



C.R.M.

Coop. Sociale - ONLUS

***CARTA DEI SERVIZI***

***“RSA LE QUERCE”***



***R.S.A. “LE QUERCE”***

**VIA PASTEUR, 8  
20873 CAVENAGO BRIANZA (MB)**

**➤01 PRESENTAZIONE**

01.01	La carta dei servizi	3
01.02	Presentazione della Cooperativa Sociale C.R.M.	3
01.03	Presentazione della R.S.A. "Le Querce"	3

**➤02 FILOSOFIA GESTIONALE DELLA RESIDENZA**

02.01	Principi fondamentali	4
02.02	Privacy /Gdpr Ue 679/2016	5
02.03	Metodologia operativa	5
02.04	Formazione	5
02.05	Volontari	6

**➤03 LA VITA NELLA RESIDENZA**

<b>03.01 I nostri servizi</b>		6
03.01.a	L'offerta residenziale per anziani	6
03.01.b	Modalità di cura e di assistenza	6
03.01.c	Servizio di assistenza sanitaria	6
03.01.d	Servizio di assistenza tutelare di base	6
03.01.e	Servizio di assistenza infermieristica	7
03.01.f	Servizio di animazione e socializzazione	7
03.01.g	Servizi di fisioterapia	7
03.01.h	Servizio di Assistente Sociale	7
<b>03.02 Servizi generali di supporto</b>		
03.02.a	Servizio igiene ambientale	7
03.02.b	Servizio di ristorazione	7
03.02.c	Lavanderia, stireria, guardaroba	8
03.02.d	Manicure, Pedicure	8
03.02.e	Parrucchiere e barbiere	8
03.02.f/g/h/i	Telefono-Bar-Radio e tv e Posta	8
03.02.l	Presidi sanitari e ausili	8
03.02.m	Trasporto degenti	8
03.02.n	L'assistenza spirituale	8
03.02.o	Servizio custodia valori	8

**➤04 L'ACCOGLIENZA**

04.01	Procedure (Domanda di Ammissione e documentazione- gestione della lista d'attesa -modalità di inserimento- Presa in carico Rsa e Alzheimer- Inserimenti temporanei- Compilazione Fasas)	9-10-11
04.02	Visite di parenti ed amici	12
04.03	Permessi uscite e regolamentazioni accessi	12
04.04	Dimissione e decessi	12
04.05	Adempimenti amministrativi	12
04.06	Servizi inclusi nella retta giornaliera	12
04.07	Servizi non compresi nella retta giornaliera e relativo costo per la clientela	13
04.08	Risoluzione del rapporto	14
04.09	Divieti	14
04.10	Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio	15
04.11	Responsabilità per danni	15
04.12	Tutela e gestione reclami	15
04.13	Comitato di Rappresentanza dei clienti e dei familiari	15
04.14	Disposizioni finali	15

**➤05 SISTEMA DI QUALITA'**

05.01	Sicurezza	16
05.02	Come intendere la qualità	16
05.03	Controllo e rilevazione qualità	17
05.04	Riconoscimento degli operatori	

**➤06 DEROGHE IN OCCASIONE DI EMERGENZA SANITARIA** 17

**➤07 ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI e DOCUMENTI ESPOSTI** 18

## ➤01 PRESENTAZIONE

### **01.01 La carta dei servizi**

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

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

Serve innanzitutto ad avvicinare gli ospiti 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 utenti esigere tutto quanto è scritto in questa carta; costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare sempre la comunicazione tra struttura, ospite e familiari; ad accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.

#### *Cosa contiene la carta dei servizi?*

Contiene una descrizione dei servizi sanitari, assistenziali, educativi/animativi, riabilitativi, 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.

### **01.02 Presentazione della Cooperativa Sociale CRM**

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

- è stata costituita il 10 ottobre 1985;
- ha sede legale in Milano 20151, via Trenno, 4;
- il numero di Partita IVA è 08029590158;
- è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano al n. 1205814 del R.E.A.;
- è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione A, numero 76;
- è iscritta all'Albo Nazionale della Cooperazione al numero A 108648;
- è iscritta al Registro Prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al numero 76;
- ha un sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001.
- ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231.

La nostra Cooperativa opera dal 1985 nel campo della salute e in particolare modo delle attività preventive e riabilitative. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa con l'intento di aiutare le persone che ricevono i nostri servizi a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione attiva della salute. La C.R.M. Coop. Sociale ha iniziato la sua attività con l'apertura di un centro di riabilitazione fisioterapica a Milano, a tutt'oggi ancora funzionante. Nel corso del tempo ha acquisito competenza nella gestione di nuovi servizi, rivolti prevalentemente a persone anziane e diversamente abili. Dal 2002 ha un sistema certificato conforme alle norme UNI EN ISO 9001 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 400 soci, con una netta prevalenza di donne. Dal 2010 La Coop. Sociale 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.

### **01.03 Presentazione della R.S.A. "Le Querce"**

Nata da una sinergia tra il Comune di Cavenago Brianza e la C.R.M. Cooperativa Sociale ONLUS, la Residenza «Le Querce» è pensata per l'assistenza agli anziani non autosufficienti totali. Sono disponibili camere singole e a due letti, tutte dotate di bagno e arredate con attrezzature in grado di contrastare i maggiori problemi di natura sanitaria e con particolare attenzione alle necessità dei clienti che andranno ad occuparle. La Residenza dispone complessivamente di 85 posti letto, accreditata con Delibera Di Giunta Regionale numero 21302 in data 18/04/2005 per i primi 75 posti e con Delibera Di Giunta Regionale numero 3732 in data 11/07/2012 per i successivi 10 posti letto, strutturati in 6 nuclei dai 10 ai 15 posti letto ciascuno. Ogni nucleo dispone inoltre di tisaneria, soggiorno, sala da pranzo, locale per presidi medici, ambulatorio, bagno assistito.

La RSA Le Querce ha 85 posti letti accreditati e a contratto con l'ATS Brianza.

All'interno di essi è adibito un "nucleo protetto - Castagni" dedicato a persone affette da demenza, Alzheimer o disturbi comportamentali gravi. A marzo 2012 è stata autorizzata l'ala nuova di 10 posti letto che porta la capienza massima della residenza a 85 posti letto. Il nucleo "Larici", accreditato a luglio dalla Regione Lombardia e a contratto dal 01 novembre 2015, è costituito da 5 camere con due posti letto con bagno oltre ai servizi generali e di nucleo.

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

### **Per contattarci**

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

La direzione è disponibile al ricevimento del pubblico, 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 Rsa o il territorio. L'accoglienza della reception è prevista ogni giorno della settimana dalle 8.00 alle 20.00 e in situazioni emergenziali che prevedono l'accesso limitato o sospeso dei visitatori, fino alle 17.00. Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00. Per richiedere informazioni generali sulla struttura è utile parlare con il Coordinatore della struttura e/o con l'Assistente Sociale per valutare concretamente l'opportunità di ricovero ed avere specifiche informazioni sui servizi. Si consiglia di prendere contatto telefonicamente e preventivamente con gli uffici interessati per evitare tempi di attesa. Previo appuntamento con l'URP (coordinatore) è possibile visitare la struttura.

### **Come raggiungerci**

La Residenza Sanitaria «Le Querce» è situata in Via Pasteur, 8 a Cavenago Brianza, in provincia di Monza e Brianza ed è raggiungibile con l'autostrada A4 (Milano - Venezia) uscita Cavenago/Cambiago direzione Cavenago centro e seguendo le indicazioni dei cartelli stradali. Provenendo dalla Strada Provinciale Vimercate – Trezzo seguire le indicazioni per Ornago e Cavenago e poi i cartelli stradali. Con la MM2 (verde) fermata Gessate prendere il mezzo di superficie Z312 direzione Vimercate e scendere a Cavenago Brianza in Via Roma, da lì seguire le indicazioni stradali. Da Vimercate (Piazza Marconi) prendere l'autobus Z312 in direzione Gessate e scendere sempre a Cavenago in Via Roma. Per ulteriori indicazioni sui mezzi si consiglia il sito dei trasporti territoriali della Regione Lombardia: [www.trasporti.regione.lombardia.it](http://www.trasporti.regione.lombardia.it)

## **►02 FILOSOFIA GESTIONALE DELLA RESIDENZA**

### **02.01 Principi fondamentali**

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

#### **Eguaglianza**

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

#### **Continuità**

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

#### **Efficienza ed efficacia**

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

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/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 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 multiprofessionale, ma anche monoprofessionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- \* Corsi opportunamente organizzati dalla Residenza, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura. Fra questi ricordiamo il percorso di formazione al



lavoro di équipe, che coinvolge tutto il personale dei nuclei ed ha come obiettivo far crescere e diffondere una cultura assistenziale basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro per progetti, ritenuto più efficace dell'assistenza basata esclusivamente su mansioni.

### **02.05 Volontari**

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

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

## **03 LA VITA NELLA RESIDENZA**

### **03.01 I nostri servizi**

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

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

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

Le persone accolte nella nostra Residenza sono ospitate in nuclei residenziali abitativi composti da camere singole o a due letti. Il nucleo è uno spazio architettonico delimitato e definito, nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa attrezzata di servizi e spazi funzionali alle necessità quotidiane del cliente. In ogni nucleo opera un gruppo di operatori, professionalmente qualificati, dimensionato in relazione al numero di utenti presenti, rispettando gli standard regionali. Tutto il personale in servizio è dotato di tessera identificativa personale 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 multiprofessionale. Infatti la partecipazione di diverse figure professionali all'équipe di nucleo, oltre a garantire un'effettiva continuità di cura, facilita un'assistenza al cliente nella sua totalità. Dopo l'accoglienza nel nucleo dell'utente viene valutato con una metodica multiprofessionale e multidimensionale. L'équipe degli operatori 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 dal lunedì al sabato. Durante i periodi di assenza del medico, l'assistenza medica è garantita dai medici della struttura secondo un calendario di reperibilità sia diurna sia notturna. In caso di emergenza viene attivato il servizio 118. La Residenza non provvede all'assistenza in caso di ricovero ospedaliero. Informazioni sulle condizioni sanitarie e sull'operatività del PAI possono essere forniti ai parenti, esclusivamente dal personale medico. Nessun altro operatore è autorizzato a rilasciare alcun tipo di informazioni, salvo deroghe da parte della Direzione Sanitaria. La Residenza declina qualsiasi responsabilità sull'attendibilità delle eventuali informazioni impropriamente fornite da altro personale.

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. La Direzione Sanitaria ha facoltà di prescrivere visite specialistiche esterne alla Residenza. Le visite saranno a carico del Sistema Sanitario Nazionale nei casi previsti per legge, mentre negli altri casi saranno a carico dei parenti.

#### **03.01.d Servizio di assistenza tutelare di base**

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

Molto curato è l'aspetto riattivante di questi interventi assistenziali, svolti in un'ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona anziana. Nel nucleo alzheimer è presente una figura di OSS con titolo specifico che ha il compito di supportare l'equipe assistenziale assicurare un maggior coordinamento

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

L'attività infermieristica è garantita tutti i giorni, 7 giorni su 7, nell'arco delle 24 ore. 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. Gli infermieri professionali della Residenza provvedono alla somministrazione dei farmaci e alla loro corretta custodia e preparazione.

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

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

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

- \* Centri di interesse: sono l'offerta di un impegno specifico, trasversale ai diversi reparti, che coinvolge gli anziani sulla base di un preciso interesse.
- \* Animazione dei «grandi eventi»: si tratta di momenti che coinvolgono l'intera R.S.A., quali le feste domenicali, le feste annuali, le manifestazioni teatrali, gli eventi musicali e le attività estive.
- \* Interventi occupazionali: accanto alle attività di animazione, vengono attuati anche azioni specifiche di tipo protesico, come il prendersi cura dell'orto in periodi stagionali, attività occupazionali che riproducono momenti del quotidiano.

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

#### **03.01.h Servizi di Assistenza Sociale**

L'attività di supporto sociale è garantita dalla presenza dell'assistente sociale 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 dell'Assistente Sociale si occupa altresì del servizio URP, a sostegno della Direzione e del Coordinatore. L'A.S. si occupa con il medico responsabile di raccogliere, valutare e restituire agli eventuali richiedenti, l'esito delle valutazioni utili per un eventuale futuro ricovero. Gestisce 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 igiene ambientale**

Il Servizio si occupa dell'igiene e del decoro degli ambienti 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 direttamente in struttura attraverso una cucina centralizzata all'interno della Struttura. Provvede a produrre pasti che vengono veicolati nei nuclei tramite carrelli termici; inoltre ogni nucleo 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**

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

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

L'amministrazione assicura gratuitamente, una volta al mese, le prestazioni estetiche di manicure e pedicure e secondo necessità stabilite dai medici. Le prestazioni sono garantite dal personale con titolo di Estetista.

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

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

### **03.02.f Telefono**

Gli ospiti possono ricevere in qualsiasi momento telefonate dall'esterno o fare chiamate di loro iniziativa, rivolgendosi all'infermiere del piano, il quale è dotato di cordless con il quale può comunicare con la reception per ricevere o attivare chiamate come da richiesta dell'ospite e/o familiare.

### **03.02.g Bar**

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

### **03.02.h Radio e tv**

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

### **03.02.i 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 un luogo sicuro.

### **03.02.l Presidi sanitari e ausili**

La Residenza provvede alla fornitura di farmaci, di ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito), attraverso un proprio servizio di farmacia interna.

### **03.02.m Trasporto degenti**

Il trasferimento dei clienti, da e per le strutture ospedaliere, è garantito da mezzi attrezzati operanti sul territorio. Per gli utenti allettati il trasporto è organizzato avvalendosi di ambulanze, il cui costo è a carico della Residenza. E' fatta eccezione per trasporti avvenuti in occasione dell'inserimento, delle dimissioni e di quelli non prescritti specificatamente dalla Direzione sanitaria, i cui costi sono a totale carico del cliente.

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

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

### **03.02.o Servizio di Custodia Valori**

La Residenza mette a disposizione per ogni ospite, all'interno della propria camera, degli armadi con chiusura a chiave dove conservare i propri effetti personali; La Residenza mette inoltre a disposizione dei clienti un servizio custodia valori limitatamente a: libretti assegni, contanti ed oggetti preziosi di piccole dimensioni. La Residenza declina ogni responsabilità nel caso di oggetti e valori non dichiarati e/o non depositati in Direzione.



**➤04 L'ACCOGLIENZA**

**04.01 Procedure**

*richiesta anziano o invio da altri servizi*

*Prima visita alla struttura con il C.S. e/o Ass. Sociale e consegna cartella informativa contenente:*

- *Domanda unica di ammissione*
- *Carta dei servizi*

*Riconsegna domanda compilata?*

*no*

*FINE*

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

*Requisiti di accesso*

*no*

*FINE*

*Inserimento in lista di attesa*

*Contatto dell'A. S. con la famiglia*

*sì*

*Conferma richiesta di inserimento con firma del contratto*

*Disponibilità posto*

*no*

*ATTESA*

*Accoglienza nuovo ospite per periodo di prova*

*Superato ?*

*INSERIMENTO DEFINITIVO*

*FINE*

## **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.

## **DOMANDA DI AMMISSIONE E DOCUMENTAZIONE**

Tutti coloro che desiderano essere ospitati in questa Residenza, devono compilare una domanda di ammissione (Domanda Unica di Inserimento). I moduli sono a disposizione presso la RSA o presso il Servizio Sociale del Comune di Cavenago Brianza, e sono altresì reperibili presso il sito della ATS Brianza. La richiesta di inserimento Residenza può essere presentata direttamente dal cliente e/o dai suoi familiari e/o Ads-tutore. La "Domanda Unica di Inserimento" è comprensiva delle generalità della persona che richiede di essere accolta in struttura, scheda conoscitiva, informazioni sanitarie a cure del medico curante e/o medico della struttura di provenienza, con le prescrizioni delle terapie assunte.

La Domanda Unica di Inserimento, una volta compilata, andrà consegnata alla Residenza al Coordinatore e/o l'Ass. Sociale e sarà registrata la data di presentazione. In tale occasione viene mostrata alla famiglia la struttura e i servizi in essere e consegnata la Carta dei Servizi. Questo primo incontro permette di fissare un punto di riferimento per i familiari con il Coordinatore di Struttura e l' Ass. Sociale, di conoscere direttamente l'ambiente, i relativi spazi personali e comuni e di conoscere i servizi offerti dalla struttura.

La valutazione dell'anziano è operata dal Responsabile Sanitario secondo precise schede indicate dalla legislazione regionale e porta alla classificazione di una classe a favore dell'anziano.

In seguito alla riconsegna della domanda compilata, L' Ass. Sociale e Il Responsabile Sanitario possono organizzare, se necessario, una visita domiciliare presso l'abitazione dell'anziano, al fine di reperire ulteriori informazioni sulla situazione socio-sanitaria.

## **GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA**

La Lista di attesa è suddivisa per tipologie d'utenza (utenza tipica Rsa- utenza alzheimer) e per sesso (uomo e donna) in base agli abbinamenti delle camere che si presentano quasi tutte doppie (40 camere doppie e 5 singole). Il criterio di gestione della lista d'attesa è determinato da un elenco cronologico riferito alla data di presentazione della Domanda Unica 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, attraverso una valutazione delle

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

La lista di attesa è aggiornata trimestralmente. Ciascun interessato ha diritto di richiedere precise informazioni inerenti la propria posizione. I criteri di formazione e composizione della lista d'attesa in base alla data di consegna della domanda sono applicati dalla Direzione della Residenza con spirito di assoluta imparzialità.

## **MODALITA' DI INSERIMENTO – PRESA IN CARICO**

Quando si rende disponibile un posto, L'Ass. Sociale, previa analisi della Lista d'attesa, convoca il richiedente. Si concordano la data e le modalità di ingresso. Si attribuisce un numero di identificazione della lavanderia, si richiede la documentazione necessaria per l'inserimento in struttura e per la sottoscrizione del Contratto di Residenza con l'Ente Gestore: Fotocopia carta d'identità e codice fiscale - tessera sanitaria- esenzione del ticket – copia del verbale accertamento invalidità – documentazione medica e eventuale aggiornamento situazione clinico assistenziale – se in possesso, copia della nomina di ADS.

## **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 e critiche esigenze

supporto sanitario-assistenziale in occasione di aggravamenti per persone anziane inseriti nel circuito dell'assistenza domiciliare

manifestarsi di emergenze che rendono indispensabile un temporaneo allontanamento dal nucleo familiare

Gli inserimenti temporanei seguiranno la stessa procedura adottata per gli inserimenti definitivi. la durata degli inserimenti di norma va dai 30 ai 90 giorni .

**ACCOGLIENZA IN STRUTTURA E NEL NUCLEO ABITATIVO**

*L'utente arriva alla struttura con i suoi familiari*

*La Ass. Sociale, la C.S. e la Caposala accolgono direttamente nell'atrio di ingresso il nuovo cliente. Guida il cliente e i familiari al piano e alla camera assegnata Presenta il cliente e i famigliari al medico, l'infermiere e all'ASA che lo accolgono al nucleo*

**VALUTAZIONE STATO SANITARIO E ASSISTENZIALE**

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

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

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

**PROCEDURE AMMINISTRATIVE**

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

**CHIUSURA INSERIMENTO**

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

**PRESA IN CARICO PER NUCLEO ALZHEIMER**

Nel Nucleo Alzheimer della RSA possono essere ricoverate persone dementi affette da disturbi comportamentali incompatibili con l'ambiente di vita comune agli ospiti non gravati da tali problematiche, in possesso di certificazione con diagnosi di demenza redatta da centro neurologico/geriatrico specialistico per la cura delle demenze (ex UVA) pubblico. L'inserimento in nucleo protetto è conseguente alla valutazione da parte della Direzione Sanitaria del questionario medico e della documentazione clinica aggiuntiva allegata all'atto della presentazione della domanda. Nei casi dubbi, è preceduto da un colloquio pre-ingresso condotto dalla Direzione Sanitaria da una ulteriore valutazione clinica pre-ingresso (anche al domicilio) se il Responsabile Sanitario lo reputa necessario. Se la struttura è idonea a potere accogliere tale paziente, la domanda di inserimento viene accolta e il paziente viene inserito in lista d'attesa.

Talvolta l'ammissione al nucleo è successiva all'ingresso in struttura e determinata dalla comparsa in itinere di disturbi del comportamento non preesistenti o dall'aggravarsi degli stessi per una progressione di malattia già nota. Il R. Sanitario e i medici di reparto e altre figure professionali operanti all'interno della struttura.

L'accoglienza nel nucleo mantiene carattere di temporaneità pertanto, come detto, gli sforzi valutativi dell'equipe sono orientati anche a identificare la scomparsa di problematiche comportamentali che siano compatibili con altre collocazioni all'interno della struttura.

**COMPILAZIONE FASAS- P.I. E P.A.I.**

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

- permettere all'ospite di esprimere al meglio capacità e potenzialità latenti;
- mantenere vive capacità intellettuali e funzionali residue;
- offrire un aiuto in ciò che non riesce a compiere autonomamente, supportando l'ospite in modo graduale e adeguato al reale grado di necessità;

- agevolare i processi di comunicazione e stimolare i contatti sociali;
- ridurre lo stress dell'ospite (e di conseguenza dei suoi familiari o care-givers).

#### **04.02 Visite di parenti ed amici**

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

#### **04.03 Permessi uscite e regolamentazioni assenze**

A richiesta dei parenti/Ads/tutori o del cliente, la Direzione Sanitaria può rilasciare permessi di uscita temporanei per gli utenti della Rsa. L'uscita e il rientro avverranno ad esclusiva cura dei parenti/Ads/tutori. In reception è disponibile il modulo di uscita/entrata da compilare a cura dell'accompagnatore, prima dell'uscita dalla Rsa. Il Responsabile Sanitario o il medico referente possono rilasciare permessi di uscita di uno o più giorni agli utenti della Residenza, valutandone prima lo stato di salute e le condizioni ambientali e territoriali esterne. La Residenza declina ogni responsabilità per qualunque causa o effetto verificatosi durante l'assenza autorizzata del cliente della Residenza stessa.

#### **04.04 Dimissione e decessi**

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

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

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

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

*In caso di dimissioni* decisa dall'ospite dal parente o dal tutore/amministratore di sostegno, si dovrà dare un preavviso di almeno quindici giorni alla Direzione della Rsa. Il mancato preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera per i giorni di preavviso non comunicati.

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

#### **04.05 Adempimenti amministrativi**

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

#### **04.06 Servizi inclusi nella retta giornaliera**

La retta base giornaliera è fissata in:

- Ricoveri definitivi: € 77,73 IVA inclusa
- Ricoveri temporanei: € 80,90 IVA inclusa (con durata compresa tra i 30 giorni e i 90 giorni)
- Ricoveri per le persone affette da demenza o che mettano in atto comportamenti gravemente disturbanti (valutazione effettuata dal Responsabile sanitario sulla scorta della documentazione clinica pervenuta e in base all'osservazione dell'anziano da parte dell'UVMI): € 85,00 IVA inclusa.

All'ammissione in Struttura viene richiesta, solamente per i ricoveri definitivi, un deposito cauzionale infruttifero di € 2.000,00. Detta cauzione viene restituita, salvo pendenze sui pagamenti delle rette, a partire dal giorno 20 del mese successivo alle dimissioni. Il deposito cauzionale va versato alla Direzione amministrativa al momento dell'ingresso in struttura. Il pagamento della retta avviene in forma anticipata e deve essere effettuato entro il 5 del mese di

competenza. 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 art. 04.08. 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 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 servizi:

#### 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.
- \* assistenza generica alla persona, in rapporto alle necessità;
- \* taglio e piega capelli, barbiere, pedicure e manicure estetico (una volta al mese).

#### 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.;

I suddetti servizi sono erogati da personale specializzato e qualificato.

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

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

- \* Servizi alberghieri aggiuntivi in camera (telefono, apparecchi radiofonici o televisivi dotati di cuffie)
- \* Servizi di ristorazione per esterni e Servizio bar
- \* Servizio di trasporto richiesti su iniziativa del cliente e non su prescrizione della Direzione sanitaria
- \* Servizi di cura dell'estetica e di cura della persona, eccedenti i servizi base già menzionati, i cui prezzi saranno resi noti a chi ne farà richiesta;
- \* Lavaggio, stiratura e manutenzione dei capi di vestiario non intimi utilizzando la lavanderia interna alla residenza e/o 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 e le relative tariffe sono rese pubbliche dalla Direzione della Residenza.

#### **04.08 Risoluzione del rapporto**

L'ospitalità presso la Residenza può risolversi:

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

In tutti i casi sopra declinati la RSA darà un preavviso di 15 (quindici) giorni periodo nel quale la Residenza si attiverà al fine della tutela del cliente affinché tali dimissioni avvengano in forma assistita.

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

Alla dimissione vengono consegnate all'interessato:

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

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

#### **04.09 Divieti**

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

#### **04.10 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio**

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

#### **04.11 Responsabilità per danni**

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

#### **04.12 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 servi. La direzione, provvederà, in un tempo congruo non eccedente ai 20 giorni lavorativi, a dare risposta.

Procedure di reclamo:

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

- **reclamo formale** - il cliente o il parente suo familiare può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modello riportato - allegato E - che è disponibile presso la reception. A tutti i reclami registrati sul file "Registrazione dei difetti" alla residenza viene data risposta per lettera 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, trasformandola in una vera e propria non conformità.

#### **04.13 Comitato di Rappresentanza dei clienti e dei familiari**

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

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

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

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

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

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

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

#### **04.14 Disposizioni finali**

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

## ►05 SISTEMA DI 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.

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

### **05.03 Controllo e rilevazione Qualità**

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

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

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

1. 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 (Mod0308). Il questionario viene somministrato una volta all'anno. I soggetti coinvolti sono i nostri clienti sia gli anziani residenti, sia i loro parenti. Vista la difficoltà per i primi ad esprimere un parere (tipicamente per problemi di verbalizzazione o di manualità) e per i secondi di avere una adeguata partecipazione alla vita del proprio congiunto la consegna dei questionari avviene secondo la seguente modalità:

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

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

I risultati dei questionari sottoforma di tabelle e torte riassuntive vengono poi affissi nelle bacheche informative dei locali polifunzionali della RSA. Nella riunione annuale con i parenti vengono presentati i risultati dei questionari e commentati. Il feedback della riunione è utile alla direzione per eventuali azioni di miglioramento successive.

#### **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, è specificato altresì se l'operatore è addetto ai servizi di emergenza.

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:* casacca azzurra e pantalone bianco

*Ausiliario socio assistenziale:* casacca bianca con profili arancione e pantalone bianco

*Fisioterapista:* casacca bianca con profili verdi e pantalone bianco

*Educatori Professionali:* casacca bianca con profilo giallo e pantalone bianco

*Addetti ai servizi generali:* casacca bianca con bordi lilla e pantalone lilla.

#### **►06 DEROGHE IN OCCASIONE DI EMERGENZA SANITARIA**

Per emergenza di carattere sanitario organizzativo si intendono gli avvenimenti legati ad epidemia, pandemie e a tutto ciò che minaccia la salute pubblica 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, comunicate di volta in volta agli interessati. Tali deroghe saranno comunicate 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 Ads/procuratore/Tutore/Parenti/caregivers.

*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 ospite e Ads/familiari
- specifiche richieste informativi e/o valutative preingresso
- limitazioni o sospensioni di particolari modalità rivolte agli ospiti (ratificate nei progetti individuali)
- differenti modalità di svolgimento dei servizi ancillari (pulizie e sanificazione, pasti, lavanderia)
- modifica o sospensione delle rilevazione della soddisfazione dei lavoratori e clienti.
- adeguamento a normative nazionali e regionali specifiche per le UDO sociosanitarie

**➤07 ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI E DOCUMENTI ESPOSTI**

- I. Unità operative e loro attività
- II. Giornata tipo
- III. Modulo segnalazioni e Reclami
- IV. Menù Tipo
- V. Carta dei diritti della persona anziana
- VI. Questionario di rilevazione della qualità del servizio  
Documenti esposti
- VII. Organigramma funzionale
- VIII. Codice Etico
- IX. Modello organizzativo Sintetico Aggiuntivo
- X. Protocollo gestione dei flussi finanziari di cassa
- XI. Protocollo in tema di sanzioni dei soggetti apicali
- XII. Protocollo in tema di illeciti contro la personalità individuale
- XIII. protocollo relativo ai delitti ex art. 25- terdecies (razzismo, xenofobia, discriminazione)
- XIV. Protocollo whistleblowing (segnalazione di illeciti)