

**CARTA dei SERVIZI**  
**RSA ADRIANO**  
**ADRIANO COMMUNITY CENTER**

**ACC**

ADRIANO  
COMMUNITY  
CENTER

## BENVENUTI IN RSA ADRIANO

Carissimi ospiti, gentili familiari, attraverso la Carta dei Servizi, l'intera equipe della RSA Adriano desidera darvi il benvenuto e raccontarvi, nelle prossime pagine, come abbiamo concepito questo servizio, quali obiettivi ci poniamo nella presa in carico delle persone fragili e quali strumenti adotteremo per raggiungerli.

La RSA Adriano è una residenza per anziani localizzata a Milano in via Elio Adriano 97, all'interno dell'Adriano Community Center, luogo polifunzionale di innovativa concezione che rappresenta un progetto unico e di eccellenza sia nel panorama dei servizi offerti da Proges, sia nel sistema di welfare generalmente considerato.

La RSA Adriano è il cuore pulsante del contesto comunitario in cui è inserita e, grazie all'apertura al territorio e alla contaminazione con gli altri servizi, rappresenta il motore che spinge verso il Welfare Generativo che l'Adriano Community Center si propone di realizzare. La mission della RSA Adriano è quella di accogliere l'anziano parzialmente autosufficiente e/o non autosufficiente e offrirgli qualità di vita e di cura ai più alti standard, attraverso un piano di assistenza personalizzato e dinamico che comprende attività di riabilitazione motoria, esercizi di stimolazione cognitiva e attività ludico-ricreative e di socializzazione. Il supporto psicologico all'ospite e al care giver; i servizi accessori e il coinvolgimento comunitario, contribuiscono a rinforzare i principi di continuità assistenziale e a valorizzare il soggiorno dell'ospite in struttura.

## LA STRUTTURA

La struttura dispone di cinque nuclei da 20 posti letto ciascuno, per un totale di 100 posti letto, di cui 20 specificatamente dedicati a utenza Alzheimer, autorizzati e accreditati con ATS Città Metropolitana di Milano e Regione Lombardia. Eleganza e design degli ambienti contraddistinguono la nostra RSA, in quanto la nostra idea di cura è basata sulla bellezza e l'armonia degli spazi e l'adozione dei più moderni presidi tecnologici. Ciascuna camera è dotata di climatizzatore, wi-fi, tv, bagno privato e sistemi di chiamata di ultima generazione; vi sono spazi per la vita comune degli ospiti che affacciano sul giardino multisensoriale e aree ristoro dislocate per tutta la struttura.



## L'ACCOGLIENZA

### Customer Service - Silver Coach

I moduli di ammissione sono a disposizione presso il Customer Service e/o scaricabili dal sito [www.rsaadriano.it](http://www.rsaadriano.it) nella sezione dedicata. Gli operatori del Customer Service sapranno illustrarvi le modalità di compilazione, rispondere alle vostre domande e accompagnarvi per una visita della struttura. Insieme alla documentazione sopra descritta, viene allegata la Carta dei Servizi, Carta dei Diritti della Persona Anziana e distribuito il documento attestante la retta giornaliera.

Le domande compilate, sottoposte all'attenzione del Silver Coach vengono valutate dall'équipe multiprofessionale e, se compatibili con il posto in RSA, vengono inserite nella lista d'attesa.

### Lista d'attesa

Valutata positivamente la richiesta di inserimento dell'ospite, il Silver Coach la inserisce nella lista d'attesa. Le richieste vengono accolte in ordine cronologico e la priorità viene mediata da urgenze segnalate opportunamente al Direttore e al Direttore Sanitario.

### Chi è il Silver Coach?

Il Silver Coach rappresenta l'evoluzione nel processo del "prendersi cura" dell'ospite, in quanto coordina tutti i servizi erogati curandone la personalizzazione. Garantisce la creazione di un rapporto dedicato e continuativo con l'ospite e/o i suoi familiari che consenta loro informazione, supporto e possibilità di scelta.

## Ingresso in struttura

Una volta valutata la disponibilità di un posto letto adatto alle esigenze del futuro ospite, si concorda una data per l'inserimento. Il giorno dell'ingresso, dopo aver sottoscritto il contratto di ricovero, l'ospite e il familiare vengono accolti dal Silver Coach e accompagnati al nucleo, dove vengono presentati agli operatori e agli altri ospiti.



## LA NOSTRA MISSION

### Cosa offriamo

L'attenzione alla persona, il rispetto dell'individualità, dei sentimenti e delle relazioni e l'umanizzazione del rapporto di assistenza sono alla base del progetto assistenziale individualizzato (PAI) di ciascun ospite; nello specifico offriamo:

- mantenimento delle autonomie attraverso specifiche attività di stimolazione manuale, cognitiva, relazionale;
- attività fisioterapiche e riabilitative;
- assistenza allo svolgimento della vita quotidiana e della cura del sé;
- attività ludico-ricreative e di socializzazione;
- cure e benessere;
- attività di ristorazione e personalizzazione del menu;
- confort di qualità alberghiera;
- cura delle relazioni con la famiglia;
- segretariato sociale e aiuto agli adempimenti burocratici;
- attuazione di protocolli di sanificazione avanzata.

### Visite agli ospiti

Gli orari di visita sono liberi dalle 08.00 alle 20.00, orario di apertura del Customer Service. Ci permettiamo di consigliare orari di visita nei reparti che non vadano a disturbare i momenti dei pasti, l'alzata e l'igiene, per una corretta gestione delle attività nel nucleo.

Per visite fuori dall'orario previsto, è necessario chiedere preventiva autorizzazione al Direttore o al Direttore Sanitario.

### **Dimissioni dalla struttura**

Il giorno della dimissione, il medico provvederà a preparare una accurata nota di dimissione contenente indicazioni terapeutiche aggiornate e una dettagliata relazione sulle condizioni cliniche, relazionali e le abilità residue. Il contratto di ingresso specifica le modalità di comunicazione delle dimissioni volontarie e le attenzioni necessarie per la dimissione protetta dalla struttura, finalizzata a garantire la continuità delle cure.

### **Documentazione sanitaria**

La visione della documentazione sanitaria può essere direttamente concordata con i medici, negli orari di presenza dei medesimi in struttura, che si possono trovare esposti sulla porta della direzione sanitaria, mentre copia della documentazione sanitaria può essere richiesta alla Direzione Sanitaria, anche dopo l'uscita dell'ospite: entro cinque giorni verrà prodotta e consegnata, a firma del Direttore Sanitario, senza aggravio di spesa.



## IL SOGGIORNO IN RSA ADRIANO

L'organizzazione della giornata è pensata nel rispetto delle esigenze e tempistiche di ogni singolo ospite.

### **Mattina:**

La giornata dell'ospite inizia con il risveglio, le operazioni di igiene, la colazione, trattamenti infermieristici, attività di animazione, socializzazione, attività di stimolazione cognitiva e attività fisioterapiche e riabilitative.

Viene poi servito il pranzo in sala da pranzo o in camera e al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

### **Pomeriggio:**

Attività di animazione e socializzazione interne ed esterne alla struttura. Attività fisioterapiche e riabilitative, uscite in giardino.

Merenda .

### **Sera:**

Viene servita la cena in sala da pranzo o in camera ed inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo la cena gli ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione, socializzare e svolgere attività di lettura.

## Attività assistenziali

Operatori qualificati assicurano le cure socio-assistenziali, curano l'igiene personale, realizzano il soddisfacimento dei bisogni primari, collaborano per la gestione sanitaria degli ospiti con il personale infermieristico. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.



## Attività sanitarie

Medici e infermieri garantiscono la gestione sanitaria degli ospiti, secondo linee e protocolli condivisi con la ATS; il medico coordina l'équipe multidisciplinare per la redazione e l'aggiornamento del PAI (Piano Assistenziale Individuale), lo strumento col quale si delineano le strategie di intervento mirate al singolo ospite. Gli orari di presenza del medico sono esposti, e al di fuori da tali orari è garantita la reperibilità diretta, tutti i giorni, tutto l'anno. Visite specialistiche potranno essere eseguite presso gli ospedali dopo necessaria prenotazione. Ossigeno, farmaci, presidi assorbenti e ausili al movimento saranno forniti dalla struttura.

## Fisioterapia

Proponiamo attività individualizzate o a piccoli gruppi, con una componente ludica rilevante, movimenti liberi o con attrezzi, in camera o in palestra, con professionisti sempre in sinergia con le altre componenti del servizio di assistenza socio-sanitario con l'obiettivo, ove possibile, di recuperare e mantenere a lungo le capacità residue individuali.

## **Animazione**

Attività di recupero e mantenimento delle funzioni cognitive, relazionali e sociali degli ospiti, attraverso proposte stimolanti e divertenti, individuali o a piccoli gruppi.

Attività di stimolazione cognitiva attraverso l'utilizzo di tablet e App dedicate. Attività specifiche per stimolare e mantenere le funzioni cognitive residue: memoria, funzioni esecutive, attenzione, concentrazione, orientamento e linguaggio.

## **Cura e Benessere**

Il servizio di cure estetiche, parrucchiere e pedicure, viene svolto direttamente nella struttura, da operatori titolati. Un trattamento mensile è compreso nella retta, eventuali extra saranno addebitati secondo le tariffe esposte in bacheca, ed aggiornate annualmente.

## **Servizio religioso**

È presente uno spazio di culto multireligioso dove gli ospiti possono celebrare il proprio Credo. Ciascun piano ha un affaccio sullo spazio di culto in modo da potervi accedere direttamente dal proprio nucleo di residenza.

## **Comunicazione e trasparenza**

### **Portale Parenti**

È attivo presso la struttura il “Portale Parenti” una soluzione digitale per rimanere costantemente in contatto; uno spazio virtuale dedicato alla comunicazione tra la struttura e i familiari per operare nella massima trasparenza e sicurezza grazie a un canale dedicato.

Il Portale Parenti è suddiviso in sezioni di facile consultazione “Salute e attività” informazione sulla salute e le attività degli ospiti; “chat privata” attraverso il canale di messaggistica istantanea; bacheca per la pubblicazione delle news, e aggiornamento importante sulle struttura; videochiamata organizzata tra ospite e parente.

## **Gestione digitale del percorso di cura**

### **Cuweb- Dossier Sanitario**

È attivo presso la struttura la piattaforma informatizzata dedicata alla gestione digitale del percorso di cura.

Uno spazio di lavoro virtuale che aiuta l'Equipe e favorisce la collaborazione e la condivisione dei dati e delle informazioni snellendo le procedure e i processi e garantendo al contempo sicurezza e tracciabilità.

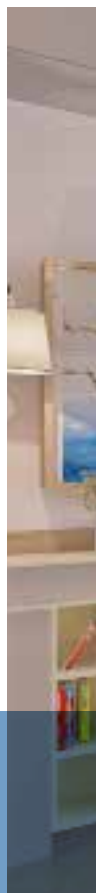
## SERVIZI ALBERGHIERI

### Ristorazione

I pasti sono momenti fondamentali della giornata; molta attenzione viene posta alla somministrazione di cibi ed alimenti di facile digeribilità, nutrienti e al contempo gustosi. Nella cucina interna lo chef prepara ogni giorno piatti raffinati della cucina tradizionale. Il personale supporta e stimola ospiti con problemi di inappetenza; il menù viene sottoposto all'approvazione del nostro Direttore Sanitario, e vengono messe in atto le procedure HACCP. Il servizio viene garantito da CAMST, azienda leader nel settore: alleghiamo il menù di una settimana tipo. Sono previste diete speciali su prescrizione medica e un menu stagionale (allegato A).

### Servizio di sanificazione ambientale

Gli ambienti della struttura vengono quotidianamente puliti da personale qualificato attraverso l'attuazione di protocolli specifici di sanificazione quotidiana che prevedono l'utilizzo di prodotti idroalcolici e attrezzature che sfruttano le proprietà battericide del Perossido di Idrogeno e degli ioni di argento.



## Lavanderia

La biancheria da letto e da bagno viene fornita dalla struttura che si occupa anche della cura e del lavaggio degli indumenti personali affidando l'attività alla Cooperativa Sociale Biricc@; ogni capo deve essere opportunamente contraddistinto sulla base delle indicazioni fornite dal Customer Service.

La direzione non è responsabile di capi non opportunamente contraddistinti che andassero smarriti: si consiglia comunque l'adozione di biancheria pratica e comoda, non particolarmente delicata.



## RETTA

Nella presente carta dei servizi potete verificare le tariffe per l'anno in corso ed i servizi compresi o esclusi (allegato B). Annualmente la struttura emetterà la certificazione dei costi sanitari sostenuti, per la relativa detrazione a fini fiscali. È previsto il versamento di una cauzione fruttifera all'ingresso, inferiore a una mensilità.

## SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La Direzione intende rilevare il livello di qualità dei servizi percepito dagli ospiti, e dai rispettivi famigliari, secondo le direttive che giungono dagli organi centrali (Regione e ATS), convinta che ciò possa contribuire alle scelte da porre in atto per alzare la qualità dei servizi offerti. Per tale compito occorre recuperare in forma sintetica, specifica per settore, tutte le considerazioni e commenti che possono essere formulati per qualsiasi ambito funzionale.

Per rendere più agevole il compito di ospiti, parenti e operatori, nonché poi la successiva rielaborazione, annualmente vengono distribuite schede anonime di rilevazione con le quali poter segnalare il livello di qualità del servizio realmente percepito (allegato C), che potranno essere consegnate nell'apposita cassetta all'ingresso della residenza. Gli esiti delle indagini effettuate vengono esposti in struttura su apposita cartellonistica .



## **CUSTOMER EXPERIENCE**

Oltre al sistema previsto dalla normativa di riferimento la struttura metterà in atto iniziative di Customer Experience. Tramite laboratori di co-progettazione human-centered con operatori, utenti e familiari, saranno individuate le opportunità, le criticità, le soluzioni e gli strumenti per migliorare continuamente il servizio offerto.

## **TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE**

Il Direttore assume il ruolo di URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), ed è responsabile dei rapporti con gli uffici di protezione giuridica e i servizi sociali del territorio. L'ospite e i relativi parenti hanno il diritto di manifestare la propria opinione.

## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

La RSA adotta tale documento, e i principi in esso contenuti: copia della Carta è affissa in ogni nucleo ed è allegata alla presente (allegato D).

## **PRIVACY, U.E. 679/2016**

La struttura lavora nel rispetto della normativa vigente, e gli operatori sono tenuti al segreto professionale.

## **FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE**

Il personale in servizio partecipa costantemente a corsi formativi, pianificati su un programma annuale, definito in base alle esigenze del settore e alle specifiche richieste del personale.

## **D.LGS 231**

Come previsto dalla normativa regionale la residenza applica e fa proprio il modello organizzativo 231 inerente alla “responsabilità degli enti”. Il sistema rispetta i principi di efficacia, specificità e attuabilità, e si integra al sistema di vigilanza e controllo. Applica il codice etico e ha un suo organismo di vigilanza autonomo e indipendente.

## **CONNESSIONE WI-FI**

### **Sempre connessi**

Nei locali comuni della residenza è attivo un sistema di connessione wi-fi a disposizione di ospiti, parenti e visitatori, con password dedicata da richiedere preventivamente in ufficio; caratteristiche e modalità del servizio vi saranno illustrate presso il Customer Service.

## COME RAGGIUNGERCI

**La RSA Adriano è situata in via Adriano, 109, nella zona nord est di Milano.**

Si trova a 10 minuti di auto da Piazzale Loreto e a 15 minuti a piedi dalla fermata MM2 Crescenzago. È possibile raggiungerla anche in bus, con la linea N°53.

### **Recapito:**

info@rsaadriano.it

www.rsaadriano.it

+39 02 25941011



Revisione giugno 2022

**ACC**  
ADRIANO  
COMMUNITY  
CENTER



Zona Nord Est di Milano a 10 min da Piazzale Loreto.

Via Adriano, 109 - Milano

800.20.89.89  
info@rsaadriano.it  
**www.rsaadriano.it**

Pro.Ges. Società cooperativa sociale Onlus a r.l. Servizi integrati alla persona

Via Colorno 63, 43122 Parma

Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

E-mail [proges@proges.it](mailto:proges@proges.it)

**www.proges.it**

