

➤01 PRESENTAZIONE	2
01.01 Perché la carta dei servizi?	2
01.02 A cosa serve la carta dei servizi?	2
01.03 Cosa contiene la carta dei servizi?	2
01.04 Presentazione della cooperativa CRM	2
01.05 Presentazione della R.S.A. "La Risaia"	3
➤02 FILOSOFIA GESTIONALE DELLA RESIDENZA	4
02.01 Principi fondamentali	4
02.02 Privacy	5
02.03 Metodologia operativa	5
02.04 Formazione	5
02.05 Volontari	5
02.06 Riconoscimento degli operatori	6
➤03 LA VITA NELLA RESIDENZA	6
03.01 I nostri servizi	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, stanza Snoezelen	7
03.01.g Servizi di fisioterapia	7
03.01.h Servizio di Assistenza sociale	7
03.02 Servizi generali di supporto	7
03.02.a Servizio pulizia	7
03.02.b Cucina	7
03.02.c Lavanderia, stileria, guardaroba	8
03.02.d Podologo	8
03.02.e Parrucchiere e barbiere	8
03.02.f Telefono	8
03.02.g Bar	8
03.02.h Radio e tv	8
03.02.i 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	9
04.01 Procedure	9
04.02 Tutela	10
04.03 Visite di parenti ed amici	11
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
➤05 SISTEMA DI QUALITA'	14
05.01 Sicurezza	14
05.02 Come intendere la qualità	14
05.03 Controllo e rilevazione qualità	14
05.04 Certificazione per la Parità di genere	13
➤06.00 Deroche in occasioni di emergenza sanitaria	14
➤07 ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI	15

01. PRESENTAZIONE

01.01 Perché la carta dei servizi?

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

01.02 A cosa serve la carta dei servizi?

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

01.03 Cosa contiene la carta dei servizi?

Contiene una descrizione dei servizi sanitari, assistenziali, riabilitativi, alberghieri, amministrativi e di supporto offerti dalla nostra Residenza; una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi offerti; una descrizione dei progetti avviati per migliorare sempre di più la qualità del servizio offerto.

Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente: siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure.

01.04 Presentazione della cooperativa CRM

La Cooperativa Sociale di Rieducazione Motoria denominata
«C.R.M. Coop Sociale Onlus»

- * è stata costituita il 02 ottobre 1985
- * ha sede legale in Milano, Via Trenno, 41
- * il numero di partita IVA è 08029590158
- * è iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano con il num. 1205814
- * è iscritta nel Registro delle Imprese con il num. 252516
- * è iscritta all'Albo Regionale Cooperative Sociali sez. A, foglio 38, num. 76
- * è iscritta al registro prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al num. 76

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 Onlus è composta da c.ca 350 soci con una netta prevalenza di donne.

Dal 2010 Coop CRM ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi Dls 8/1/2001 n 231 eleggendo un Organismo di Vigilanza interno e si è dotata di un proprio Codice Etico. E' altresì certificata sia attraverso Sistema di Qualità Iso 69001:2015, sia attraverso la norma UNI-PdR125:2022 Parità di Genere.

01.05 Presentazione della R.S.A. "La Risaia"

Nata da una sinergia tra il Comune di Marcignago e la C.R.M Cooperativa Sociale Onlus, la Residenza «La Risaia» è pensata per l'assistenza agli anziani non autosufficienti totali, tanto per degenze di lunga durata quanto per ricoveri di emergenza o di sollievo.

Sono disponibili camere a due letti, arredate con attrezzature in grado di contrastare i maggiori problemi di natura sanitaria e con particolare attenzione alle necessità dei clienti che andranno ad occuparle, tutte comunque dotate di bagno. La Residenza dispone complessivamente di 59 posti letto accreditati, strutturati in 4 nuclei dai 13 ai 16 posti letto ciascuno.

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

Oltre alla modernità della struttura e delle attrezzature, 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 0382/921794. Il nostro numero di fax è 0382/921709. E-mail: rsalarisaia@crmsociale.it

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 RSA e o il territorio.

Gli uffici sono aperti al pubblico o telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 17.00: per avere informazioni generali sulla struttura è necessario parlare con il Coordinatore della RSA

Come raggiungerci

La Residenza Sanitaria «La Risaia » è situata in Via strada per Torradello n°2 a Marcignago, provincia di Pavia.

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 «La Risaia» 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

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 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

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 reparti;*
 2. *Supporto alle attività di animazione;*
- Supporto alle attività di integrazione con il territorio.*

02.06 Riconoscimento degli operatori

Ogni operatore presente nella R.S.A. è individuabile mediante un cartellino di riconoscimento riportante fotografia dell'operatore, nome, cognome e qualifica.

Al fine di agevolare, anche visivamente, la qualifica dell'operatore, sia sanitario che assistenziale, C.R.M. coop. Sociale Onlus ha adottato divise di diverso colore:

Medico: camice bianco

Infermiere professionale: divisa bianca con profili azzurri

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

Fisioterapista: divisa con pantaloni bianchi e casacca con profili verdi

Animatori: divisa con pantaloni bianchi e casacca con profili gialli

Addetti ai servizi generali: divisa lilla

3.

03. LA VITA NELLA RESIDENZA

03.01 I nostri servizi

03.01.a L'offerta residenziale per anziani

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

03.01.b Modalità di cura e di assistenza

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

Nel nucleo si persegue l'obiettivo di realizzare per ogni cliente il massimo recupero possibile, oltre al mantenimento dello stato di benessere psicofisico, facendosi carico della persona anziana nella sua globalità e originalità attraverso il lavoro in équipe multiprofessionale. Infatti la partecipazione di diverse figure professionali all'équipe di nucleo, oltre a garantire un'effettiva continuità di cura, facilita un'assistenza al cliente nella sua totalità. Dopo l'accoglienza nel nucleo dell'utente viene valutato con una metodica multiprofessionale e multidimensionale. L'équipe degli operatori 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 presente in struttura dalle ore 9 alle ore 17 dal lunedì al venerdì. Nelle giornate festive e prefestive l'assistenza medico-sanitaria è assicurata dalla medesima équipe medica mediante proprio servizio di reperibilità. Nelle ore notturne (dalle 21 alle 07), tutti i giorni dell'anno, l'assistenza medica è garantita da un servizio dedicato di "guardia medica attiva" presente in residenza.

Il compito dell'équipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, in collaborazione con il personale infermieristico.

03.01.d Servizio di assistenza tutelare di base

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

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

03.01.e Servizio di assistenza infermieristica

L'attività infermieristica è garantita tutti i giorni, dalle ore 07,00 alle ore 21,00 (nelle ore notturne è presente in struttura un medico che può avvalersi della reperibilità infermieristica professionale). 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.

03.01.f Servizio di animazione e socializzazione

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

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

- * **Centri di interesse:** sono l'offerta di un impegno specifico, trasversale ai diversi reparti, che coinvolge gli anziani sulla base di un preciso interesse.
- * **Animazione dei «grandi eventi»:** si tratta di momenti che coinvolgono l'intera R.S.A., quali le feste domenicali, la festa annuale, le manifestazioni teatrali, gli eventi musicali e le attività estive.
- * **Terapia occupazionale:** accanto alle attività di animazione, vengono attuati anche interventi specifici di tipo terapeutico, quali musicoterapia, terapia ortoculturale, terapia della reminiscenza.
- * **Stanza multisensoriale Snoezelen.**
E' un intervento terapeutico alternativo alla terapia farmacologica per pazienti in situazioni di grave compromissione della sfera cognitiva e neurologica, basato sulla stimolazione dei cinque sensi attraverso strumentazioni in grado di creare percorsi di stimolazione controllati, come tubi a bolle, fibre ottiche, proiettori, luci UV, bambole emozionali, cuscini vibranti, musica, percussioni, etc.

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

03.01.g Servizi di fisioterapia

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

03.01.h Servizio di Assistenza sociale

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

03.02 Servizi generali di supporto

03.02.a Servizio pulizia

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

03.02.b Cucina

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

tisane. Tutta 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. E' compreso nel costo della retta il lavaggio della biancheria intima, del pigiama (o camicia da notte), calze e fazzoletti. Il lavaggio degli indumenti esterni è a carico dei familiari.

03.02.d Servizio estetico

L'amministrazione assicura gratuitamente la prestazioni di taglio unghie secondo necessità stabilite dai medici.

03.02.e Parrucchiere e barbiere

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

03.02.f Telefono

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

03.02.g Bar

All'interno della struttura è presente un'area adibita a bar interno, aperta al pubblico e agli utenti. Sono presenti distributori automatici di bevande calde/fredde e generi alimentari confezionati.

03.02.h Radio e tv

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

03.02.i Posta

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

03.02.l Presidi sanitari e ausili

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

03.02.m Trasporto degenti

Il trasferimento dei clienti, da e per le strutture ospedaliere, è garantito da mezzi attrezzati o ambulanza.

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 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. Ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde degli oggetti consegnati in custodia. L'Ente si obbliga ad accettare e custodire oggetti di valore, somme di danaro contante o carte-valori, consegnati alla Direzione durante la permanenza nell' RSA (l'Ente può rifiutarsi nel caso si tratti di oggetti pericolosi, o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. E' possibile esigere che gli oggetti consegnati siano contenuti in involucri chiusi e/o sigillati). 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
(Comune, UVG, ecc)*

Prima visita alla struttura e consegna cartella informativa contenente:

- Domanda di ammissione
- Scheda conoscitiva
- Scheda da compilare dal medico di base
- Carta dei servizi
- Contratto di ammissione
- Consenso trattamento dati personali

*Riconsegna
domanda*

no

FINE

in sede di riconsegna della domanda si acquisiscono maggiori elementi al fine della valutazione per l'inserimento in lista d'attesa.. Assegnazione punteggio per la lista di attesa

Requisiti di accesso

no

FINE

Inserimento in lista di attesa

*Contatto del C.S. con la
famiglia*

*Conferma richiesta di
inserimento con firma
del contratto*

*Accoglienza nuovo
ospite per periodo di
prova*

*Disponibilità
posto*

si

no

ATTESA

**INSERIMENTO
DEFINITIVO**

Superato ?

FINE

L'ingresso nella Residenza di un nuovo cliente è un momento particolarmente delicato e complesso, non riducibile solo a pratiche amministrative e cliniche; si tratta di porsi nei confronti del cliente accogliendolo nella totalità delle caratteristiche individuali e dei bisogni clinico assistenziali. Tutti coloro che desiderano essere ospitati in questa Residenza, devono compilare una domanda di ammissione. I moduli sono a disposizione presso gli uffici amministrativi. I documenti, una volta compilati, andranno consegnati alla

coordinatrice di struttura. In tale occasione viene presentata alla famiglia la struttura. Questo primo incontro permette di fissare un punto di riferimento per i familiari nella figura del C.S., di conoscere direttamente l'ambiente, i relativi spazi personali e comuni e di conoscere i servizi offerti dalla struttura.

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

La richiesta di Inserimento può essere presentata direttamente dal cliente e/o dai suoi familiari e/o dall'amministratore di sostegno/tutore, anche in attesa di nomina, compilando la Domanda Unica di Inserimento che può essere ritirata presso la Residenza stessa o dal sito dell'ATS Città Metropolitana di Milano (Cittadini > Anziani > Residenze sanitario assistenziali (RSA) > domanda unica RSA). La "Domanda" è comprensiva delle generalità della persona che richiede di essere accolta in struttura, scheda conoscitiva, informazioni sanitarie a cura del medico curante e/o del medico della struttura di provenienza, con le prescrizioni delle terapie necessarie. Nel caso di cliente la cui retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, alla domanda dovrà essere allegato l'atto amministrativo di assunzione di impegno di spesa dell'Ente Pubblico medesimo. La Domanda unica di Inserimento, andrà consegnata alla Direzione della Residenza o in sua assenza alla reception, e sarà protocollata la data di presentazione. In tale occasione viene presentata alla famiglia la struttura e i servizi in essere. Questo primo incontro (spesso con la presenza del Medico Responsabile) permette di conoscere direttamente l'ambiente, i relativi spazi personali e comuni e di conoscere i servizi offerti dalla struttura.

La Lista di attesa è unica ed è costituita da un elenco cronologico riferito alla data di presentazione della Domanda Unica di Inserimento.

Per l'ingresso in residenza oltre alla lista cronologica di cui sopra si prende in esame la valutazione effettuata dalla "Direzione" (Coordinatore, Medico, infermiere). La valutazione viene corroborata dalle documentazioni presentate (Domanda Unica) ed eventuali allegati sanitari e successivo colloquio con i familiari ed eventualmente con l'utente. In caso di disponibilità in camera doppia, si sceglierà il genere corrispondente all'ospite già presente.

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

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

La lista di attesa viene aggiornata periodicamente almeno semestralmente

Nel caso di cliente la cui retta sarà a totale o parziale carico di Enti Pubblici, il Contratto d'Ammissione dovrà essere sottoscritto anche dall'ente Pubblico Interessato o, in alternativa, dovrà essere acquisita la delibera d'impegno di spesa relativa al ricovero in RSA.

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

04.02 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 ai venti giorni lavorativi, a darne 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 sulle tempistiche di risoluzione o sulla possibilità di presentare reclamo formale.

- **reclamo formale** - il cliente o il parente suo familiare può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modello riportato - allegato E - che è disponibile presso gli uffici amministrativi. A tutti i reclami, che sono registrati sul file registrazione dei difetti in uso alla Residenza, viene data risposta entro venti giorni lavorativi.

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.

04.03 Visite di parenti ed amici

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

04.12 Divieti

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

04.13 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio

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

04.14 Responsabilità per danni

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

04.15 - 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 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:

- fino a 2 rappresentanti degli Ospiti ;
- fino a 3 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

cui compiti sono:

- convocare le riunioni del Comitato;
- 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 ed 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 04.04.

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 laboratorio 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 dimissione decisa dal Responsabile Sanitario, o decesso, alla famiglia viene richiesto il pagamento della retta fino all'ultima giornata trascorsa in struttura. Quanto eccede rispetto a quello versato in maniera anticipata, verrà restituito alla famiglia. In caso di dimissione decisa dall'ospite, dal parente o dal tutore e/o amministratore di sostegno, si dovrà dare preavviso per iscritto di almeno 15 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 senza costi aggiuntivi.

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 € 90.00 (IVA 5% compresa) per i ricoveri definitivi e in € 93.50 (IVA al 5% compresa) per i ricoveri temporanei, con durata compresa tra i 30 giorni e i 90 giorni. Ricevuta la

comunicazione di ingresso, il cliente o chi per esso, provvederà avanti l'inserimento, al versamento di deposito cauzionale infruttifero pari a € 2.000,00.

La somma verrà restituita all'interessato o agli aventi causa, previa regolarizzazione di eventuali pendenze con l'Amministrazione della Residenza, all'atto della cessazione del rapporto. Tale modalità non si applica nei casi di ricoveri temporanei.

L'Ospite e/o il Terzo prende/prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta possa subire delle variazioni. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT (FOI), dei 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 della loro entrata in vigore.

La retta comprende:

SERVIZI ALBERGHIERI:

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

SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI DI BASE

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

SERVIZI DI SOCIALIZZAZIONE

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

I suddetti servizi sono erogati da personale specializzato e qualificato.

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

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

- * Servizi alberghieri aggiuntivi in camera (telefono, apparecchi radiofonici o televisivi dotati di cuffie)
- * Servizi di ristorazione per esterni
- * Servizio bar

- * Servizi di cura dell'estetica e di cura della persona, eccedenti i servizi base già menzionati, i cui prezzi saranno resi noti a chi ne farà richiesta;
- * Lavaggio, stiratura e manutenzione dei capi di vestiario non intimi, mediante la creazione di una lavanderia interna alla residenza;
- * Servizio rivendita giornali e periodici;
- * Servizi ricreativi aggiuntivi, quali gite e soggiorni climatici, con oneri aggiuntivi definiti in rapporto al costo delle iniziative
- * Servizi culturali diversi, quali visite a musei, accesso ad impianti sportivi, accessi al cinema, ecc. con oneri aggiuntivi pari al costo dell'accesso agli impianti;

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

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.

All'interno della Residenza è inoltre presente il responsabile dei lavoratori per la sicurezza. Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Tutto il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli utenti. Nelle camere e nei corridoi della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l'evacuazione della struttura in caso di emergenza.

05.02 Come intendere la qualità

La 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, dopo aver definito il proprio sistema qualità, attraverso la preparazione, sperimentazione, valutazione ed adozione dei diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione della qualità, ha superato la visita ispettiva dell'ente certificatore TÜV Rheinland Italia, ottenendo la certificazione del servizio.

Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- * obiettivo finale dell'erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione del cliente, inteso sia come anziano nostro ospite, ma anche come famiglia e comunità;
- * l'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;

- * il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico-professionale e relazioni interpersonali).

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

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

Si inserisce in questo sistema, il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della soddisfazione dell'utente (Mod0308) Il questionario viene somministrato una volta all'anno, nel mese di ottobre, a tutti gli anziani presenti in struttura da almeno 3 mesi, alla data di consegna dei questionari, i clienti della struttura, o i loro parenti, nel caso gli anziani non fossero in grado di farlo autonomamente, sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo compilato nell'apposito box situato all'ingresso.

05.04 Certificazione per la Parità di genere

05.04 Certificazione per la parità di genere

L'Ente Gestore opera in regime di certificazione per la Parità di Genere Prassi UNI-PdR 125:2022 e adotta diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione della stessa.

Da sempre C.R.M. Coop. Sociale ONLUS si impegna a incoraggiare la tolleranza in ogni sua forma, dalla parità di genere, alla cultura dell'inclusione e della diversità, per eliminare ogni discriminazione.

L'obiettivo è quello di garantire che tutti gli attori coinvolti nel processo aziendale e tutte le altre parti interessate, siano equamente trattati, rappresentati, rispettati, e tutelati, senza distinzioni di genere, etnia, convinzioni religiose e ateismo, convinzioni filosofiche, opinioni politiche, appartenenza sindacale, stato di salute o orientamento sessuale.

La convinzione che muove la Cooperativa nasce dall'idea che solo così ciascuno può avere basi solide sulle quali fondare il proprio lavoro ed i rapporti interpersonali necessari ad attuarlo, per dare il meglio di sé nella cura che quotidianamente viene prestata agli utenti dei nostri servizi ed alle loro famiglie, a beneficio della comunità in generale.

Gli strumenti programmatici, di monitoraggio e controllo del processo sono identificati dalla Prassi UNI-PdR 125:2022, compresa l'istituzione di un Comitato Guida per la Parità di Genere, così come l'identificazione del processo di segnalazione e reclamo in caso di eventi critici.

Gli strumenti dei Questionari di gradimento sia quello indirizzato ai lavoratori, sia quello per la rilevazione del gradimento degli ospiti, prevedono domande specifiche legate al tema della Parità di Genere, quale grande momento partecipativo che fornisce una fotografia immediata della situazione inerente il tema.

06.00 Derghe in occasioni 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 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, procedura 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

parenti/ADS/curatore/tutore.

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 familiari;
- specifiche richieste informative e o valutative pre-ingresso;
- limitazione o sospensioni di particolari attività rivolte agli ospiti (ratificate nel progetto individuale);
- differenti modalità di svolgimento dei servizi ancillari (pulizie e sanificazione, pasti, lavanderia);
- modifica o sospensione della rilevazione della soddisfazione di lavoratori e clienti;
- adeguamento a normative Nazionali e Regionali, specifiche per le UDO socio-sanitarie.

07 ELENCO ALLEGATI CARTA DEI SERVIZI

- | | | |
|------|-----------------------------|---|
| I. | (DocRSA0206 - ED01 - REV03) | Unità operative e loro attività |
| II. | (DocRSA0207 - ED01 - REV02) | Giornata tipo |
| III. | (Mod1202 - ED01 - REV03) | Modulo segnalazioni |
| IV. | (DocRSA0208 - ED01 - REV01) | Menù Tipo |
| V. | (DocRSA0225 - ED01 - REV01) | Carta dei diritti della persona anziana |

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) |
| X. | Modello Organizzativo Cyber Security |

DIRETTORE GENERALE	Presidia e attiva tutti i processi organizzativi ed operativi.
AREA AMMINISTRATIVA	
Coordinatore dei servizi	Presidia e coordina tutti i processi organizzativi e operativi all'interno della struttura.
Amministrativa Centralinista	Curano le relazioni con il pubblico relative alle pratiche amministrative
AREA SOCIO-ASSISTENZIALE	
A.S.A. (ausiliari socio-assistenziali)	Realizzano i programmi socio assistenziali di nucleo ed individuali rispondendo ai bisogni dei clienti.
Educatori/Animatori	Promuovono le attività ricreative, culturali, di aggregazione e di socializzazione.
Assistente Sociale	Cura l'ammissione e l'inserimento dei nuovi clienti e le attività di supporto sociale.
Podologa - Parrucchiere e barbiere	Si occupano delle cure estetiche.
AREA SANITARIA	
Responsabile Sanitario	E' il responsabile sanitario della Residenza Sanitaria Assistenziale.
Medico di Struttura	E' il responsabile dell' assistenza sanitaria per i clienti della RSA.
Guardia Medica notturna	Garantiscono l'assistenza medica notturna
Medici specialisti	Garantiscono le prestazioni specialistiche.
Coordinatori assistenziale e infermieristico	Coordinano le attività assistenziali e sanitarie.
Infermieri Professionali	Si occupano delle attività infermieristiche.
Terapisti della Riabilitazione	Svolgono attività di riabilitazione e mantenimento cognitivo e motorio.
Medici di Medicina generale	Sono referenti sanitari degli anziani che frequentano il CDI.

AREA DEI SERVIZI GENERALI

I servizi generali (pulizie, cucina, manutenzioni ecc.) sono appaltati all'esterno.

Ogni operatore è dotato di tesserino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

Tutto il personale operante nella residenza è in possesso del titolo richiesto dal proprio profilo professionale.

Giornata tipo nella struttura

Le attività sono strutturate in relazione agli interessi dei singoli anziani e in base al piano di assistenza individuale. Gli orari delle attività e delle iniziative di interesse comune, sono esposti all'interno dei locali polifunzionali delle singole strutture.

R.S.A. «La Risaia »

All'interno della Residenza Sanitaria la giornata tipo dell'ospite inizia con la sveglia, l'igiene personale e l'alzata dal letto, qualora le condizioni dell'ospite lo consentono.

- ore 7.15 - 9.00: alzata, igiene personale, medicazioni, vestizione, prima colazione che può essere consumata a letto o in soggiorno secondo le condizioni dei clienti, somministrazione terapia ;

- ore 9.00 - 12.00: visite mediche, attività sanitarie, riabilitative e di animazione.

In mattinata distribuzione di una bevanda a scelta.

- ore 12.00 - 13.00: pranzo con possibilità di scelta dal menù

Dopo il pranzo eventuale riposo pomeridiano e interventi di igiene personale.

- ore 14.30 - 15.45: alzata, igiene alla persona, vestizione;

- ore 15.30 - 16.30: Merenda

- ore 16.30 - 18.00: attività riabilitative, infermieristiche, terapia occupazionale e di animazione ;

- ore 18.30 - 19.30: cena, assunzione terapie ;

- ore 19.30 - 20.30 : Terapia notturna e messa a letto ;

- ore 21.00 - 22.30 : preparazione al riposo notturno, somministrazione terapia notturna residua. A richiesta l'anziano può usufruire di una bevanda calda (tisana, camomilla).

L'anziano, durante la giornata, può guardare liberamente i programmi televisivi. Gli orari delle attività possono variare in relazione alle esigenze assistenziali e di nucleo.

CRM COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	MOD1202 ED01 - REV04
Scheda di Segnalazione	Pag. 4 di 4

SPAZIO RISERVATO AL PERSONALE CRM

Ricevuto in data _____

Visto da _____

☐ segnalazione ☐ reclamo ☐ suggerimento

Distribuito a: _____



C.R.M.

Coop. Sociale - ONLUS

CRM COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	MOD1202 ED01 - REV04
Scheda di Segnalazione	Pag. 1 di 4

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Per ogni Vostra segnalazione, suggerimento o reclamo le nostre procedure Vi assicurano una rapida e sicura risposta, ai fini della quale Vi preghiamo di compilare in modo dettagliato la presente scheda. Grazie alla Vostra accuratezza CRM potrà effettuare un intervento mirato, tempestivo ed efficace fornendoVi precise risposte in merito ai vostri suggerimenti o ai fatti che hanno indotto le vostre segnalazioni o i reclami e alle eventuali azioni correttive adottate. Vi ringraziamo preventivamente per la Vostra preziosa collaborazione.

La scheda può essere inserita negli appositi contenitori presenti nelle strutture o essere trasmessa a mezzo posta o fax a:

CRM Cooperativa Sociale ONLUS

CRM COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	MOD1202 ED01 - REV04
Scheda di Segnalazione	Pag. 3 di 4

Compilazione facoltativa:

Nome e Cognome: _____

☐ cliente/utente **OVVERO** ☐ parente ☐ conoscente ☐ altro _____

del/la sig./a _____

Desidero ricevere risposta al seguente recapito:

Via _____

Comune _____ (prov. _____) CAP _____

Tel _____ fax _____

**IO SOTTOSCRITTO _____ AUTORIZZO LA CRM
COOPERATIVA SOCIALE AL TRATTAMENTO DEI MIEI DATI PERSONALI
PER I FINI STATISTICI E LEGATI ALLA RISOLUZIONE DELLE NON
CONFORMITÀ SEGNALATE.**

DATA _____ FIRMA _____

Data _____ Firma (facoltativa) _____

Si segnala la presenza di disagi o inefficienze nei seguenti servizi
(se conosciuta indicare la denominazione del servizio diversamente
fornire una descrizione): _____

Sede di erogazione del servizio: _____

Data in cui si è verificato il problema: _____

Motivazioni del reclamo o della segnalazione

Spazio per eventuali suggerimenti o annotazioni:

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
1°	Risotto con salmici e salsoglio	Pasta ai Funghi di Verdure*	Pasta e broccoli	Pasta	Risotto del Pescatore	Pasta Panna e Salsiccia	Lasagne ai Funghi Boletini
	Pasta Pomodoro e Ricotta	Risotto al Radicchio	Risotto alle Zucchine	Pasta pomodoro e basilico	Pasta Pomodoro e Tortino	Risotto alle Puntarelle	Gnocchi alla Romana*
	Pasta in Brodo	Pasta in Brodo	Pasta in Brodo	Pasta in Brodo	Pasta in Brodo	Pasta in Brodo	Pasta in Brodo
	Cosce di Pollo alla Cacciatore	Concetta di Pollo	Pizza Margherita	Pizzocchino	Torta Salsa	Merluzzo al pomodoro*	Pomodori di mare
2°	Zucchini ripieni	Filet di Salmone al Limone	Piccata alle verdure	Gorgonzola	Concetta di Mare*	Hamburger alla Pizzaiola	Filet di Salmone impanato
CONT	Vendure* Miste al Vapore	Vendure* Miste al Vapore	Vendure* Miste al Vapore	Vendure* Miste al Vapore	Vendure* Miste al Vapore	Vendure* Miste al Vapore	Pasta al Forno Vendure* Miste al Vapore
	Purè di Patate Insalata	Purè di Patate Insalata	Purè di Patate Insalata	Purè di Patate Insalata	Purè di Patate Insalata	Purè di Patate Insalata	Purè di Patate Insalata
	Pane	Pane	Pane	Pane	Pane	Pane	Pane
	Frutta Fresca Mousse di Frutta	Frutta Fresca Mousse di Frutta	Frutta Fresca Mousse di Frutta	Frutta Fresca Mousse di Frutta	Frutta Fresca Mousse di Frutta	Frutta Fresca Mousse di Frutta	Frutta Fresca Mousse di Frutta

PRANZO

1° Settimana Menù Autunno/Inverno RSA "LA RISATA"

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
1°	Zuppa Toscana	Crema di Verdure* con Fagioli	Minestrina di Fagioli	Pasta e Zucchini	Minestrone di Verdure* con Pasta	Pasta e Caci	Ravioli in Brodo
	Pasta in Brodo Semplice	Pasta in Brodo Semplice	Pasta in Brodo Semplice	Pasta in Brodo Semplice	Pasta in Brodo Semplice	Pasta in Brodo Semplice	Pasta in Brodo Semplice
2°	Filet di Salmone al Pomodoro e Olive	Ricotta al forno	Purè di patate	Bastoncini di pesce*	Insalata di verdure e salsa	Tortino vegetariano*	Milano di Salsiccia e Formaggi
	Salsiccia Formaggi	Salsiccia Formaggi	Salsiccia Formaggi	Salsiccia Formaggi	Salsiccia Formaggi	Salsiccia Formaggi	Milano di Salsiccia e Formaggi
CONT	Vendure* al Vapore Miste	Vendure* al Vapore Miste	Vendure* al Vapore Miste	Vendure* al Vapore Miste	Vendure* al Vapore Miste	Vendure* al Vapore Miste	Vendure* al Vapore Miste
	Purè di Patate	Purè di Patate	Purè di Patate	Purè di Patate	Purè di Patate	Purè di Patate	Purè di Patate
	Pane	Pane	Pane	Pane	Pane	Pane	Pane
	Frutta Fresca Mousse di Frutta Frutta Cotta	Frutta Fresca Mousse di Frutta Frutta Cotta	Frutta Fresca Mousse di Frutta Frutta Cotta	Frutta Fresca Mousse di Frutta Frutta Cotta	Frutta Fresca Mousse di Frutta Frutta Cotta	Frutta Fresca Mousse di Frutta Frutta Cotta	Frutta Fresca Mousse di Frutta Frutta Cotta

*I piatti contrassegnati con asterisco potrebbero essere preparati con materie prime surgelate e/o congelate all'origine

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienza del quale la società può valersi.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano :

- il «principio di giustizia sociale», enunciato dall'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene che è compito della repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitano di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana ;
- il principio di solidarietà, enunciato dall'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- il principio «di salute» enunciato dall'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di «correggerle» e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

(tratta da D.G.R. 14 dicembre 23001 n.7/7435)