

**RSA "VIRGILIO FERRARI"**  
**Via dei PANIGAROLA, 14 MILANO**

# **CARTA DEI SERVIZI**



**Gestione PROGES – Società Cooperativa Sociale**

**Proprietà: Comune di Milano**

**Sede amministrativa:** Via Colorno 63 Parma (PR)

Tel. 0521. 600611- Fax: 0521.606260

**Sede operativa:** Via dei Panigarola n.14 – 20139 Milano

Telefono 02.5394002 Fax: 02. 5398064

**Web:** [www.proges.it](http://www.proges.it)

**E-mail:** [info@rsaferrari.it](mailto:info@rsaferrari.it)

**Autorizzazione al funzionamento definitiva:**

Deliberazione Giunta Regionale n. 2039 del 21.12.2010 ASL Milano - Regione Lombardia  
ss Accreditamento Strutture Socio Sanitarie

**Accreditamento**

Deliberazione ATS Milano Città Metropolitana N.737 del 24/06/2016

# Lettera di benvenuto

**Gentile Signora/e,**

Il documento che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Sanitaria Assistenziale "Virgilio Ferrari", situata a Milano - in via dei Panigarola n.14 - e gestita da PROGES – Società Cooperativa Sociale.

La "Virgilio Ferrari" è una residenza per anziani istituita nel 1964 dal Comune di Milano e gestita dall'ente stesso fino al giugno 2009; la cooperativa Pro.Ges., ente gestore dal 1 luglio 2016, intende perseguire e valorizzare le finalità che da sempre hanno caratterizzato l'istituto: condizioni di vita e ambiente familiare, rispetto della dignità e della personalità dell'ospite.

Questo documento Le permetterà di conoscere quindi la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che Pro.Ges. intende perseguire ai fini di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, bensì anche uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto assistenziale. A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della struttura protetta. La invitiamo, quindi, ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

A tale scopo sono a Sua disposizione un apposito "*Modulo di segnalazioni e suggerimenti*" da utilizzare se e quando lo dovesse ritenere opportuno; è anche disponibile un "*Questionario di valutazione del grado di soddisfazione*" che sarà somministrato periodicamente.

Pro.Ges., come Ente Gestore, ha adottato un Codice Etico ai sensi del D.Lgs. n.231/2011 e successivi provvedimenti regionali e come previsto all'art. 4 punto o) del contratto vigente con ATS di Milano.

Faremo tutto il possibile per comprendere le sue esigenze e garantirLe prestazioni assistenziali e sanitarie adeguate, oltre ad una permanenza confortevole.

*Lo Staff della RSA "Virgilio Ferrari"*

## Servizi offerti

| Area Medica                                                                       |                                     |                                                                                   |                                         |                                                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | Assenza di barriere architettoniche |  | Presenza infermieristica                |  | Fisioterapia        |
|  | Servizio di podologia e pedicure    |  | Presenza medici specialisti e Psicologa |  | Medico di struttura |

| Area Sociale         |                                                                                     |                                   |                                          |                                                                                       |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Segretariato Sociale |  | Ufficio Relazioni con il pubblico | Trasporti di cortesia con auto aziendale |  |

| Servizi alberghieri                                                                 |                                    |                                                                                     |                            |                                                                                       |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | Possibilità di ricevere telefonate | WI FI                                                                               | Servizio di cucina interno |  | Servizi di lavanderia  |
|                                                                                     | Servizi di Parrucchiere/Barbiere   |  | Aria condizionata          |                                                                                       | Ampio Giardino interno |

| <b>Attività di animazione e socializzazione</b>                                     |                                    |                                                                                   |                        |                                                                                       |                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                                     | Bar interno                        |  | Laboratorio di musica  |                                                                                       | Biblioteca interna                    |
|    | Laboratori manuali e occupazionali |                                                                                   | Stimolazione cognitiva |    | Attività ricreative                   |
|                                                                                     | Servizi religiosi                  |  | Uscite periodiche      |                                                                                       | Ginnastica dolce                      |
|  | Iniziative aperte al pubblico      |                                                                                   | TV in sale comuni      |  | Progetti di animazione personalizzati |

## La Residenza ed i suoi fini istituzionali

### CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Come previsto dalla normativa nazionale e dal piano socio-assistenziale regionale, la R.S.A. è un servizio residenziale destinato ad accogliere soggetti di età superiore a 65 anni, affetti da patologie fisiche e/o psichiche, accompagnate da un grado di non autosufficienza nello svolgimento delle attività quotidiane che comporta l'impossibilità della permanenza al domicilio per l'assenza di idonei supporti familiari.

L'utente è quindi l'anziano che non presenta patologie acute, trattabili in ospedale, ma che ha la necessità di ricevere assistenza e trattamenti sanitari continui.

La R.S.A. garantisce l'assistenza sanitaria, sociale, riabilitativa. A tali obiettivi concorrono tutte le figure professionali presenti nella R.S.A., con le loro specifiche competenze tecniche e relazionali.

L'accesso è comunque garantito da 3 principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA**: Non vengono compiute distinzioni per motive riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e/o le opinion politiche.
- **IMPARZIALITA'**: Ad ogni cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità.
- **CONTINUITA'**: L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni e, in caso di funzionamento irregolare o di interruzione, lo staff si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile.

## **La RSA Virgilio Ferrari**

E' localizzata in Via dei Panigarola n.14, nella zona di decentramento N°4, in un quartiere popolare a sud-est di Milano. Costruita nel 1964, negli ultimi anni è stata al centro di una continua evoluzione con profondi mutamenti: il progressivo cambiamento della tipologia di utenza che ne ha determinato la trasformazione da Casa di Riposo ad R.S.A., l'acquisizione di metodi organizzativi e di lavoro atti a garantire un livello di qualità assistenziale superiore, l'affidamento della gestione totale in capo a PROGES.

I posti letto accreditati sono **235**, di cui N°**165 in convenzione con il Comune di Milano** e N°**70 gestiti direttamente da PROGES**.

## **Raggiungibilità della struttura**

La R.S.A. “Virgilio Ferrari” è raggiungibile con i mezzi pubblici: **MM3** – linea gialla – fermata **Corvetto**; **Autobus**: Linea 77 — Linea 84 — Linea 95; **Filobus**: Linea 93.

## **Gli ambienti e gli spazi (di vita collettiva e privata)**

La Residenza si sviluppa su 7 piani di degenza.

I primi 6 sono suddivisi in 2 nuclei mentre il 7° costituisce un unico unico. I piani sono composti dai seguenti ambienti:

- 2 soggiorni/sale da pranzo (1 al 6° piano, al 7° piano 1 soggiorno/salada pranzo);
- 1 tisaneria;
- 3 bagni assistiti (1 al 6° piano, al 7° piano 1 bagno assistito);
- 1 ambulatorio;
- 1 palestra;
- 1 guardaroba;
- 1 postazione di controllo.

Le camere sono tutte doppie ad eccezione di una camera singola per ciascun piano. I servizi igienici sono dotati di arredi ed attrezzature adeguate al tipo di utenza. Tutti gli ambienti sono privi di barriere architettoniche.

Gli spazi comuni sono costituiti da 2 saloni per le attività di socializzazione, un bar, una chiesa e un ampio giardino.

Infine, nella Residenza sono presenti: sala medici, ambulatorio per i medici specialisti, farmacia centrale, palestra, sala podologica, sala parrucchiere e sala barbiere.

## **Visite guidate per potenziali ospite e familiari AL MOMENTO REGOLAMENTATE DALLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA DI PROCEDURE/PROTOCOLLI ANTI SARS-COVID 19**

I potenziali utenti ed i loro familiari possono svolgere delle visite alla residenza, previo appuntamento in orari d'ufficio (8.30 – 15.30), guidate dagli operatori dell'Ufficio di Servizio Sociale (il numero di telefono è quello della RSA a pag.1).

### **Procedure Modalità per l'ingresso**

#### *Ammissione degli utenti comunali*

La Domanda di Ammissione deve essere presentata al Servizio Sociale Professionale Territoriale (ex Centro Multiservizi Anziani - CMA) della zona di residenza dell'anziano.

Il Servizio Sociale Professionale Territoriale inoltra la Domanda di Ammissione al Settore Residenzialità (ex Servizio Centrale Anziani del Settore Servizi per Anziani) del Comune di Milano la cui sede è in via Largo Treves 1, tel. 02 – 884.63143. Le domande vengono valutate da un'apposita commissione e quelle accolte vengono poste in una lista d'attesa unica per tutti gli istituti in convenzione con il Comune di Milano.

La R.S.A. "Virgilio Ferrari", quando contattata, valuta la richiesta d'inserimento tramite un'apposita équipe multiprofessionale che esprime parere positivo o meno in base alla considerazione delle caratteristiche sanitarie ed assistenziali dell'anziano richiedente, dell'urgenza del ricovero e del carico assistenziale già in essere nei piani dell'istituto.

#### *Ammissione degli utenti solventi*

La domanda di ammissione deve essere presentata direttamente all'Ufficio di Servizio Sociale della RSA.

Le domande vengono valutate dall'équipe multiprofessionale e inserite nella lista d'attesa interna secondo il criterio dell'ordine cronologico, compatibilmente con la disponibilità del posto letto (uomo/donna – singola/doppia).

### **Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa**

Per quanto concerne i posti comunali la lista d'attesa viene gestita direttamente dall'Ufficio Centrale Anziani del Comune di Milano.

Invece, in caso di un numero di domande a carattere privato superiori rispetto ai posti disponibili, le ammissioni verranno decise rispettando alcuni parametri. La collocazione nella lista d'attesa, infatti, è frutto dell'incrocio tra più criteri:

- compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite;

- ordine cronologico della domanda;
- urgenza del ricovero (casi sociali o dimissioni ospedaliere);

Titolo preferenziale, inoltre, è l'essere in carico presso altri servizi presenti nei locali della RSA ( Centro diurno Alzheimer; Servizio di Assistenza Domiciliare; Centro di Psicologia per l'Anziano e l'Alzheimer).

La lista di attesa viene rivista almeno 2 volte l'anno, effettuando recall telefonico alle famiglie e richiedendo aggiornamenti sullo stato di salute.

In caso di chiamata per posto privato disponibile la famiglia può rinunciare all'ingresso oppure chiedere, motivando, la sospensione temporanea della richiesta. In caso di tale sospensione la pratica verrà presa in considerazione dopo l'esaurimento della lista precedentemente citata. In assenza di qualsiasi contatto con la famiglia e alla mancata presentazione di aggiornamenti sanitari la pratica viene archiviata dopo un anno.

## **Pronto Intervento**

Vengono così definiti i casi di urgenza particolare segnalati dal Settore Servizi per Anziani del Comune di Milano. Se vi è disponibilità di posto, l'anziano viene accolto immediatamente senza visite preliminari.

## **Dimissioni**

In caso di ospiti solventi, l'Ospite o il Garante devono dare un preavviso di 15 giorni da comunicarsi a mezzo Raccomandata A.R. alla sede della RSA. Decorso tale termine l'Ospite dovrà lasciare la RSA (che dovrà essere lasciata libera da persone e cose). In caso di dimissione o trasferimenti ad altre strutture, il personale garantisce una relazione di dimissione in cui sono evidenziati: lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

## **Continuità' Assistenziale**

In un'ottica di continuità assistenziale ai ricoveri temporanei e/o definitivi della RSA accedono prioritariamente gli utenti del CDI.

In caso di ricoveri definitivi in convenzione con il Comune di Milano, mantenendo salva la lista d'attesa del Comune e compatibilmente con i posti a disposizione, se l'utente del CDI o il suo familiare lo desiderano, in accordo con il Servizio Residenzialità anziani e persone con disabilità, si cercherà di collocare l'anziano presso la nostra RSA.

La continuità assistenziale dell'utente è garantita anche in caso di eventuali trasferimenti:

- tra CDI e RSA, come tra nuclei/piani della stessa unità d'offerta, attraverso relazione scritte e incontri tra le equipe multidisciplinari di nucleo e/o del CDI;
- tra la RSA e altre Unità d'Offerta Socio-sanitarie o Sanitarie del territorio, tramite opportuna relazione sanitaria redatta dal medico della RSA in fase di dimissione
- dimissioni al domicilio, con opportuna relazione sanitaria redatta dal medico della RSA e con preventivi contatti telefonici/cartacei con il medico di base.



## **Richiesta documentazione socio-sanitaria**

In caso di richiesta della documentazione socio-sanitaria o di parti di essa, è previsto il rilascio solo per i fini consentiti dalla legge, previa richiesta scritta all'Ufficio Sociale – URP. Detta documentazione verrà fornita entro il termine massimo di un mese dalla richiesta. Il rilascio della documentazione è a titolo gratuito.

## **Le rette**

La retta intera giornaliera per gli ospiti ricoverati nei posti letto in convenzione con il Comune di Milano è pari a € 58,20 oltre IVA di legge.

L'ospite contribuisce al pagamento della retta in relazione alla sua condizione reddituale: dal momento del ricovero il Comune di Milano trattiene la pensione di cui l'ospite è titolare e restituisce mensilmente € 120,00 per le piccole spese ed il 50% della tredicesima.

L'importo della retta è al netto della quota sanitaria che è a carico della Regione Lombardia. La dichiarazione annua relativa alla composizione della retta viene rilasciata su richiesta dell'interessato dal Settore Residenzialità del Servizio Anziani del Comune di Milano sito in Via Sile 8.

La retta di ricovero giornaliera per gli ospiti paganti in proprio può variare da € 68,06 (oltre Iva di legge) a € 74,38 (oltre Iva di legge) a seconda della valutazione socio-sanitaria relativa alla scheda d'ingresso.

Tutte le camere sono dotate di letti elettrici al fine di rendere più confortevole il riposo degli ospiti e più sicura la movimentazione effettuata dagli operatori.

Gli ospiti solventi sono tenuti a versare al momento della sottoscrizione del contratto la somma di € duemila (2.000,00) a titolo di deposito cauzionale fruttifero a garanzia di tutti gli obblighi che sorgono dal contratto, con l'intesa che tale somma verrà restituita alla fine del rapporto.

Su richiesta dell'ospite o dei suoi famigliari, il gestore rilascerà idonea dichiarazione in merito alla percentuale dei costi socio-sanitari sul totale della retta pagata, ai fini della detraibilità degli stessi in sede di dichiarazione annuale dei redditi. Sarà cura dell'Amministrazione comunale o degli stessi ospiti o famigliari produrre la certificazione (anche tramite autocertificazione) di tali importi per gli usi consentiti dalla legge.

## **L'inserimento**

L'ingresso in RSA viene seguito con particolare attenzione al fine di facilitare in ogni modo questo delicato momento sia per l'ospite sia per i suoi parenti o conoscenti. In particolare, con le fasi descritte si cerca di favorire la conoscenza reciproca tra ospite e operatori, l'orientamento e l'utilizzo dei servizi.

- Contatto iniziale – Avuta conferma della disponibilità del posto in RSA, il Servizio Centrale Anziani del Comune di Milano chiede al parente di contattare telefonicamente il servizio sociale della RSA che fissa un primo appuntamento con l'anziano (laddove possibile) e i parenti.
- Primo appuntamento – Il primo appuntamento verte su un colloquio informale volto a conoscere l'anziano e le sue abitudini. Segue una visita guidata alla struttura, in particolare al Piano e alla camera di destinazione.



- *Il giorno di arrivo dell'ospite* – La mattina l'Ufficio di Servizio Sociale riceve l'ospite e i familiari e compila la cartella sociale. Fornisce informazioni dettagliate sugli orari dei servizi principali e sull'importanza del rispetto di alcune regole interne. Quindi accompagna l'ospite in camera dove gli viene presentato il compagno, l'Infermiera coordinatrice, il referente di Piano e gli operatori presenti. Subito dopo l'ospite viene accompagnato dal medico di turno al quale illustra i dati già in suo possesso. Il medico esegue una prima valutazione dei problemi in atto al fine di stilare un primo piano sanitario-assistenziale.
- *Prima settimana* – l'Ufficio di Servizio Sociale quotidianamente si informa presso i referenti, gli operatori, gli infermieri e l'ospite stesso sull'andamento del soggiorno, raccoglie eventuali osservazioni e problemi che cerca di risolvere immediatamente se possibile o li sottopone all'équipe di Piano che si riunisce settimanalmente. Il medico di riferimento dell'ospite effettua una visita approfondita e prescrive gli esami di routine e, se necessario, specialistici.

Viene effettuata una visita anche da parte dello psichiatra. Lo psicologo svolge un primo colloquio durante il quale vengono somministrati alcuni test; eventualmente concorda ulteriori colloqui per aiutare l'ospite in questa fase di adattamento.

Vengono presentati gli animatori che descrivono all'ospite le attività in atto e si informano su eventuali interessi particolari dell'anziano.

Al termine della settimana viene compilata una scheda di prima valutazione multidimensionale che verrà utilizzata per la definizione del piano individualizzato (PI) e del piano di assistenza individualizzato (PAI).

L'Ufficio di Servizio Sociale, gli animatori e gli operatori del Piano per favorire l'integrazione, le relazioni con gli altri e l'orientamento seguono in modo assiduo l'ospite in questa prima fase che ha una durata variabile in base alle necessità individuali.

## La giornata tipo

Le attività sono distribuite nella giornata con una cadenza che tiene conto delle specifiche esigenze dell'anziano e dei ritmi che caratterizzano la vita comunitaria.

| <i>Ora</i>    | <i>Attività</i>                                                                                                                                                                          |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.00 – 8.30   | Risveglio - Igiene personale con assistenza in caso di necessità                                                                                                                         |
| 8.30 - 9.30   | Colazione                                                                                                                                                                                |
| 9.30– 12.00   | Nella mattinata sono previsti interventi riabilitativi su indicazione del medico e attività di animazione nonché i bagni settimanali programmati. Verso le ore 11.00 viene servito il tè |
| 12.00 – 13.30 | Pranzo                                                                                                                                                                                   |
| dalle 13.30   | Pausa di riposo                                                                                                                                                                          |
| dalle 15.30   | Nel pomeriggio vengono svolti interventi riabilitativi e di animazione, nonché i bagni settimanali programmati. Verso le ore 16.30 viene servita la merenda. E' previsto                 |

|               |                                                                                                                |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | un calendario di feste in occasione delle festività religiose, e delle ricorrenze nazionali e usuali della RSA |
| 18.30 – 19.30 | Cena                                                                                                           |
| 19.30 – 21.00 | Preparazione per la notte                                                                                      |

## **Gli orari di visita AL MOMENTO REGOLAMENTATE DALLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA DI PROCEDURE/PROTOCOLLI ANTI SARS-COVID 19**

La presenza di famigliari e amici è ritenuta molto importante per l'Ospite per il significato di continuità degli affetti e di contrasto alla solitudine che garantisce.

Al fine di conciliare la più ampia permanenza possibile dei visitatori nella RSA con la tutela della privacy e della tranquillità di tutti gli ospiti, si prevedono i seguenti orari di visita: l'accesso alla Struttura per le visite agli Ospiti è consentito tutti i giorni dell'anno nel seguente orario: **dalle ore 8,00 alle ore 20,00.**

Al di fuori della fascia oraria sopra riportata e in caso di particolari o urgenti necessità (pertanto anche in orari notturni) l'orario di visita potrà essere preventivamente concordato con il Direttore di Struttura in base alle singole esigenze (in caso di impossibilità per mancanza o altro del Direttore l'orario può essere concordato con persona dallo stesso delegata)

E' comunque richiesto ai visitatori **se possibile** di non accedere ai piani prima delle 10.00 al mattino, per consentire il corretto svolgimento del servizio di igiene e pulizia e dalle 14,00 alle 15.30 al pomeriggio, per consentire agli ospiti che lo desiderano, di riposare in modo adeguato: in questi casi si consiglia l'utilizzo dei locali comuni (bar, salone, ingresso).

Si sconsiglia ai visitatori soste prolungate presso le stanze di degenza o presso i locali di servizio per non arrecare impedimenti al regolare svolgimento delle attività assistenziali e disturbo agli altri ospiti.

I visitatori ed i parenti, in particolare, non dovranno recare intralcio all'attività degli operatori durante la somministrazione dei pasti e delle terapie.

E' rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.

## **Uscite degli ospiti AL MOMENTO REGOLAMENTATE DALLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA DI PROCEDURE/PROTOCOLLI ANTI SARS-COVID 19**

Per garantire la maggior tutela possibile degli ospiti, agli anziani autonomi che desiderano uscire dall'istituto viene richiesto l'orario indicativo di rientro e, per uscite di più lunga durata, un recapito telefonico o altre informazioni che, nel rispetto della privacy, garantiscano una facile reperibilità se necessario.

Gli anziani non autonomi possono uscire solo se accompagnati da un parente o da un'altra figura di riferimento oppure da un operatore della RSA, previo accordo e compilazione di un apposito modulo da richiedere e consegnare in Portineria.

Tutti gli ospiti, indipendentemente dalla condizione di autonomia, in caso di uscite per motivi sanitari indicati dal medico di reparto (ad esempio: per visite specialistiche, esami, ricoveri in ospedale), vengono accompagnati da un operatore addetto.

## **Modalità di riconoscimento degli operatori**

Allo scopo di rendere riconoscibili le persone che operano all'interno della RSA e siano altresì riconoscibili le loro mansioni, tutti coloro che operano all'interno della RSA sono dotati di un cartellino di riconoscimento riportante, oltre ai dati identificativi come Cognome e Nome, la mansione svolta (es.: OSS, Medico, Assistente Sociale, ecc ...).

## **Servizi offerti**

### **Ausiliari socio sanitari (A.S.A) addetti all'assistenza di base**

Gli operatori socio-assistenziali sono la figura professionale portante della RSA.

Essi accompagnano l'ospite in ogni momento della sua vita. Le seguenti attività vengono svolte cercando la modalità di approccio adeguata al soggetto ed alle sue esigenze, nonché stimolando le sue capacità residue e potenziali:

- aiutano l'ospite ad effettuare tutte le operazioni relative all'igiene personale, alla vestizione ed alla motricità;
- aiutano gli ospiti che ne hanno necessità ad alimentarsi, si ritiene infatti fondamentale che questa attività sia svolta da personale qualificato in grado di verificare che la masticazione e la deglutizione avvengano correttamente;
- accompagnano l'ospite esternamente allorché debba effettuare visite o esami strumentali in strutture ospedaliere;
- si occupano di rigovernare le camere (rifanno e cambiano il letto, riordinano e provvedono alla pulizia degli arredi e degli ausili).

L'operatore socio-assistenziale, essendo la figura più a diretto contatto con l'ospite, ha un importante ruolo di osservazione e rilevazione dei suoi problemi e dei suoi bisogni che segnala tempestivamente all'Infermeria. Trattandosi di un compito delicato e fondamentale per l'attivazione dei successivi interventi sanitari e/o assistenziali, è prevista una costante attività di formazione e aggiornamento e periodiche riunioni per la programmazione e la verifica di interventi particolari.

Nei piani dal 1° al 6° è prevista la presenza di 5 Ausiliari Socio Assistenziali nel turno del mattino per piano e di 4 ASA nel turno del pomeriggio per piano. Al 7 ° piano è prevista la presenza di 2 ASA al mattino e 2 ASA al pomeriggio. La notte sono presenti 1 ASA per piano.

### **Servizio Medico**

L'assistenza medica è fornita la mattina da 3 medici, il pomeriggio e nelle giornate di sabato e domenica da 1 medico. Durante la notte è presente 1 medico in reperibilità. Ogni ospite ha un medico di riferimento in modo da consentire la continuità e la personalizzazione del rapporto.

Nelle ore del mattino le attività di cura sono maggiormente concentrate.

Il servizio è coordinato dal Responsabile Sanitario, che effettua anche incontri periodici con gli altri servizi al fine di affrontare problemi contingenti e impostare metodi comuni e condivisi di lavoro.

E' prevista la presenza settimanale dei seguenti specialisti: odontoiatra, oculista, ortopedico, dermatologa, cardiologo e fisiatra. Questo facilita notevolmente la prevenzione e la soluzione in sede di problematiche sanitarie, assicurando la tempestività degli interventi e riducendo i disagi per i trasferimenti presso ambulatori esterni.

**Esclusioni:**

Sono escluse le visite mediche private richieste dai parenti dell'ospite e non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale o da particolari esenzioni.

**Servizio Infermieristico**

Gli infermieri garantiscono un rapporto costante tra l'anziano, il medico e gli operatori. Oltre a svolgere tutte le mansioni specifiche della loro qualifica, svolgono periodiche attività di informazione e orientamento dirette agli operatori di base.

Il servizio mantiene contatti con gli ospedali e le strutture sanitarie pubbliche e private per esami strumentali, approfondimenti diagnostici, interventi chirurgici, ecc.

È prevista la presenza di 7 infermieri la mattina, 7 il pomeriggio ed 1 la notte.

È inoltre prevista la presenza giornaliera di 4 infermieri con compiti di coordinamento (referenti infermieristici) e 1 coordinatore infermieristico.

**Servizio farmaceutico**

I farmaci sono forniti gratuitamente previa prescrizione medica conforme al prontuario adottato. Gratuita è anche la fornitura dei presidi per l'incontinenza.

**Servizio di terapia fisica e riabilitazione**

I fisioterapisti che lavorano in RSA mirano, in stretta collaborazione con i medici, ad offrire alla maggior parte degli ospiti i trattamenti riabilitativi opportuni sulla base dell'età anagrafica, dell'entità dei fenomeni involutivi, del tipo di patologie in atto. Le terapie sono finalizzate alla prevenzione e alla cura delle singole problematiche e al mantenimento e potenziamento delle capacità residue.

Ogni intervento è programmato e scelto secondo una valutazione globale dell'ospite. Vengono proposti movimenti attuati “liberamente” dagli ospiti o, più spesso, con l'aiuto del terapeuta da soli o in piccoli gruppi, con esercizi di Kinesiterapia, mobilizzazione, ginnastica medica, facilitazione neuromuscolare, ecc., comprendendo anche le posture a letto o in carrozzina, l'ortostatismo, il mantenimento di posizioni corrette, supino, seduto, ecc.

Il servizio di fisioterapia si avvale di una vasta gamma di apparecchiature elettromedicali: radarterapia, ultrasuonoterapia, elettroterapia, magnetoterapia, laserterapia. Le terapie sono principalmente ad effetto antalgico. Periodicamente vengono realizzati incontri di informazione tenuti dai fisioterapisti e rivolti al personale assistenziale e infermieristico.

**Esclusioni:**

Sono esclusi solo quegli ausili che non sono prescrivibili tramite il Servizio Sanitario Nazionale (es.: calze elastiche).

## **Servizio sociale – Segretariato Sociale - URP**

Ha un ruolo importante nella fase di accoglimento e di soggiorno degli ospiti che vengono seguiti con attenzione per favorirne l'integrazione nella comunità (I care sociale).

Mantiene i rapporti con le famiglie e la rete amicale, interviene per la soluzione dei problemi quotidiani della comunità e ha un ruolo di mediazione attiva tra i bisogni dell'ospite e l'ambiente che lo circonda.

Riceve gli ospiti e i parenti su appuntamento tutti i giorni in orario d'ufficio (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 15.30).

Gestisce le relazioni con il pubblico attraverso compiti informativi verso familiari e ospiti, raccolta di osservazioni, suggerimenti e/o critiche.

L'ufficio svolge attività di segretariato sociale attraverso la gestione delle pratiche e dei contatti con altri Enti Istituzionali per conto degli ospiti.

## **Servizio psicologico**

Il servizio psicologico, operando in stretto e continuativo rapporto con gli altri servizi, contribuisce alla promozione del benessere globale.

La psicologa costituisce parte integrante dell'équipe ed offre la sua consulenza alla direzione ed agli altri organi operativi centrando l'attenzione sugli aspetti affettivi e relazionali sempre rilevanti in una realtà complessa come quella di una comunità.

Per promuovere processi costanti di cambiamento e di verifica vengono organizzati percorsi formativi diretti a tutte le figure professionali, in vista della condivisione di modelli e strategie di intervento per il miglioramento costante della qualità di vita degli ospiti.

L'attività clinica comprende il sostegno per aiutare la persona e il gruppo a trovare un migliore adattamento.

Particolare attenzione viene riservata al momento dell'ingresso dell'ospite in RSA attraverso colloqui in cui viene raccolta la storia della persona e i suoi vissuti riferiti a questo delicato momento della sua vita. In collaborazione con le altre figure professionali viene predisposto il piano individualizzato (PI) e il piano assistenziale individuale (PAI).

Il servizio è eventualmente disponibile, su appuntamento, per i parenti che richiedano colloqui o interventi specifici.

## **Servizio di animazione**

Il servizio, che svolge i suoi interventi anche in integrazione con quello fisioterapico e con la consulenza della psicologa, propone attività di gruppo che in un clima piacevole e sereno hanno l'obiettivo generale di stimolare la socialità e le funzioni cognitive.

In particolare attraverso l'esperienza produttiva realizzata in laboratori si propone di migliorare la percezione di sé e l'autostima, di favorire la comunicazione e l'integrazione sociale.

L'organizzazione di giochi creativi, socializzanti o mirati all'attivazione cognitiva, e di feste (aperte anche all'esterno) per le ricorrenze da calendario e per quelle ormai tradizionali della RSA (come la Festa dei Centenari, etc.) consente di trascorrere in modo piacevole il tempo libero.

## **Servizio di podologia e pedicure**

Il servizio è a disposizione degli ospiti che ne hanno necessità.

La lista degli appuntamenti è gestita dall'Infermiera referente del Piano.

## **L'alimentazione/ Ristorazione**

Il servizio di ristorazione è gestito da Milano Ristorazione Spa. I pasti sono preparati nei locali adibiti a cucina. I menu tengono conto dei problemi nutrizionali degli anziani e delle abitudini e delle preferenze alimentari degli ospiti (vedi allegato 5). Il menu settimanale viene esposto sui piani. L'ospite può scegliere, il giorno precedente, sia per il pranzo che per la cena, tra due primi e due secondi "principali" e una o più alternative "fisse".

In caso di particolari esigenze sanitarie, il medico, avvalendosi della consulenza della dietologa, può richiedere diete specifiche.

La colazione e i pasti sono serviti in sala da pranzo. Nell'eventuale impossibilità di recarsi in sala, è previsto il servizio in camera.

I parenti e i conoscenti possono pranzare con l'ospite, previo avviso in custodia entro le ore 10,00 della mattina e l'acquisto del buono-pasto dal costo di € 4,65 (in caso di festività importanti, come ad esempio il giorno di Natale, il costo è di 5€).

## **Servizi alberghieri-generali**

### **Lavanderia/guardaroba**

Il servizio di lavanderia/guardaroba si occupa del cambio settimanale della biancheria piana, che viene lavata e stirata esternamente. Si fa carico internamente della lavatura e stiratura della biancheria personale dell'ospite con restituzione settimanale. Riordina il vestiario personale, se necessario effettua piccoli rammendi. Si occupa inoltre dell'apposizione su ogni capo d'abbigliamento personale di un'etichetta termoadesiva recante il nome ed il Piano di appartenenza dell'ospite in modo da assicurare la personalizzazione del servizio.

Ogni fase è seguita con cura in modo da garantire la più attenta osservazione delle norme igieniche, tenendo sempre accuratamente separata la biancheria sporca da quella pulita. Il vestiario non di stagione viene collocato in un apposito locale.

### **Pulizia**

La pulizia degli ambienti è affidata a personale addetto in modo esclusivo a tale servizio. Tutte le camere degli ospiti e gli spazi comuni vengono puliti quotidianamente, i servizi igienici più volte al giorno. Gli ambienti più a rischio (infermerie, ambulatori, tisanerie, ecc.) sono igienizzati e sanificati con prodotti ad hoc. I prodotti utilizzati rispondono alle prescrizioni vigenti, dispongono di schede tecniche e di schede di sicurezza consultabili. Le attrezzature ed i prodotti usati sono conformi alle vigenti norme antinfortunistiche.

### **Portineria/Custodia**

La portineria prevede la presenza di un operatore 24 ore su 24. Durante l'orario diurno il personale espleta il controllo, nel massimo rispetto della riservatezza e della discrezione, delle entrate e delle uscite degli ospiti per assicurare la loro sicurezza. Gli ospiti autorizzati che desiderano uscire, sono pregati di informare ove intendono recarsi e di fornire l'orario di ritorno previsto, al fine di consentire, nell'eventualità del mancato rientro, di allertare i servizi di emergenza. L'orario diurno è dalle 7.00 alle 21.00.

### **Servizio bar**

Il bar è riservato agli ospiti ed ai loro visitatori. E' aperto tutti i giorni della settimana, dalle 7.30 alle 18.00, comprese le festività. Le consumazioni hanno prezzi inferiori a quelli praticati nei locali pubblici. Il servizio è a pagamento, con prezzi calmierati. Sono inoltre disponibili due distributori di bevande calde e fredde, al primo ed al secondo piano.

### **Telefoni**

E' disponibile 1 telefono pubblico su ciascun piano. Attraverso rete wifi gratuita e un pc portatile o tablet messo a disposizione dalla struttura gratuitamente, vi è la possibilità di comunicare via skype o altra applicazione con ospiti.

### **Esclusioni:**

Non è previsto il servizio telefonico in camera.

### **TV**

Tutte le camere sono provviste di antenna TV e attrezzate con decoder per le trasmissioni in digitale. Il pagamento del canone è interamente a carico dell'istituto.

### **Servizio parrucchiera**

La parrucchiera è presente 4 volte la settimana ed effettua gratuitamente una prestazione al mese (shampoo, taglio e piega).

Prestazioni eccedenti quella mensile prevista, potranno essere effettuate previo accordo e a carico dell'utente.

Giorni: Lunedì, martedì, giovedì e venerdì    Orario:13:30/18:00

**Esclusioni:** ulteriori prestazioni della parrucchiera, oltre a quelle specificate, sono a carico dell'ospite ed hanno comunque prezzi inferiori a quelli esterni.

*Costi (IVA Inclusa): Taglio e piega € 5,50; Permanente €25,00; Colore € 17,00*

### **Servizio Amministrativo**

Tutti i servizi operano in costante integrazione per garantire interventi globali e flessibili realmente in grado di rispondere alle richieste emergenti.

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 16,00.

La direzione della RSA è affidata ad un Direttore che cura gli aspetti funzionali, organizzativi e gestionali.

### **Servizio religioso**

La Domenica è prevista la celebrazione della S. Messa nella Chiesa in comune tra le RSA "Casa per Coniugi" e "Virgilio Ferrari". Partecipano abitualmente anche i visitatori e i volontari. Il Sacerdote inoltre impartisce i Sacramenti ed è disponibile ad incontrare gli ospiti che ne fanno richiesta. Su richiesta viene garantito il servizio religioso anche a chi appartiene a confessioni diverse da quelle della Religione Cattolica.



## **Servizio mortuario**

La struttura dispone di una camera ardente. In essa viene allestita la cerimonia funebre dopo aver sottoposto la salma a tutti gli adempimenti sanitari.

Il Sacerdote, se desiderato, benedice la salma e celebra la SS. Messa.

### **Esclusioni:**

Le spese relative ai funerali non sono comprese nella retta.

## **Altre offerte**

Nella struttura è funzionante il Centro Diurno Integrato, accreditato per 22 posti.

Attualmente la struttura è aperta al territorio mediante un servizio di accoglimento per il pranzo di mezzogiorno di anziani in difficoltà ai quali è consentito durante la giornata di partecipare alle attività, in un rapporto di socializzazione con gli ospiti, e mediante l'apertura delle feste agli abitanti della zona. La stessa partecipazione esterna è consentita alle funzioni religiose.

Sono promosse altre occasioni di scambio (quali laboratori di animazione, incontri tra ospiti e ragazzi, corsi di ginnastica dolce, ecc.).

## **Giardino**

All'interno della struttura è presente un giardino ***fruibile dagli ospiti della RSA, dagli utenti del Centro Diurno e, per alcune ore al giorno, dagli anziani della zona.***

## **Rete Wi-Fi**

È presente il servizio di Rete Wi-Fi gratuita accessibile dagli utenti e dai loro cari. Le credenziali di accesso vengono rilasciate su richiesta dalla reception della RSA e, a fronte del rilascio voucher, viene chiesto un indirizzo e-mail che può essere utilizzato per eventuali Customer Satisfaction.

# **Personalizzazione della permanenza**

## **Modello assistenziale**

L'attenzione alla persona nella sua globalità è il criterio che guida tutti gli interventi e l'organizzazione degli stessi. Per realizzare questi obiettivi gli anziani sono ospitati in Piani con un numero di letti limitato, all'interno dei quali viene adottato il metodo della valutazione multidimensionale e il lavoro in *équipe*. Il *tutoring* viene svolto in tutti i piani.

Sono adottate *procedure e protocolli* per le principali pratiche assistenziali consultabili presso le infermerie di Piano. Viene richiesto il consenso informato per specifici trattamenti sanitari (es.: trasfusione, applicazione mezzi di tutela fisica, ecc.).

Per ogni ospite vengono compilati e periodicamente aggiornati il fascicolo sociale e sanitario, ed il piano di assistenza individuale nel quale è definito il programma personalizzato che tiene conto dei bisogni e delle esigenze specifiche dell'ospite.

### Equipe di Piano

L'équipe è composta da tutte le figure professionali del Piano coinvolte nell'assistenza all'ospite, compresi gli operatori socio-assistenziali. Le riunioni periodiche consentono un approccio globale ai problemi ed il collegamento costante tra i bisogni dell'anziano e le risposte dei servizi.

### Tutoring

Il referente di Piano ha compiti di coordinamento del lavoro che si svolge nei piani di degenza ed è una figura di riferimento per le necessità dell'ospite fin dal suo ingresso in RSA, soprattutto in momenti particolari.

### Riabilitazione

La riabilitazione, intesa come recupero globale e mantenimento dell'autonomia residua motoria, cognitiva e relazionale dell'anziano, viene definita per ogni ospite nel P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato) dall'intera équipe e attuata in modo continuato e coordinato. Tutte le attività svolte dai fisioterapisti, dagli animatori e in alcuni casi anche dagli operatori di base (es.: deambulazione assistita) si ispirano a questo obiettivo.

### Procedure e protocolli

Sono state redatte ed adottate specifiche procedure relative a:

- igiene dell'ospite nel rispetto della privacy
- somministrazione degli alimenti e delle bevande
- prevenzione delle cadute
- prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito
- trattamento dell'incontinenza
- utilizzo dei mezzi di tutela fisica
- consenso informato.

Le attività assistenziali vengono costantemente monitorate e verificate. A tal fine il personale compila apposite schede di osservazione e di registrazione.

Questo metodo di lavoro consente di aggiornare tempestivamente le modalità del servizio rispetto ai bisogni dell'ospite. Ad esempio, l'adozione di ausili per l'incontinenza o per la deambulazione e la programmazione dei tempi di intervento sono sempre precedute da tali rilevazioni ed aggiornate periodicamente.

## **Analisi dei bisogni formativi e formazione permanente**

Da anni un'attenzione particolare viene prestata all'analisi dei bisogni formativi e alla formazione continua delle figure professionali impegnate nella RSA. Si ritiene infatti che tali attività siano azioni importanti per mantenere costante la motivazione e la tensione verso il miglioramento della qualità di vita degli ospiti.

L'analisi dei bisogni formativi dà luogo a diversi tipi di percorsi di formazione.

Accanto ad attività formative obbligatorie relative a disposizione di legge (es.: norme sulla sicurezza), vengono organizzati internamente percorsi di formazione di interesse multidisciplinare o specifici che, adottando metodi centrati sul coinvolgimento dei partecipanti, sono finalizzati a promuovere una maggiore integrazione dell'équipe e l'approfondimento delle abilità tecniche e relazionali, cruciali nei servizi alle persone.

# Tutela e Partecipazione

## 1. Tutela della privacy

L'ospite ha diritto alla tutela della privacy attraverso la garanzia dei propri dati personali, tramite l'esercizio del segreto professionale da parte di tutti gli operatori e la conservazione dei dati personali in ottemperanza alla normativa vigente.

## 2. Standard di qualità

La R.S.A. ritiene che la propria missione consista nel fornire all'anziano ospite le cure migliori ed un ambiente umano il più possibile sereno. Le strategie organizzative, tenuto conto delle risorse disponibili, sono improntate ad un continuo miglioramento in vista della soddisfazione dell'ospite, nel rispetto delle scelte del personale sanitario, sociale e assistenziale.

Considerando il percorso dell'ospite all'interno della struttura e i suoi contatti con gli erogatori dei servizi, si possono identificare quattro aree per le quali sono stati individuati degli indicatori di qualità e i rispettivi standard da garantire:

- Area della residenzialità o strutturale
- Area prestazioni offerte
- Area del metodo di lavoro
- Area della comunicazione

### Area della residenzialità o strutturale

| Fattore di qualità                                  | Standard di qualità                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Funzionalità degli ambienti                         | Assenza di barriere architettoniche                                                                                                                                                                      |
| Comfort delle camere                                | Tutte le camere dispongono di bagno, impianto di condizionamento dell'aria, gas medicali, luce notturna                                                                                                  |
| Facilitazioni del contatto con parenti e conoscenti | Orario visite: 8.00 – 20.00.<br>Possibilità per i parenti di pranzare con l'ospite previa prenotazione e pagamento di un buono pasto.<br>Organizzazione di feste aperte all'esterno (almeno 10 all'anno) |

### Area Prestazioni Offerte

| Fattore di qualità                                     | Standard di qualità                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Continuità e personalizzazione dell'assistenza medica  | Ogni ospite ha un medico di riferimento                                                                                                                                                      |
| Visite mediche di controllo periodiche                 | Visite mediche di controllo almeno bimensili e tutte le volte che se ne vede la necessità                                                                                                    |
| Personalizzazione degli interventi                     | Per ogni ospite viene redatto il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)                                                                                                                  |
| Verifica periodica del PI e PAI                        | Ogni PI e PAI viene verificato almeno semestralmente                                                                                                                                         |
| Costante mobilitazione dell'ospite                     | Tutti gli ospiti vengono alzati la mattina, (tranne naturalmente coloro che sono temporaneamente impossibilitati per ragioni di salute) e dopo l'eventuale riposo pomeridiano.               |
| Fornitura dei farmaci e dei presidi per l'incontinenza | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sempre garantita.</li> <li>• E' in dotazione o prontamente disponibile un'appropriata selezione di farmaci da prescrivere o da ordinare.</li> </ul> |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>La prescrizione, l’ordinazione e la somministrazione sono guidati da politiche e procedure.</li> <li>E’ in uso un sistema di dispensazione dei farmaci nella giusta dose per la persona giusta, al momento giusto.</li> </ul>                                                                                                   |
|                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>I bisogni unici delle persone morenti sono riconosciuti e rispettati all’interno dell’organizzazione</li> <li>L’accompagnamento alla morte fornito dall’organizzazione prende in considerazione i bisogni delle persone morenti.</li> <li>Il personale viene sensibilizzato ai bisogni delle persone in fin di vita.</li> </ul> |
|                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>L’organizzazione ha attivato dei processi per una appropriata valutazione e gestione del dolore</li> <li>Laddove opportuno, l’organizzazione provvede all’educazione del personale e delle persone con esigenze di gestione del dolore</li> </ul>                                                                               |
| Organizzazione di feste                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tempi di riconsegna dei capi di vestiario da parte del Guardaroba | Tempo di riconsegna: entro 7 giorni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Economicità delle prestazioni a pagamento                         | Prezzi inferiori rispetto a quelli esterni applicati dal Servizio Bar e dalla Parrucchiera                                                                                                                                                                                                                                                                             |

#### Area Metodo di Lavoro

| <b>Fattore di qualità</b>                                                                                | <b>Standard di qualità</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Frequenza degli incontri per il passaggio di informazioni tra personale socio-assistenziale e infermieri | “Passaggio delle consegne” quotidiano attraverso l’uso di quaderni specifici per i medici, gli infermieri e gli operatori di base.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Periodicità delle riunioni multidisciplinari di Piano e di interpiano                                    | Riunioni settimanali di verifica, programmazione, discussione di problemi contingenti.<br>Sono previste riunioni di Piano per la discussione e risoluzione di eventuali problemi specifici.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Periodicità delle riunioni interdisciplinari tra Servizi                                                 | Riunioni settimanali di verifica e programmazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Competenza e aggiornamento del personale socio-assistenziale                                             | Incontri di formazione permanente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Gestione e miglioramento della qualità                                                                   | I responsabili del governo e della guida dell’organizzazione prendono parte alla pianificazione e al monitoraggio di un programma di gestione e miglioramento della qualità                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Qualifiche e formazione del personale                                                                    | Le responsabilità di ciascun membro del personale sono definite in una descrizione aggiornata del profilo professionale.<br>Tutti i membri del personale sono orientati all’organizzazione e alle responsabilità specifiche del proprio profilo professionale.<br>I membri del personale che forniscono assistenza sanitaria e altri operatori identificati dall’organizzazione frequentano ogni anno un corso di BSL o ACLS (tecniche di rianimazione cardiaca). |

#### Area della comunicazione e delle informazioni

| <b>Fattore di qualità</b>                                                  | <b>Standard di qualità</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riconoscibilità del personale a contatto con gli ospiti                    | Il personale che ha contatti con gli ospiti è identificabile tramite il tesserino di riconoscimento                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Soggetti a cui viene distribuita la Carta dei Servizi                      | Distribuzione della Carta dei Servizi a tutti gli ospiti e a tutti gli Uffici e gli Enti interessati (Comune, Aziende sanitarie e ospedaliere, Consiglio di Zona, associazioni di volontariato) Eventuali modifiche verranno comunicate agli utenti e/o familiari e/o tutori e/o amministratori di sostegno tramite affissione nelle apposite Bacheche |
| Rilevazione della soddisfazione dell'ospite, dei parenti e degli operatori | Indagini attraverso appositi questionari effettuati almeno una volta l'anno. (vedere allegati 1-2-3)                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Restituzione dei risultati delle indagini di soddisfazione                 | Comunicazione dei risultati attraverso incontri specifici                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Possibilità di segnalare disfunzioni, reclami e suggerimenti               | Esistenza di appositi moduli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 4. Segnalazioni e suggerimenti

Eventuali segnalazioni di disfunzioni riscontrati, reclami o suggerimenti, possono essere inoltrate per iscritto con l'indicazione del mittente.

E' a disposizione di chiunque un modulo predisposto (vedi allegato 4) nel quale descrivere la segnalazione che si intende sottoporre all'attenzione della RSA e collocarlo nell'apposita cassetta chiusa, situata nell'atrio di ingresso.

Qualsiasi segnalazione verrà presa in carico entro 48 ore dando un primo riscontro di avvenuto accoglimento della stessa. Inoltre, si comunicherà che la segnalazione verrà valutata coinvolgendo i servizi competenti e si fornirà risposta in un tempo variabile, comunicato all'autore della segnalazione, in base alla complessità del problema. Il tempo massimo di risposta sarà comunque (tenuto conto della complessità del problema) non superiore a 2 mesi. Tutti i suggerimenti saranno tenuti in considerazione e si cercherà di applicarli nel limite delle possibilità e nel rispetto delle normative vigenti.

Qualora le azioni di miglioramento si rivelassero di interesse collettivo, le stesse verranno rese note tramite avvisi scritti e/o riunioni.

## Allegati

- A Specifiche per utenti paganti in proprio
- N° 1 Questionario di gradimento dei servizi per gli ospiti/familiari/caregiver
- N° 2 Questionario di soddisfazione per gli operatori
- N° 3 Segnalazioni disfunzioni/reclami/suggerimenti
- N° 4 Menù tipo
- N° 5 Consenso alle regole della RSA ed alla cura
- N° 6 Consenso al trattamento dei dati personali
- N° 7 Carta dei Diritti della Persona Anziana (come da disposizione della D.G.R. 14/12/01 N° 7/7435)
- N° 8 Carta dei diritti della salute della persona con decadimento cognitivo
- N° 9 Codice Etico ai sensi del D.Lgs. n.231/2011 e successivi provvedimenti regionali e come previsto all'art. 4 punto o del contratto vigente con ATS di Milano.