico della Struttura di provenienza. Alla Richiesta di Ammissione dovrà essere altresì allegata, nei casi previsti, la copia della nomina di Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore dalla quale si evinca la persona di riferimento per tutte le esigenze di carattere sanitario, personale ed economico che la Residenza si trovi ad affrontare. Nel caso di attesa della nomina da parte del Giudice Tutelare dovrà essere fornita copia attestante l'avvenuto deposito della domanda in cancelleria del tribunale competente. Nel caso di Cliente la cui retta sarà a totale o parziale carico di Enti Pubblici, alla sottoscrizione del Contratto di Ammissione dovrà essere allegata la delibera di impegno di spesa. La Richiesta di Ammissione, corredata dei documenti di cui sopra, andrà consegnata presso l'ufficio dell'Assistente Sociale della Struttura, e sarà protocollata alla data di presentazione.

### 04.02 - Ammissibilità in RSD

Il Responsabile Sanitario acquisisce la documentazione sanitaria ed esegue le proprie valutazioni, potendo disporre anche colloqui e visite domiciliari finalizzate all'approfondimento della conoscenza dei casi. In relazione agli accertamenti eseguiti, il Responsabile Sanitario applica un giudizio finale sintetico di appropriatezza della richiesta. Tale giudizio sarà comunicato al Cliente e/o all'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore a cura dell'Assistente Sociale della Struttura. In caso di appropriatezza della richiesta il candidato Ospite sarà inserito in Lista d'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 Richiesta di Ammissione. Per l'ingresso in Residenza, la valutazione per individuare la persona in Lista d'Attesa è relativa a:

- territorialità (provenienza nell'ordine: Comune di Rozzano, ASL Milano2, Regione Lombardia, ...);
- tipo di camera disponibile (doppia o singola);
- sesso (degli Ospiti presenti in camera doppia e/o all'interno del nucleo);
- disabilità (dell'Ospite e/o del gruppo potenziale di inserimento).

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

### 04.04 - Modalità di inserimento

Quando si rende disponibile un posto, l'Assistente Sociale, previa analisi della Lista d'Attesa con il Responsabile Sanitario, convoca il richiedente a sottoscrivere, presso la Direzione della RSD, il Contratto di Ammissione 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 Ammissione dovrà essere sottoscritto anche dall'Ente Pubblico interessato o, in alternativa, dovrà essere acquisita la delibera di impegno di spesa relativo al ricovero in RSD. L'avvallo finale dei titoli formali di accesso alla RSD e l'ammissione del candidato Ospite, sono competenza della Direzione della RSD, che, a tal fine, appone la firma sul contratto in duplice copia restituendone una alla famiglia al momento dell'ingresso dell'Ospite in RSD. Ratificato il Contratto da parte della Direzione, l'Assistente Sociale della RSD ne dà comunicazione al richiedente, concorda la data di ingresso in RSD, attribuisce il numero di identificazione della lavanderia e richiede la documentazione necessaria per l'ingresso della persona disabile in RSD:

- Carta di identità

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  <b>C.R.M.</b><br>Coop. Sociale O.N.L.U.S. |  <b>RSD</b><br>residenza sanitario-assistenziale<br>per persone con disabilità<br><b>ANTONIO SANSONE</b> | <b>R.S.D. "A. Sansone" - Rozzano</b><br><b>CARTA DEI SERVIZI</b> | DocRSD0101 - Ed01 - Rev09<br>Emessa il 01/01/2021 Pag. 10 di 17 |
|---|--|--|---|

- Codice fiscale
- Tessera sanitaria
- Cartellino esenzione ticket
- Certificazione vaccinale
- Copia del verbale di accertamento invalidità civile
- Stato di famiglia e Certificato di Residenza contestuale
- Eventuale documentazione medica
- Eventuale nuova Relazione clinico-assistenziale pre-ingresso compilata a cura del medico di famiglia o della Struttura residenziale di provenienza.
- 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 la Direzione della Residenza. 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 Curatore o l'Amministratore di Sostegno e la RSD 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 RSD. Decorso tale periodo, la Residenza comunicherà per iscritto, motivandola, la eventuale incompatibilità di permanenza in base ai principi di cui sopra. 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 il Tutore, o Curatore o l'Amministratore di Sostegno 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 Direzione della 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**

E' prevista la possibilità, previa disponibilità di posto, 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 disabili 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 - Retta e Deposito cauzionale**

La retta base giornaliera è fissata in € 86,54 oltre IVA 5% pari a € 4,33 per un totale di € 90,87 (novanta/87). Per i soli cittadini residenti nel Comune di Rozzano, e nei limiti previsti dal Contratto con il Comune stesso, si applica, se aventi diritto, la retta con le modalità stabilite nella convenzione esistente tra Ente Gestore e Amministrazione Comunale. All'ammissione in Struttura, 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.

La cauzione viene richiesta dalla Direzione al momento dell'inserimento in Struttura. Le rette sono soggette a rivalutazione 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 e

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 04.07. Il pagamento della retta avviene in forma anticipata e deve essere effettuato entro il 5 del mese di competenza. Per i ricoveri temporanei, il versamento della retta mensile successiva ai primi 30 giorni di permanenza avviene comunque in forma anticipata entro il 5 del mese di competenza, seguendo le modalità in vigore per tutti:

- 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;
- in caso di assenza per qualsiasi motivazione superiore a giorni 20 (venti) consecutivi e, comunque, per un massimo complessivo di giorni 20 (venti) annuali, ad esclusione di eventuali periodi di ricovero presso strutture ospedaliere (per i quali si corrisponderà la normale retta), la C.R.M. Coop. Sociale O.N.L.U.S. si impegna al mantenimento del posto letto a fronte di una retta maggiorata di un importo pari a € 100,00 = giornalieri.

La Residenza, all'interno della retta richiesta, assicura al Cliente i seguenti trattamenti:

- assistenza medica e farmaceutica di base, prestazioni assistenziali, riabilitative e infermieristiche ;
- assistenza sociale e attività educative, di animazione, socializzazione, ricreativa e culturale ;
- servizi alberghieri (fornitura camera di abitazione, spazi comuni, pulizie, lavanderia e stireria effetti lettercci ecc.) ;
- ristorazione, secondo prescrizione dietetica, in relazione agli specifici bisogni psico-fisici ;
- lavaggio, stiratura e manutenzione spicciola degli indumenti di vestiario intimo ;
- parrucchiere, pedicure una volta al mese ;
- assistenza religiosa ;
- servizio trasporto per esami o visite specialistiche richieste dal Responsabile Sanitario e/o dai medici di struttura;
- servizio custodia valori.

Verrà rilasciata la certificazione delle rette ai fini fiscali prevista dalla DGR 26316/1997, attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

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 ;
- 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.

#### **04.07 - Dimissione e decessi**

L'ospitalità presso la Residenza può risolversi :

- nel caso in cui il periodo di prova abbia avuto esito negativo ;
- mancato rispetto degli obblighi previsti dal Contratto di Ammissione ;
- 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 RSD) ;
- per dimissioni volontarie - il Cliente e/o l'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore è libero di porre fine al soggiorno del Cliente in qualunque momento, senza fornire alcuna giustificazione. È necessario

dare un preavviso di 15 giorni all'Amministrazione. 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. Nei casi più gravi può essere disposta con decorrenza immediata ;
- 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 RSD ;
- assenza ingiustificata del Cliente dalla RSD.

In tutti i casi sopra declinati, ad eccezione di quelli più gravi per cui può essere disposta con decorrenza immediata, la RSD darà un preavviso di 60 giorni, periodo nel quale la Residenza si attiverà, al fine della tutela del Cliente, affinché tali dimissioni avvengano in forma assistita in collaborazione con il Comune e l'ATS competente per territorio, fatte salve le procedure di riscossione coattiva sull'obbligato al pagamento. In caso di trasferimento presso altre Unità di offerta e/o dimissioni sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'ospite nella struttura.

Nello specifico :

- relazione medica complessiva a cura del Responsabile Sanitario 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
- terapia in atto
- ultimi esami ematici e referti di visite specialistiche effettuate
- ultimo Progetto Individuale - Pianificazione degli Interventi (PAI-PEI-PRI) e scale di valutazione correlate
- documentazione inerente ad eventuali visite ed appuntamenti già prenotati
- documentazione clinica e sanitaria portata dal Cliente.

Oltre a ciò che viene rilasciato, si dichiara ampia disponibilità a fornire suppletive informazioni su richiesta dell'interessato per tramite dell'Amministratore di Sostegno, Tutore o Curatore.

Ai fini di garantire un trasferimento in altre Unità di offerta il più adeguato e preparato possibile, si potranno prevedere incontri e momenti di avvicinamento in Residenza da parte della nuova struttura che prenderà in carico l'ospite dimissionario e/o avvicinamenti presso la struttura nuova ospitante.

In caso di decesso, la Direzione 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.

#### **04.08 - Diritti dei Residenti**

L'Ospite, o l'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore ha diritto ad avere informazioni circa i trattamenti sanitari ed assistenziali che lo riguardano. Si ha altresì diritto a vedere tutelate e rispettate le proprie opinioni filosofiche, politiche, religiose.

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.

#### **04.09 – Tutela e gestione 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 i 20 giorni lavorativi, a darne risposta.

Procedure di reclamo :

- **reclamo informale** - consiste in una segnalazione verbale alla Direzione; se la segnalazione risulta motivata, 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** - consiste in un reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine deve essere utilizzato l'apposito modello disponibile presso all'ingresso della Residenza **Mod 1202 Scheda di Segnalazione**. 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**.

#### 04.10 - Permessi uscite e regolamentazione assenze

A richiesta, il Responsabile Sanitario può rilasciare permessi di uscita temporanea degli Ospiti dalla Residenza. Uscita e rientro avverranno ad esclusiva cura delle persone indicate nell'apposito modulo di richiesta di uscita disponibile alla Reception. 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 alle 20. 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/Curatore 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 con i conoscenti, potrà essere richiesto ai visitatori dal Responsabile Sanitario di adeguare periodicità e modalità di visita. La RSD 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 con il Responsabile Sanitario.

#### 04.12 - Divieti

- All'interno delle stanze assegnate è vietato l'uso di apparecchi elettrici (in particolare piastre e fornelli) fatta eccezione per quelli in dotazione all'immobile.
- Nella Residenza è proibito 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 RSD da personale non dipendente della RSD.

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

I rapporti tra i Clienti, tra Clienti, Amministratori di Sostegno/Tutori/Curatori, 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 alla Direzione 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 - Comitato di Rappresentanza dei Clienti e dei familiari**

All'interno della Residenza è costituito Il Comitato di rappresentanza di Ospiti, familiari, Amministratori di Sostegno Tutori e Curatori. Il Comitato è eletto direttamente da Ospiti, familiari, Amministratori di Sostegno e Tutori e Curatori, ammettendo un solo elettore per ogni Ospite della RSD oltre all'Ospite stesso. Il Comitato ha la finalità di:

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

Il Comitato, eletto in sede assembleare di Ospiti e Amministratori di Sostegno/Tutori/Curatori, è così composto:

- 2 rappresentanti degli Ospiti ;
- 3 tra familiari e Amministratori di Sostegno/Tutori/Curatori.

Nella prima riunione convocata dalla Direzione della RSD il Comitato elegge al proprio interno il Presidente.

I compiti del presidente sono:

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

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

#### **04.16 - Disposizioni finali**

Il mancato rispetto da parte degli Amministratori di Sostegno/Tutori/Curatori, familiari, parenti, Ospiti, di uno qualsiasi degli articoli della presente Carta dei Servizi darà diritto all'Ente Gestore di procedere alle dimissioni d'ufficio dell'Ospite secondo le modalità come da articolo 04.07.

## 05 SISTEMA DI QUALITA'

### 05.01 Sicurezza

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

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

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della Struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. 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

C.R.M. O.N.L.U.S. 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. Ad esempio la Direzione favorisce, la partecipazione preparatoria dei candidati alle attività e ai momenti di socializzazione programmati. In particolari situazioni può essere concordata l'attivazione di ulteriori interventi di progressiva familiarizzazione ed ambientamento del disabile. Potrà rendersi necessario, per l'inserimento, attivare un processo di avvicinamento alla Residenza condotto mediante:

- scambio di informazione con i referenti dell'eventuale Struttura di provenienza;
- percorsi di familiarizzazione con la vita della RSD proposti al candidato ed ai familiari o Tutore o Amministratore di Sostegno, con l'eventuale accompagnamento di un operatore della Struttura di provenienza, qualora il candidato Ospite non sia più a domicilio;

### 05.03 Controllo, rilevazione qualità, Customer Satisfaction

La Residenza opera in regime di certificazione assicurazione qualità ISO 9001:2015 e adotta diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione di qualità. Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'Ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- \* obiettivo finale dell'erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione del Cliente, inteso sia come 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 del gradimento degli Ospiti (Mod0311). Il questionario viene somministrato una volta all'anno, a tutti gli Ospiti presenti in Struttura tramite consegna del Questionario all'Amministratore di Sostegno/Tutore/Curatore. Il questionario va compilato in ogni sua parte e inserito nell'apposito box situato alla Reception.

I questionari alla fine del periodo di raccolta (circa un mese) vengono poi elaborati con il supporto dell'Ufficio Qualità della Cooperativa C.R.M. per una analisi approfondita da sottoporre poi alla Direzione e al Coordinamento per eventuali azioni di miglioramento.

I risultati dei questionari sottoforma di tabelle e torte riassuntive vengono poi appesi nelle bacheche informative dei locali della RSD e nella riunione annuale con i familiari, Amministratori di Sostegno, Tutori, Curatori e parenti vengono presentati i risultati e commentati.

## 06 DEROGHE IN OCCASIONE DI EMERGENZA SANITARIA

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 RSD.

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'Amministratore di Sostegno, Tutore o Curatore.

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

- limitazioni o sospensione dell'accesso in struttura (anche per i nuovi ricoveri)
- modifica delle modalità di comunicazione tra ospite e ADS, familiari e parenti
- specifiche richieste informative e/o valutative pre-ingresso
- limitazioni o sospensione di particolari attività rivolte agli ospiti (ratificate nel Progetto Individuale)
- differente modalità di svolgimento dei servizi ancillari (pulizia e sanificazione, pasti, lavanderia)
- modifica o sospensione della Rilevazione della Soddisfazione di lavoratori e clienti
- adeguamento a normative nazionali e regionali specifiche per le U.d.O 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)