

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

Allegato 1

RSA CENTRO PADRE AMBROSOLI GIUSEPPE *Struttura per anziani non autosufficienti*

Le informazioni fondamentali volte a definire e rendere trasparenti i rapporti ed i reciproci diritti/doveri fra le strutture residenziali socio-sanitarie e gli Utenti, i loro Familiari e/o chi li rappresenta sono contenute nei seguenti documenti:

- *Contratto di ospitalità;*
- *Carta dei servizi;*
- *Regolamento interno vigente;*
- *Informativa sui costi e tariffario vigente.*

Essi contengono le informazioni basilari su tutti gli aspetti legati al servizio che viene offerto e sugli accordi tra le parti, pertanto pur essendo declinati in quattro documenti diversi essi rappresentano un unico corpo documentale.

CARTA DEI SERVIZI

1. PERCHÈ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa Promozione Lavoro (d'ora in avanti "Titolare e Gestore"), adotta la Carta dei servizi dell'RSA Padre Ambrosoli" (d'ora in avanti "RSA") di Milano e la mette a disposizione dei propri fruitori (d'ora in avanti "Utenti") per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di scelta. In questa Carta sono indicati i servizi offerti, le caratteristiche strutturali ed organizzative della struttura e i principali obiettivi di qualità che possono essere direttamente verificati dagli stessi Utenti. La Carta dei servizi:

- costituisce un patto scritto tra Utente e Gestore;
- permette di conoscere i servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere garantendo all'Utente gli strumenti di verifica della qualità offerta;
- è un documento di trasparenza a tutela dell'Utente e dei suoi Familiari.

Con la Carta dei servizi l'Utente verifica il rispetto degli impegni assunti dal Gestore ed eventualmente segnala i disservizi, mediante lo strumento del reclamo.

2. CHI SIAMO

L'immobile sede istituzionale della R.S.A. "Centro Padre Giuseppe Ambrosoli, in onore a un grande medico e Missionario Comboniano morto in Uganda nel 1987, è sito in Largo Missionari Comboniani n. 3 ed è di proprietà del Collegio delle Missioni Africane.

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

La struttura presenta caratteristiche proprie di una RSA ed è stata inaugurata e benedetta dal Card. Carlo Maria Martini il 5 novembre 1995.

Per anni ha ospitato missionari anziani che necessitavano di cure e assistenza.

Nel 2023 il Collegio delle Missioni Africane ha riaperto la struttura allargando l'ospitalità non solo ai religiosi, ma anche a laici e ha stipulato un accordo di collaborazione con la Cooperativa Sociale di Solidarietà "Promozione Lavoro", con sede a San Bonifacio (VR) per la gestione del servizio.

Da Novembre 2024 Cooperativa Promozione Lavoro è titolare e gestore del servizio.

3. LA VISION

Un "progetto di vita" che aiuti l'Utente a esprimere sé stesso all'interno della comunità dell'RSA che è costituita dagli Utenti, dai Familiari, dal Personale e dai Volontari.

4. LA MISSIONE

La missione dell'RSA è mettere a disposizione degli Anziani che non possano o non desiderino più abitare nella loro casa, un luogo ove vivere serenamente, aiutandoli a mantenere il più possibile l'autonomia delle loro azioni e delle loro scelte.

L'impegno dell'organizzazione s'ispira a questa filosofia e si traduce, sul piano operativo, nel prendersi cura delle persone fornendo risposte adeguate ai bisogni, in modo da consentire a ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie nel rispetto della vita all'interno di una comunità.

5. I PRINCIPI

L'RSA intende dare applicazione ai principi indicati dalle normative nell'ambito dell'erogazione dei servizi pubblici:

- *Uguaglianza e rispetto*: l'erogazione del servizio è ispirata a un'eguale considerazione per ogni persona. Ogni attività è personalizzata considerando l'*unicità* di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.
- *Imparzialità e obiettività*: ogni persona che presta un servizio all'interno dell'ente opera con imparzialità, obiettività e giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.
- *Continuità*: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle 24 ore. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli Utenti il minore disagio possibile.
- *La scelta*: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Le diverse figure professionali che operano all'interno del Centro Anziani hanno il compito di favorire e stimolare le scelte personali nello svolgimento delle attività quotidiane degli Anziani residenti nella struttura.
- *Partecipazione*: l'Anziano e la sua Famiglia sono i protagonisti centrali del servizio e a loro sono offerti gli strumenti per favorire una partecipazione attiva.
- *Efficacia ed efficienza*: l'organizzazione fa propri i principi di efficacia ed efficienza, verificando se gli obiettivi di salute riferiti ai fruitori siano stati raggiunti e se si operi in base al migliore utilizzo delle risorse disponibili.

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

6. DIRITTI DEGLI UTENTI

L’RSA si rifà alla “Carta europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine” (giugno 2010):

- L’Utente conserva integralmente la propria dignità e individualità e ha diritto alla migliore qualità di vita che le sue condizioni personali e le risorse disponibili consentono.
- L’Utente ha diritto al rispetto e alla protezione della *privacy* e intimità.
- L’Utente ha diritto a un intervento che, riconoscendo e valorizzando le proprie potenzialità, tenda al miglioramento della propria condizione e comunque alla conservazione di ogni abilità residua posseduta.
- L’Utente ha diritto alla corretta informazione e alla libera scelta nei limiti previsti dalle normative di settore e determinati dai vincoli e dalle regole dell’organizzazione comunitaria.
- L’Utente ha diritto a veder riconosciuto il proprio ruolo nel progetto di vita che lo riguarda e nella costruzione delle regole comunitarie.
- L’Utente e i propri Familiari hanno diritto a un’organizzazione efficiente ed efficace capace di ottimizzare, in favore degli Utenti, l’impiego delle risorse pubbliche e di quelle private derivanti direttamente dall’utenza.
- Hanno diritto di essere riconosciuti e valorizzati come membri e risorse della comunità: gli Utenti, i loro Familiari, il Personale, il Volontariato e ogni altro soggetto che interagisce con l’Utente nell’ambito e nei limiti del progetto di vita personale.

7. LE IDEE GUIDA

Nel rispetto dei principi e della missione delineati, le idee guida alle quali l’RSA si ispira sono le seguenti:

- *Rete dei servizi*: l’RSA condivide e partecipa alla rete dei servizi sociali e sanitari dell’ATS di Milano” e più in generale della Regione Lombardia, con l’obiettivo principale di mantenere la persona anziana nel proprio ambiente di vita. In questo senso si propone come *Centro di servizi residenziali* del territorio, aperto alla reciproca e mutua relazione con gli altri servizi e in generale con i cittadini e la comunità.
- *Fruitori*: l’RSA si rivolge a persone anziane non autosufficienti, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione e assistenza.
- *Obiettivi*: obiettivo generale è promuovere la massima qualità di vita possibile agli Utenti che risiedono nell’RSA; per raggiungere questo obiettivo devono essere garantiti servizi finalizzati a mantenere i massimi livelli possibili di autonomia funzionale, mentale e sociale essendo questa la condizione che permette, anche se in gradi diversi, l’autodeterminazione e il soddisfacimento dei propri bisogni, desideri e volontà.
- *Cultura*: la salute della persona anziana è considerata in modo globale, tenendo conto degli aspetti fisici, mentali, sociali e ambientali che contribuiscono a garantire il suo benessere.
- *Organizzazione*: la centralità della persona anziana obbliga i servizi che partecipano alla risposta assistenziale a coordinarsi e integrarsi tra loro in modo da rispettare una visione unitaria della

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

singola persona. Le principali risorse di cui l’RSA dispone per raggiungere i propri obiettivi sono il Personale, le Famiglie, gli Anziani stessi e il Volontariato.

- *Umanizzazione*: è convinzione del Gestore che un servizio di qualità sia il risultato di un insieme di attività caratterizzate da competenze tecnico-professionali e da un elevato livello di umanità nelle relazioni interpersonali.

8. LA STRUTTURA

L’RSA è situata in Via Largo dei Missionari Comboniani, 3 a Milano, zona parco nord. È una struttura facilmente raggiungibile attraverso i mezzi pubblici e dispone di parcheggio per chi arriva in macchina. La Struttura si sviluppa su tre piani fuori terra ed un seminterrato:

- al piano seminterrato si trovano i servizi generali (la cucina, la lavanderia, spogliatoi, servizi igienici e magazzini);
- al piano terra si trovano diversi ambienti della zona giorno tra i quali la reception, l’Ufficio segreteria, e le sale da pranzo; sono presenti anche camere e servizi igienici per gli ospiti;
- al primo e secondo piano si trovano le camere, tutte dotate di bagno, i bagni attrezzati e delle sale per il tempo libero. Al primo piano si trova inoltre la palestra, attrezzata per garantire percorsi riabilitativi individuali.

Nel complesso, l’RSA è autorizzata ed accreditata per 34 posti dedicati ad anziani non autosufficienti, suddivisi nel seguente modo: 24 posti sono convenzionato e 10 sono privati. Sono presenti un ascensore e un montalettighe. Le camere, tutte singole, sono dotate di un sistema di chiamate di emergenza e hanno accesso diretto a servizi igienici privati e attrezzati per disabili, completi di lavandino, doccia e WC.

All’interno di ogni stanza è possibile personalizzare l’arredamento con oggetti propri (quadri, fotografie, eccetera). L’RSA è dotata di locali climatizzati e dei dispositivi di sicurezza e prevenzione ai sensi del D. Lgs. 81/08 e successive modifiche (ascensori antincendio, rilevatori di fumo, impianto di allarme, impianto computerizzato per la segnalazione delle chiamate nelle stanze).

La struttura inoltre dispone di un bellissimo parco con percorsi accessibili e attrezzato con panchine.

L’RSA Ambrosoli è raggiungibile in automobile (nei pressi della struttura ed all’interno vi è un ampio parcheggio a disposizione), ma anche con i mezzi pubblici: pullman n. 52 o metropolitana gialla fino ad Affori e poi pullman n. 52.

Non è previsto un servizio di trasporto interno alla struttura.

La struttura è aperta tutto l’anno; gli orari di apertura per il pubblico e le visite sono libere in orario diurno (dalle 8.00 alle 20.00); si chiede comunque la collaborazione di familiari e visitatori per non disturbare gli utenti in momenti delicati della giornata, ossia durante i pasti e nel momento del riposo. In orario notturno (dalle 20.00 alle 8.00) eventuali accessi devono essere concordati con la Direzione.

9. INFORMAZIONI PER L’ACCESSO AI SERVIZI

9.1 La domanda per l’accesso, condizioni e criteri che danno diritto all’accesso

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

L’RSA Padre Ambrosoli è rivolta alla popolazione anziana residente in Regione Lombardia con almeno 65 anni di età compiuti e con diversi livelli di non autosufficienza. In caso di richiesta di ammissione da parte di Utenti con età inferiore ai 65 anni l’ingresso è consentito secondo quanto disposto da parte dell’ATS competente territorialmente.

L’ammissione è subordinata alla disponibilità del posto: in caso di saturazione dei posti disponibili l’utente viene inserito nella lista d’attesa. Le domande sono inserite in ordine cronologico. Rivolgendosi all’ufficio sociale è possibile conoscere la propria posizione in lista di attesa.

Per gli Utenti non residenti in Regione Lombardia l’ammissione potrà avvenire secondo disponibilità e con le modalità concordate con la direzione.

Utenti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta presso la direzione e l’assistente sociale della Struttura, effettuare visite guidate della Residenza accompagnati dall’assistente sociale stessa prima di inoltrare la domanda di ingresso, al fine di poter meglio valutare, in via preventiva, il gradimento degli ambienti, delle unità abitative e di quant’altro possa rappresentare elemento di giudizio da parte dell’utenza.

9.2 La fase dell’accoglienza

Entrare presso l’RSA Padre Ambrosoli significa lasciare la propria abitazione per inserirsi in un nuovo ambiente di vita. Accompagnare l’Anziano e la sua Famiglia in questa fase è importante per cercare di diminuire il disagio che questo importante cambiamento normalmente comporta. Prima dell’inserimento, se possibile, gli Operatori si recano a domicilio dell’Anziano o effettuano una valutazione direttamente presso RSA Padre Ambrosoli e la decisione di entrare viene condivisa con i Familiari più vicini. In quel contesto saranno anche acquisite tutte le informazioni sull’Utente in ordine ai suoi bisogni particolari, necessità e abitudini.

Qualora ne sussistano le condizioni, la Famiglia e l’Anziano vengono invitati, prima dell’ingresso, a visitare la struttura e la camera che lo ospiterà. Per rendere il distacco meno pesante si consiglia di portare in struttura qualche piccolo oggetto personale dell’Anziano.

All’ingresso in struttura l’Anziano e i suoi Familiari saranno accolti dal Direttore Sanitario, dal Coordinatore generale e da un Operatore che si dedicherà in modo specifico all’Anziano. Tale attenzione continuerà anche nei giorni successivi per aiutare l’Utente ad ambientarsi nel nuovo contesto. Se possibile, già in fase d’ingresso saranno anche presentate all’Anziano e ai suoi Familiari le figure di riferimento. L’Utente sarà visitato dal Medico alla prima occasione possibile. In questa importante fase i Familiari sono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro e con il Coordinatore per affiancarlo nel percorso d’inserimento. I Familiari sono comunque invitati a rivolgersi ai diversi referenti per ogni richiesta o informazione ritenuta necessaria

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) le modalità di accesso saranno adeguate alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

Ai sensi delle vigenti normative, per gli Anziani che utilizzano la residenzialità definitiva, il Gestore è tenuto a comunicare al Comune di Milano l’avvenuto ingresso nella struttura a cui segue la eventuale variazione anagrafica e l’assegnazione del nuovo Medico.

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

9.3 Il trasferimento di un Utente

Al momento dell'inserimento ogni Utente viene accolto nella stanza più adeguata ai propri bisogni e se l'adattamento sarà positivo questo diventerà il suo ambiente di vita. Eventuali trasferimenti di stanza potranno comunque avvenire qualora intervenissero nuovi importanti eventi, come per esempio un sostanziale cambiamento della condizione di salute o particolari difficoltà relazionali.

In ogni caso, tale decisione sarà presa in sede di Equipe multidisciplinare e opportunamente motivata sia all'Utente che ai suoi Familiari. Il trasferimento di stanza può anche avvenire su richiesta dell'Utente e/ dei Familiari. In questo caso il cambiamento di stanza potrà comportare una variazione della retta giornaliera.

9.4 Dimissioni

L'intero processo di dimissione, per rientro a casa o passaggio ad altro servizio, è gestito come segue: al momento delle dimissioni il Medico compila una relazione che identifica tutti i problemi clinici, funzionali, assistenziali, terapie in atto, programmi attuati, risultati delle indagini. Anche l'infermiere ed il fisioterapista procedono a compilare la scheda dimissioni.

Le modalità della dimissione sono concordate con la famiglia, i servizi territoriali o altre strutture di ricovero, in caso di trasferimento.

E' previsto un apposito modello/delega per il ritiro della cartella clinica dell'utente, a pagamento.

Alla dimissione verrà fornito all'interessato:

- relazione clinica.
- documentazione clinica personale del paziente.

9.5 Rilascio dichiarazioni ai fini fiscali

Annualmente, in conformità con la normativa vigente, viene rilasciata agli aventi diritto che hanno soggiornato in RSA, una dichiarazione che comprova la quota di spese sanitarie fiscalmente detraibili. Questa dichiarazione viene preparata nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

9.6 Richiesta di documentazione sanitaria e certificati

Tutti i documenti di seguito possono essere richiesti dagli aventi diritto all'Ufficio segreteria in orario di apertura o via mail, previo pagamento anticipato.

In casi di urgenza la richiesta può essere depositata in portineria. La copia della documentazione sanitaria sarà resa disponibile agli aventi diritto non oltre 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta. Il costo è di seguito specificato:

- Copia FASAS € 50,00
- Copia FASAS con spedizione € 60,00.

10. LE REGOLE DI CONVIVENZA E SICUREZZA

10.1 La convivenza

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
		Rev. 03 del 01/11/2024
	Carta dei Servizi	Liv.3

L’RSA è un contesto comunitario nel quale, affinché la vita possa svolgersi in serenità, è necessario che tutte le persone s’impegnino in comportamenti adeguati, consoni alla situazione. Per questo motivo i rapporti tra il Personale, gli Utenti e i Familiari sono improntati al reciproco rispetto, in un clima di cordiale e corretta collaborazione. Per facilitare al massimo le relazioni tra le persone, sono ridotte al minimo le limitazioni d’orario per le visite dei parenti e degli amici. In particolare, sono richieste due particolari attenzioni:

- il rispetto della *privacy* degli altri Utenti che risiedono nella stessa camera, nello stesso ambiente;
- la non interferenza con i momenti della giornata nei quali si concentra il lavoro di assistenza prestato dagli Operatori, in particolare nelle fasce orarie dalle 7 alle 9 per le alzate e le colazioni, dalle 12 alle 15 per il pranzo e il riposo pomeridiano, e dopo le 18 per la cena e il riposo notturno.

L’accesso durante i pasti è consentito previa autorizzazione in base a motivate esigenze dell’Utente. Per non arrecare disturbo ad altri Utenti e favorire il riposo, si raccomanda di evitare il più possibile rumori e moderare il volume di radio e televisore dalle 13 alle 15 e dopo le 22.

All’interno della struttura è vietato fumare.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) le modalità di fruizione della vita comunitaria e di accesso al centro servizi saranno adeguate alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

L’Utente e i Familiari non possono pretendere dal personale, prestazioni non contemplate nel programma di servizio e il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

10.2 Utilizzo di prodotti personali

Gli Utenti possono utilizzare prodotti per l’igiene della persona e degli ambienti, privi però di sostanze pericolose o infiammabili. L’utilizzo di tali prodotti deve essere preventivamente comunicato e autorizzato dal personale che comunque è a disposizione per aiutare l’Utente e i Familiari nella scelta e nell’utilizzo dei prodotti.

10.3 Norme di sicurezza

Per garantire la massima sicurezza degli Utenti e il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza, è prevista una serie di disposizioni applicate in base ai principi precauzione e prevenzione. Nello specifico, sono stati stabiliti i seguenti limiti:

- a) divieto di usare fiamme libere (fuochi, candele, eccetera);
- b) divieto di tenere nella stanza materiale classificato infiammabile, facilmente combustibile, corrosivo, nocivo o irritante;
- c) divieto di accumulare grossi quantitativi di materiale suscettibile di incendio (per esempio: borse e involucri di plastica, giornali, eccetera);
- d) obbligo di consentire l’ispezione della stanza da parte del personale autorizzato (Coordinatori o loro delegati) e dei componenti del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- e) obbligo di consentire l’accesso immediato nelle stanze da parte delle squadre di emergenza;

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

- f) obbligo, nelle ore notturne e durante i periodi di assenza dalle camere, di spegnere le luci e le apparecchiature alimentate da energia elettrica che non necessitano del collegamento continuo con la rete elettrica;
- g) divieto di utilizzo nelle camere di elettrodomestici non autorizzati. L'utilizzo di piccoli elettrodomestici (televisore, phon, ventilatore, lampade votive, radio, eccetera) deve essere preventivamente comunicato e sarà autorizzato solo se: gli apparecchi proposti abbiano le obbligatorie caratteristiche di sicurezza (apposita marcatura CE); rientrino nei limiti della potenza massima erogabile dalla linea elettrica presente nella stanza, secondo le modalità d'uso e di contemporaneità definite, senza l'uso di spine multiple; le condizioni di salute dell'Utente ne garantiscano un uso appropriato.

10.4 Protesi dentarie e acustiche e altri beni personali

Il Gestore si impegna a utilizzare e custodire con diligenza le protesi dentarie e acustiche, come altri beni personali, che comunque restano nella responsabilità dell'Utente. Viste le dinamiche della vita comunitaria, in caso di rotture o smarrimenti, il Gestore non si farà carico dei danni / sostituzione, salvo nei casi di comprovata negligenza del Personale. In tal caso, il costo della riparazione / sostituzione sarà coperto dal gestore previa presentazione di preventivo e di successiva fattura.

10.5 Custodia valori

L'Utente che lo richieda può affidare la custodia di oggetti di valore e somme di denaro al Gestore. Per tale servizio potrà rivolgersi al Coordinatore. Si consiglia in ogni caso di non tenere nella propria stanza oggetti di valore o importanti somme di denaro. Viste le dinamiche della vita comunitaria, il Gestore declina ogni responsabilità in caso di furti o smarrimenti.

11. LA RETTA

11.1 Tipologia di rette

Per i servizi forniti, come esposti nella presente Carta dei servizi, l'Utente verserà una retta determinata dal Gestore. L'ammontare è legato alla tipologia della stanza occupata e al tipo di servizio erogato. La retta, a carico dell'Utente e della sua Famiglia, sarà applicata con le regole previste dal Contratto di ospitalità.

11.2 Rette e prestazioni

Camera singola con bagno per convenzionati € 110,00 (l'importo della retta è al netto della quota sanitaria che è a carico della Regione Lombardia).

Camera singola con bagno per privati € 131,00

Le tariffe previste possono subire delle varianti in base a convenzioni stipulate con Comuni.

PRESTAZIONI COMPRESSE

OSPITI CONVENZIONATI

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
		Rev. 03 del 01/11/2024
	Carta dei Servizi	Liv.3

Servizi e prestazioni sanitari e socio-sanitari	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza medica; - Assistenza infermieristica; - Attività di riabilitazione e nonché rieducazione psico-sociale; - Attività di assistenza alla persona; - Attività di educative/animazione.
Servizi e prestazioni alberghiere	<ul style="list-style-type: none"> - Vitto e alloggio; - Lavanderia e stireria della biancheria piana e della biancheria personale degli ospiti. - Servizio di parrucchiere (un taglio ed una piega al mese) - Pulizia degli ambienti e confort della camera (servizio igienico privato, riscaldamento e climatizzazione)
Prestazioni ulteriori comprese	<ul style="list-style-type: none"> - Farmaci ricompresi nel Prontuario; - Fornitura di ausili e presidi per l'incontinenza

SERVIZI ESCLUSI (a carico dell'Ospite)

- Acquisto di farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal S.S.R
- Trasporti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche.
- Trasporti privati con eventuale accompagnamento;
- Ulteriori prestazioni di parrucchiere (oltre al taglio e piega mensili);
- Le prestazioni del podologo;
- Le prestazioni dell'estetista;
- Progetti personalizzati riabilitativi a cura del Fisioterapista (in base ad esigenze individuali specifiche) aggiuntivi rispetto a quanto previsto da standard.
- Copia della documentazione sanitaria (Copia FASAS € 50,00; Copia FASAS con spedizione € 60,00).

Il dettaglio dei prezzi dei servizi esclusi dalla retta è disponibile presso la segreteria dell'RSA.

SUPPLEMENTI E MAGGIORAZIONI

In caso di contratti per degenze temporanee e di sollievo, ossia a tempo determinato non superiori a 90 (novanta) giorni, le rette suddette sono incrementate del 5% (cinque%).

Le tariffe sopraindicate comprensive di IVA.

11.3 Modalità di pagamento della retta

Il corrispettivo della retta dovrà essere corrisposto in via anticipata entro il giorno 10 di ogni mese, a mezzo bonifico o addebito in conto corrente (SDD).

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

I compensi e le spese non compresi nel corrispettivo giornaliero secondo quanto previsto nel Regolamento Interno, la Carta dei Servizi e nell'Informazione sui costi e tariffario in vigore nel Centro anziani saranno addebitati all'ospite.

In difetto di pagamento degli importi a qualsiasi titolo maturati in virtù della presente richiesta di ospitalità alle scadenze ivi pattuite sulle somme non corrisposte matureranno gli interessi moratori nella misura di cui al D. Lgs.231/2002.

11.4 Retta anticipata

Alla sottoscrizione del presente contratto il Contraente verserà, per eventuali danni alla struttura e/o ai mobili d'arredo, una mensilità anticipata, che sarà restituita, in assenza di danni, al momento della cessazione del presente contratto e dell'effettivo abbandono della struttura da parte dell'Ospite entro 60 giorni da tale data, salvo il diritto per l'Ente ospitante di imputare detta somma a pagamento parziale o di saldo (secondo quanto spetti) del corrispettivo eventualmente non corrisposto dall'Ospite e maturato per il periodo di permanenza nella struttura.

12. I SERVIZI OFFERTI

12.1 Il ricovero residenziale a lungo termine

Il ricovero residenziale risponde al bisogno di protezione e assistenza delle persone che, per diversi motivi, non possono o non desiderino più rimanere nel loro ambiente di vita. Per questo tipo di ricovero non sono stabilite date di dimissione e l'organizzazione dei servizi predispone quanto necessario per una residenzialità a lungo termine. In caso di aggravamento dell'Utente o necessità di rivalutazione, il Gestore provvederà ad attivare la valutazione da parte dell'Equipe multidisciplinare.

12.2 Il ricovero temporaneo

Il ricovero temporaneo di un Utente prevede la permanenza nell'RSA per un periodo definito nel progetto dall'Equipe Multidisciplinare e nel Contratto di ospitalità tra l'Utente e il Gestore.

13. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

13.1 I criteri di base. Il modello organizzativo

Il modello organizzativo adottato presso l'RSA Ambrosoli è fondato su un approccio olistico all'Utente, in grado di armonizzare le esigenze cliniche, riabilitative e assistenziali con gli aspetti relazionali, affettivi, sociali e il diritto di scelta. Il modello organizzativo si basa sui seguenti elementi:

- Il lavoro per progetti: si tratta di una modalità operativa che vede l'organizzazione impegnata a perseguire obiettivi di salute e benessere per gli Utenti e nella valutazione dei risultati raggiunti.
- La valutazione multidimensionale: è la modalità che consente di accertare la condizione globale di salute dell'Utente tenendo conto degli aspetti fisici, psicologici e relazionali, nonché del livello di autonomia, al fine di personalizzare gli interventi dei servizi.
- Il lavoro d'équipe: è la modalità di lavoro che si realizza attraverso gli incontri dell'Equipe Multidisciplinare, le riunioni di Equipe, il coordinamento e l'integrazione delle diverse attività e professioni; le diverse figure professionali agiscono, secondo le proprie competenze, in linea con

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
		Rev. 03 del 01/11/2024
	Carta dei Servizi	Liv.3

gli obiettivi definiti nel lavoro d'équipe. **Tutto il personale della struttura è riconoscibile poiché munito di cartellino di riconoscimento.**

13.2 Il coordinamento

Il modello di funzionamento dell'RSA fa riferimento a tre figure di coordinamento responsabili ai diversi livelli dell'organizzazione:

- Il Direttore della struttura;
- Il Direttore Sanitario;
- Il Coordinatore generale: è il responsabile del servizio e cura il coordinamento generale, cura gli ingressi, le dimissioni e i trasferimenti degli Utenti, è responsabile di tutti gli aspetti amministrativi del servizio e della funzionalità dell'RSA.
- Il coordinatore infermieristico: è responsabile dell'equipe infermieristica e di tutti gli aspetti sanitari.

Il principale obiettivo delle funzioni di coordinamento è creare le condizioni organizzative ottimali per conseguire i migliori risultati di salute e benessere degli Utenti, ciò anche favorendo la collaborazione tra le diverse figure professionali. Tali figure, inoltre, sono responsabili della gestione del Piano assistenziale individualizzato (PAI), comunicando all'Utente e ai suoi Familiari le decisioni assunte. Garantiscono il mantenimento degli standard relativi al personale e ai servizi alberghieri. Vigilano sulla sicurezza degli ambienti e delle attrezzature.

13.3 Le Equipe multidisciplinari

L'Equipe multidisciplinare è un gruppo di lavoro formato da più professionisti. Il suo compito principale è di valutare i bisogni di ogni singolo Utente e di predisporre adeguate risposte. Le decisioni dell'Equipe multidisciplinare trovano applicazione nei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) e nei programmi terapeutici riabilitativi attivati nei confronti dei singoli o gruppi di Utente.

13.4 Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)

Ogni Utente ha un proprio Piano di Assistenza Individualizzato definito in sede di Equipe multidisciplinare. La definizione di un PAI segue quattro fasi:

- a) Conoscenza: valutazione globale e multiprofessionale della condizione di bisogno dell'Utente.
- b) Definizione degli obiettivi: sono definiti gli obiettivi di salute perseguiti tenendo conto, allo stesso tempo, dei bisogni evidenziati e delle risorse disponibili e/o attivabili.
- c) Sviluppo dei programmi operativi: è definito l'aspetto operativo del PAI stabilendo chi lo realizza, i tempi previsti e le risorse coinvolte. Qualora non dovessero più sussistere le condizioni oggettive per la realizzazione del PAI, ne dovranno essere specificate le motivazioni.
- d) Verifica dei risultati raggiunti: trascorsi i tempi previsti dal PAI o alla luce di eventuali cambiamenti nel frattempo avvenuti, dovrà essere verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi posti.

Il Coordinatore generale comunica all'Utente e ai suoi Familiari il PAI, ed è garante della sua applicazione, coadiuvato dalle altre figure di coordinamento. L'Utente e/o i Familiari hanno altresì il diritto di conoscere, nelle forme e nei tempi previsti, il PAI riferito all'Utente interessato.

13.5 La giornata tipo

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
		Rev. 03 del 01/11/2024
	Carta dei Servizi	Liv.3

La giornata tipo degli Utenti che vivono nel Centro Anziani può essere così riassunta:

- al mattino il personale di assistenza si occupa dell'igiene, dell'abbigliamento e della cura di ciascun Utente; è riordinata la stanza e servita la colazione nella sala da pranzo o nelle camere;
- nell'arco della mattinata vengono svolte le attività di assistenza di base e sanitaria, gli interventi infermieristici, di assistenza psicologica e l'attività di animazione; particolare attenzione viene prestata all'idratazione degli Utenti, ai quali sono offerte più volte bevande calde o fresche;
- intorno alle 11.30 è servito il pranzo;
- intorno alle 15.30, dopo il riposo pomeridiano, è servita una leggera merenda e varie bevande calde e fresche, mentre riprendono le attività ricreative e occupazionali organizzate nel pomeriggio;
- dopo la cena, prevista attorno alle 18, gli Operatori aiutano gli Utenti a prepararsi per la notte e gli Infermieri somministrano le eventuali terapie;
- nel corso della notte è presente personale che provvede al cambio dei panni, alla eventuale mobilitazione, alla supervisione e al controllo.

La modalità assistenziale mira a creare un ambiente strutturale e assistenziale che segue le diverse evoluzioni dei bisogni, anche giornalieri, adattando conseguentemente l'organizzazione dell'assistenza.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) la giornata tipo e le attività giornaliere saranno adeguate alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

14. I SERVIZI DELL'RSA PADRE AMBROSOLI

14.1 I servizi di base

14.1.1 L'assistenza di base

L'assistenza alla persona è organizzata in modo da garantire ad ogni Utente il soddisfacimento dei bisogni primari, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nell'alimentazione alla mobilitazione. Questo servizio, svolto dagli Operatori socio-sanitari, costituisce l'asse portante delle attività quotidiane e la loro erogazione varia in funzione delle caratteristiche degli Utenti e dell'evoluzione nel tempo delle loro condizioni di salute.

In ogni caso, nell'organizzare l'assistenza alla persona, sono sempre privilegiate le attività che consentono agli Utenti di mantenere il più a lungo possibile le capacità legate all'autonomia, in particolare nelle attività della vita quotidiana. Il personale di assistenza, nello svolgere le proprie attività, offre all'Utente anche un'opportunità d'incontro e di relazione in un clima confidenziale e rispettoso, accompagnandolo, se necessario, alle attività svolte dagli altri servizi (riabilitazione, animazione, gruppi per il recupero della memoria, eccetera).

L'assistenza personalizzata di ogni Utente è decisa in sede di Equipe multidisciplinare e descritta nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

L'RSA garantisce la continuità delle prestazioni degli Operatori addetti all'assistenza di base mediante la predisposizione di turni di servizio nelle 24 ore. Gli Operatori di assistenza partecipano, assieme alle altre figure professionali, all'Equipe multidisciplinare.

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

Il servizio di assistenza alla persona ha come responsabile la figura del Coordinatore generale a cui gli Utenti e i Familiari potranno rivolgersi per richieste, informazioni e chiarimenti.

14.2 I servizi sociali

14.2.1 L'Ufficio Segreteria

L'Ufficio Segreteria è il luogo di primo contatto con L'RSA. È a disposizione di tutti coloro che frequentano a vario titolo il servizio per tutte le informazioni riguardanti le attività, gli eventi programmati, gli Utenti, gli Operatori, i responsabili dei servizi ed i professionisti. L'Ufficio Segreteria è inoltre punto di riferimento:

- per tutti gli aspetti amministrativi, le rette, documentazioni varie, contatti con gli uffici del territorio;
- per la segnalazione, anche da parte di Utente o Familiari, di guasti agli impianti, problemi strutturali o di malfunzionamento di attrezzature e apparecchi;
- per la presentazione di eventuali segnalazioni di disservizi e/o i suggerimenti di miglioramento formulati attraverso appositi moduli.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) la Segreteria potrà essere sospeso in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

14.2.2 Il servizio di animazione

Il servizio di animazione è assicurato da personale qualificato, in collaborazione con le altre figure professionali, con i Familiari e i Volontari. L'obiettivo del servizio è di far sentire gli Anziani *parte di una comunità*. Per fare questo l'animazione realizza progetti di socializzazione e integrazione tra gli Utenti con la finalità di recuperare un loro ruolo attivo all'interno dell'RSA, anche quando le condizioni di salute o di autonomia sono precarie.

Particolare attenzione è data al naturale recupero delle abilità nello svolgimento delle attività di tutti i giorni, in modo che l'animazione costituisca una normale abitudine quotidiana piuttosto che un evento straordinario. Il servizio si occupa inoltre della creazione e del mantenimento di una rete con il territorio, in particolare con le associazioni, le parrocchie, le scuole e i volontari.

Il principale strumento di lavoro dell'Educatore/animatore è la relazione con l'Utente attraverso la quale s'instaura un rapporto di fiducia reciproca che dà senso e significato a ogni proposta. Le attività proposte hanno carattere ludico-occupazionale e costituiscono uno stimolo per la creatività, la motricità, la socializzazione, in generale, per il mantenimento delle abilità fisiche e di memoria ancora conservate.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli Utenti e secondo un piano individualizzato previsto all'interno dell'Equipe multidisciplinare a cui l'Educatore/animatore partecipa.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di assistenza sociale potrà essere sospeso in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

14.2.3 L'assistenza spirituale

Il Gestore riconosce a ogni Utente la libertà di fede e garantisce le condizioni necessarie per poterle esprimere. Nell'RSA è a disposizione uno spazio adibito a chiesa, normalmente attivo durante le

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

celebrazioni liturgiche aperte agli Utenti, ai Familiari, al Personale e più in generale a chiunque del territorio desideri parteciparvi.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di assistenza spirituale potrà essere sospeso in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

14.3 I servizi sanitari

14.3.1 Il servizio Medico

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente. Il medico della struttura garantisce l'attività medica di diagnosi e cura, ed in particolare si occupa di:

- la promozione e il mantenimento della salute degli Utenti con attività di prevenzione, diagnosi, terapia, riabilitazione ed educazione sanitaria;
- l'effettuazione di visite periodiche e al bisogno per gli Utenti, con la compilazione e l'aggiornamento della cartella clinica individuale;
- in caso di ricovero in ospedale, il contatto diretto con l'ospedale per gli aggiornamenti diagnostici e terapeutici;
- la collaborazione nelle attività di organizzazione della vita comunitaria e nell'accoglimento dell'Utente;
- il controllo della qualità delle cure e dell'assistenza sanitaria, attraverso la collaborazione con il servizio Infermieristico.

Il Direttore sanitario partecipa, assieme alle altre figure professionali, alle Equipe multidisciplinare. Il Direttore Sanitario ed i medici sono a disposizione degli Utenti e dei Familiari, previo appuntamento da concordare con la segreteria, per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

14.3.2 Il servizio Infermieristico

Il servizio Infermieristico è attivo tutti i giorni e opera secondo specifici protocolli operativi adottati dal Gestore. In generale, gli Infermieri si occupano di tutte le attività sanitarie di prevenzione e controllo della salute degli Utenti, su indicazione medica e segnalando allo stesso le problematiche incontrate.

Gli Infermieri, inoltre, mantengono i rapporti con i Familiari, con l'ospedale e i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche. Compilano e gestiscono direttamente e sotto la propria responsabilità la cartella infermieristica. Assieme alle altre figure professionali, partecipano alle Unità Operative Interne, dove vengono definiti i progetti di assistenza infermieristica effettuando, su prescrizione e indirizzo Medico, gli interventi conseguenti. Sono a disposizione di Utenti e Familiari per dare informazioni di carattere sanitario, escluse quelle di diretta competenza del Medico curante.

14.3.3 I farmaci, le protesi e gli ausili

La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali): per chi ne avesse necessità e non avesse diritto alla fornitura ATS è possibile avere i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (medicazioni avanzate, cuscini e materassi antidecubito).

Sono a carico del Sistema Sanitario Nazionale quegli ausili sanitari personalizzati quali bronco aspiratore, pompa per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare.

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Struttura, vengono richiesti dal medico della struttura e sono a carico del SSN in presenza di esenzione; a totale carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dal paziente o dai suoi familiari. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza sono a carico dell'Ospite stesso.

14.3.4 Il ricovero in ospedale

In caso di ricovero ospedaliero urgente, gli Utenti sono inviati in Pronto Soccorso con il servizio ambulanze del 118. I Familiari sono tempestivamente avvertiti e informati dal servizio Infermieristico. In caso di ricoveri urgenti o programmati o di accessi ai servizi ambulatoriali dell'ATS per interventi, visite, esami, accertamenti, eccetera, disposti dal Medico curante o dal Medico ospedaliero, l'Utente deve essere accompagnato dai Familiari preventivamente informati dal Coordinatore o da un suo delegato. L'accompagnamento da parte del personale del servizio non è di norma previsto. Nel caso di visite, ricoveri, esami, accertamenti effettuati privatamente dall'Utente o dai suoi Familiari tutte le spese sono a carico dello stesso.

Durante la degenza ospedaliera, l'assistenza all'Utente è a completo carico del servizio ospedaliero e della propria Famiglia. Le dimissioni dall'ospedale sono concordate con modalità e orari previsti tra ATS e RSA.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il ricovero ospedaliero e il conseguente rientro nel centro servizi potranno essere soggetti a misure preventive in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

14.3.5 Il servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia, viene messo a disposizione dal Gestore, in base a progetti condivisi con l'Utente e i Familiari.

In riferimento alla diagnosi effettuata dai Medici, nell'ambito delle proprie competenze, il Fisioterapista può:

- elaborare il programma riabilitativo che mira al mantenimento o al miglioramento delle condizioni di salute dell'Utente;
- praticare l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie;
- proporre l'adozione di protesi e ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.

L'attività si svolge nella palestra dell'RSA o all'interno delle singole stanze o in altri ambienti idonei. Il Fisioterapista partecipa, assieme alle altre figure professionali, alle Equipe multidisciplinari, dove sono definiti i progetti di riabilitazione funzionale e, su prescrizione medica, gli interventi di fisioterapia.

Il Fisioterapista è a disposizione degli Utenti e dei Familiari, previo appuntamento, per eventuali richieste, informazioni o chiarimenti.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di fisioterapia potrà essere sospeso in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

14.4 I servizi alberghieri

14.4.1 Il servizio di ristorazione

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

Il Gestore attribuisce alla ristorazione una particolare attenzione ritenendo che una buona cucina contribuisca a migliorare la qualità della vita. Per questo motivo il servizio di ristorazione è affidato a Elior, azienda leader nella ristorazione ospedaliera e per strutture socio-sanitarie.

I prodotti utilizzati sono tutti di qualità. L'iter produttivo è seguito e registrato attraverso l'apposito piano HACCP, il quale identifica e previene i possibili rischi connessi alla manipolazione, trasformazione e distribuzione degli alimenti. La ristorazione tiene conto delle esigenze dietetiche delle persone Utenti e delle tradizioni locali. Collabora con il servizio di animazione in occasione delle feste.

I pasti della giornata sono serviti, a cura del personale di assistenza e Infermieristico, nelle sale da pranzo interne. Per ragioni igienico sanitarie e per specifiche disposizioni normative, i Familiari e i Volontari presenti durante i pasti, devono mantenere una idonea distanza dai carrelli per la distribuzione del cibo.

Gli orari dei pasti sono: colazione: dalle ore 8; pranzo: dalle ore 11.30; cena: dalle ore 18.

Il menù è consultabile ogni giorno presso la sala da pranzo. L'Utente ha la possibilità di scegliere tra il piatto del giorno e altre varianti.

Festività. In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze particolari e dolci.

14.4.2 Il servizio di guardaroba e lavanderia

Il Gestore fornisce agli Utenti tutta la biancheria piana d'uso comune (lenzuola, federe, coperte, copriletto, asciugamani, eccetera) e provvede alla loro sostituzione periodica almeno una volta alla settimana e comunque quando necessario. Il servizio di guardaroba e lavanderia è affidato a una ditta esterna specializzata.

Agli Utenti è offerto, compreso nella retta, anche un servizio di guardaroba e lavanderia della biancheria e degli indumenti personali, gestito dalla lavanderia della struttura. Viste le caratteristiche del lavaggio, è fortemente sconsigliato l'uso di indumenti confezionati con tessuti delicati o che richiedano particolari procedure di pulitura. Qualora l'Utente o la Famiglia ritengano di usare comunque tali capi, si consiglia di assumere in proprio l'onere del lavaggio degli stessi.

Qualora l'Utente o i Familiari, preventivamente informati, intendano comunque avvalersi del servizio di lavanderia messo a disposizione dall'RSA per i capi delicati o che prevedono particolari procedure di lavatura, il Gestore non risponderà degli eventuali danneggiamenti provocati.

In occasione di primo inserimento nella struttura, è fornito ai Familiari un elenco degli indumenti da portare per una corretta gestione del servizio di guardaroba. L'etichettatura dei capi personali è a carico dei Familiari.

Alle Famiglie spetta l'onere di integrare nel tempo gli indumenti che a causa del continuo uso non sono più indossabili.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di guardaroba e lavanderia potrà subire delle modificazioni al fine di garantire la prevenzione e l'igienizzazione in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

14.4.3 Il servizio di pulizia

La pulizia degli ambienti è effettuata a cadenza plurigiornaliera, giornaliera, settimanale, mensile e semestrale, in relazione alla destinazione dei diversi spazi (stanze, servizi igienici, locali di pranzo e soggiorno, altri locali) e al tipo di pulizia effettuato: ordinario o periodico (a fondo).

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

In caso di disservizio, Utenti e Familiari sono pregati di comunicare quanto riscontrato al Coordinatore. Il servizio è affidato alla Cooperativa Vita, che è specializzata nel settore delle pulizie e dell'igienizzazione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di pulizia potrà subire delle modificazioni al fine di garantire la prevenzione e l'igienizzazione in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

14.4.4 Il servizio di manutenzione

Il Centro anziani è oggetto, periodicamente, d'interventi di manutenzione programmati sia strutturali che impiantistici, per garantire il regolare funzionamento dei servizi e il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza. Per gli interventi ordinari si fa ricorso al servizio di manutenzione. L'intervento, di norma, è eseguito entro i quattro giorni lavorativi successivi alla segnalazione.

Gli interventi di emergenza (per esempio: guasti ascensori, allagamenti, problemi idraulici, eccetera) sono garantiti 24 ore al giorno.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di manutenzione potrà subire delle modificazioni al fine di garantire la prevenzione in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

14.4.5 Cura della persona (parrucchiere, podologo)

Presso l'RSA è presente il servizio di parrucchiere. Gli Utenti possono usufruire di un servizio di taglio e messa in piega mensile compreso nella retta. Il costo di ulteriori prestazioni del parrucchiere rispetto a quelle incluse nella retta, richieste dall'Utente o dai Familiari, saranno a carico dell'Utente e inserite in fattura.

Presso la Struttura è attivo il servizio esterno per pedicure e manicure.

Il servizio viene programmato in relazione alle necessità degli Ospiti e su richiesta del Familiare/Caregiver. I trattamenti vengono eseguiti da personale specializzato e non sono compresi nella retta.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) il servizio di Cura della persona potrà essere sospeso in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

15. LA PARTECIPAZIONE

15.1 I rapporti con la Famiglia

La Famiglia rappresenta per ognuno una fonte d'affetto, di sostegno e di appartenenza e svolge un ruolo importante nel favorire e mantenere il benessere psico-fisico dei propri componenti. Il Gestore considera la Famiglia d'ogni Utente una risorsa da valorizzare e da sostenere affinché continui a svolgere questo ruolo anche dopo il ricovero del proprio caro.

In questo senso vanno intesi, per esempio, la possibilità degli Utenti di ricevere visite giornaliere (nel rispetto delle esigenze organizzative e degli altri Utenti), il coinvolgimento nelle attività di animazione comunitarie (feste, compleanni, uscite, gite), la possibilità di pranzare presso l'RSA (in base agli specifici progetti), il continuo stimolo del Gestore per promuovere l'apertura del servizio a iniziative promosse da realtà del territorio così come la partecipazione degli Utenti alle attività del

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

territorio. Allo stesso modo l’RSA è impegnata ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione tra i Familiari e il Personale.

La Famiglia è tenuta in considerazione anche nell’elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione delle finalità del piano stesso. È fondamentale che ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso compiti e ruoli differenti, il medesimo obiettivo per il benessere dell’Utente.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) la partecipazione dei Familiari potrà essere sospesa in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

15.2 L’assistenza privata

Qualora lo ritengano necessario, gli Utenti o i loro Familiari possono avvalersi di un’assistenza privata svolta da persone da loro incaricate. Tali interventi, di specifica e diretta responsabilità della Famiglia, devono essere preventivamente concordati e autorizzati dal Gestore. Prima dell’inizio dell’attività di assistenza, la persona incaricata deve essere autorizzata e, in ogni caso, non deve interferire in alcun modo con lo svolgimento delle attività socio-sanitarie e assistenziali fornite dal Gestore.

La Direzione si riserva d’impedire in modo permanente l’accesso ad assistenti privati che dovessero assumere comportamenti non consoni alla struttura o di disturbo agli Utenti. Ogni chiarimento può essere richiesto al Coordinatore.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) l’assistenza privata sarà sospesa in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

15.3 Il volontariato e le associazioni

Il Gestore considera il volontariato una risorsa molto importante e ne promuove, con opportune azioni formative e informative, la presenza, in forma associata o individuale, all’interno dell’RSA, del Volontario che intende prestare il proprio contributo in forma individuale viene richiesto di sottoscrivere il regolamento predisposto dal Gestore.

All’atto dell’accesso e dell’uscita dall’RSA, il Volontario deve firmare l’apposito registro delle presenze. Il Volontario deve inoltre indossare l’apposito cartellino di riconoscimento. L’attività dei Volontari è coperta da specifiche polizze assicurative, garantite dal Gestore.

Il servizio collabora con associazioni socio-culturali del territorio organizzando eventi di vario genere (conferenze a tema, teatro, musica, spettacolo...), in risposta alle richieste degli Utenti presenti.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) l’accesso di Volontari e Associazioni sarà sospesa in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

16. LA TUTELA

16.1 Le modalità per l’esercizio dei propri diritti

Ai sensi della delibera n.32/16 di ANAC, della Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95, la carta dei Servizi deve sia contenere le procedure per assicurare la tutela degli stessi beneficiari che prevedere la possibilità per gli utenti di attivare ricorsi, reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

preposti alla gestione dei servizi. E ciò al fine di tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti.

L'Ente gestore in conformità con la delibera in oggetto ha definito:

a) una procedura generale di tutela degli utenti con lo scopo di:

- assicurare la migliore tutela degli utenti dell'RSA, prevenendo sia comportamenti illeciti che condizioni di rischio e di pericolo conseguenti eventuali carenze strutturali, organizzative o di controllo;
- coordinare la tutela degli utenti con la salvaguardia dell'incolumità psicofisica dei lavoratori che operano a contatto con gli utenti stessi;
- contrastare inerzie, omissioni o comportamenti non conformi o illeciti che potrebbero provocare nocimento all'utente;
- dare evidenza delle azioni o delle omissioni oggetto di prevenzione e di contrasto;
- identificare ruoli e compiti idonei al conseguimento degli scopi della presente procedura.

b) specifiche e maggiormente dettagliate procedure di tutela degli utenti relative al servizio oggetto di bando e/o affidato;

c) procedura di attivazione di ricorsi, reclami e segnalazioni nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

Inoltre, tutte le cittadine e i cittadini, le associazioni e i comitati presenti sul territorio di intervento, possono segnalare dei suggerimenti, esprimere le loro osservazioni o presentare un reclamo, suggerimenti, osservazioni e reclami saranno tenuti in considerazione per migliorare la qualità dei servizi o per superare l'eventuale disservizio segnalato.

Massima riservatezza è garantita su tutte le informazioni che saranno ricevute.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda alla procedura di seguito descritta.

16.2 La segnalazione dei disservizi

L'RSA garantisce la tutela dell'Utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile e immediato, per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità espressi nella *Carta dei servizi*.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili. Il reclamo può essere presentato con le modalità di seguito riportate:

- reclamo a voce al Coordinatore;
- reclamo scritto (tramite il *Modulo di segnalazione*, a disposizione presso l'Ufficio Segreteria).

Sarà fornita, nella stessa forma, una risposta alla segnalazione:

- entro 7 giorni dalla presentazione del reclamo orale;
- entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo scritto.

16.3 La qualità del servizio

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod 04_23
	Carta dei Servizi	Rev. 03 del 01/11/2024
		Liv.3

Gli Utenti e i Familiari possono esprimere il loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi descritti mediante la compilazione di un questionario che è distribuito in modalità on line, almeno una volta all'anno. Grazie alle informazioni raccolte, il Gestore potrà programmare le azioni necessarie al miglioramento della qualità dei propri servizi.

In caso di situazioni sanitarie particolari (per esempio: emergenza Covid-19) la somministrazione del questionario sarà sospesa in base alle normative e alle indicazioni fornite dalle Autorità di riferimento.

16.4 I suggerimenti migliorativi

Chiunque lo ritenga, potrà segnalare eventuali idee utili al miglioramento dei servizi forniti. Al fine di rendere quanto più semplice la segnalazione delle proposte, ci si può rivolgere in qualsiasi momento al Coordinatore. In alternativa ci si può rivolgere alla Direzione richiedendo un appuntamento all'Ufficio Segreteria attraverso la compilazione dell'apposito modulo. Normalmente, salvo particolari situazioni, l'appuntamento è fissato al massimo entro una settimana.

Milano, 01/11/2024

Cooperativa Promozione Lavoro
Fabio Piubello - Legale rappresentante