

# **CARTA DEI SERVIZI “*RESIDENZA ROSETTA*”**

## **Residenzialità Leggera Alloggi Protetti per Anziani**

**Via XI Febbraio n. 42  
26013 Crema**

**Ente gestore Fondazione Milanese e Frosi Onlus  
Via Canevari , 85 tel 0374 375600  
Trigolo CREMONA**



## **INDICE**

LETTERA DEL PRESIDENTE	PAG 3
CARTA DEI SERVIZI	PAG 3
LA STRUTTURA	PAG 4
L'UBICAZIONE	PAG 4
UNITA' D'OFFERTA RESIDENZIALITA' LEGGERA	PAG 5
UNITA' D'OFFERTA ALLOGGI PROTETTI	PAG 10
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	PAG 13
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	PAG 13
TUTELA DEGLI OSPITI	PAG 14
VALUTAZIONE DEI SERVIZI	PAG 14
VISITE	PAG 15
INFORMAZIONI	PAG 15
ALLEGATI	PAG 16

## ■ LETTERA DEL PRESIDENTE

*Non c'è che un modo per avvicinare le Istituzioni ai cittadini: offrire servizi che siano rispondenti ai loro bisogni per tempi, quantità e qualità di offerta.*

*E' questa la tensione ideale che anima il lavoro degli operatori e degli amministratori della Fondazione "Milanesi e Frosi" ; è la tensione che vuole mantenere "alto", dentro il termine "qualità", quanto garantisce che il servizio offerto sia carico di "umile umanità"*

*La Carta dei Servizi che si appresta a sfogliare è uno degli strumenti che devono essere messi a disposizione affinché conosciate di più e meglio l'Istituto che vi è descritto; è un impegno pubblico dichiarato e sottoscritto che quanto riportato corrisponde alla realtà della struttura e dei suoi servizi, un contratto morale che gli Amministratori devono ai cittadini per garantire che le risorse economiche gestite non hanno altro fine e destinazione che il perseguimento della salute e del benessere di quanti si affidano alle cure del personale laico e religioso che qui opera.*

Il Presidente  
Boggi Dr.ssa Clara

## ■ LA CARTA DEI SERVIZI

La Fondazione di Servizi alla Persona Milanese e Frosi Onlus( in seguito denominata Fondazione ) ha uno scopo ben preciso e definito nell'art. 4 dello Statuto come segue :

### **ART. 4 – SCOPO E ATTIVITA'**

1. *La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale.*
2. *La sua attività si svolge esclusivamente nell'ambito del territorio della Regione Lombardia.*
3. *Per la realizzazione degli scopi indicati, la Fondazione esercita la propria attività istituzionale nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria nei confronti di soggetti svantaggiati.*
4. *La Fondazione persegue primariamente finalità di rilevanza sociale e socio-sanitaria ed ha lo scopo di offrire assistenza alle persone anziane e non in stato di non autosufficienza anche parziale.*
5. *Nel rispetto della normativa in materia di accesso ai servizi resi dalla Fondazione, la stessa svolge le proprie attività, in condizione di parità di bisogni, con precedenza per le persone bisognose che sono residenti nel Comune di Trigolo da più da 10 anni.*
6. *A titolo esemplificativo la Fondazione potrà svolgere le seguenti attività:*
  - *organizzazione ed erogazione di servizi e prestazioni a carattere residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale o domiciliare, sia di carattere socio-sanitario che sociale;*
  - *attività educativa, promozione culturale, addestramento, formazione e aggiornamento di soggetti che, a titolo professionale o volontario, operano nella fondazione stessa ;*
  - *partecipazione ad attività di ricerca applicata e studio su temi connessi ai settori istituzionali di attività, anche attraverso l'attuazione di iniziative sperimentali, quali studi clinici sull'efficacia delle terapie.*
7. *Per la realizzazione dei propri scopi e nell'esercizio delle proprie attività istituzionali, la Fondazione potrà:*
  - *stipulare accordi di collaborazione e/o convenzioni di qualsiasi genere e tipo con Enti pubblici o privati, nonché con associazioni di volontariato;*
  - *compiere tutte le operazioni immobiliari, mobiliari e finanziarie, ivi compresa la concessione di garanzie reali e personali in favore proprio o di terzi.*

8. *La Fondazione non può svolgere attività diverse da quelle istituzionali previste nel presente articolo, ad eccezione di quelle ad esse direttamente connesse.*
9. *I valori ed i principi a cui si ispirano l'organizzazione, le attività, i programmi della Fondazione, nonché i rapporti con il Comune di Trigolo, con gli utenti ed i familiari, con i dipendenti, con i fornitori, con i Comitati consultivi se previsti, con le Associazioni di volontariato locali, sono i seguenti:*
  - *uguaglianza ed imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e dei servizi;*
  - *continuità nell'erogazione delle prestazioni e nell'organizzazione dei servizi offerti;*
  - *efficacia, efficienza ed economicità della gestione.*

La Carta dei Servizi è il documento che descrive la missione, i servizi offerti e le modalità di erogazione delle prestazioni ed è completata dal Codice Etico che è il principale strumento d'implementazione dell'etica all'interno dell'azienda ed è un mezzo che garantisce la gestione equa ed efficace delle transazioni e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione dell'impresa, in modo da creare fiducia verso l'esterno.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida ai servizi per gli utenti, ma un patto tra chi offre un servizio e chi ne fa uso; è un utile strumento di consultazione, di conoscenza e di aiuto, uno strumento a tutela dei diritti degli utenti. **La presente Carta dei Servizi è consultabile sul sito [www.asptrigolo.it](http://www.asptrigolo.it).**

## ■ LA STRUTTURA

Nell'anno 2007 la sig.ra Mombelli Rossetta, ospite della RSA di Trigolo, ha donato all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Luigina Milanese e Paolo Frosi la sua proprietà: un'area di circa 8.000 mq, denominata "il frutteto" posizionata a Crema in località San Bernardino.

Fin da subito l'Amministrazione ha deciso di sviluppare sull'area un progetto per la realizzazione di una Comunità Alloggio con mini alloggi protetti per anziani autosufficienti. L'idea è nata da un attento studio dei bisogni del territorio Cremasco che conta su una significativa presenza di Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani non autosufficienti, spesso affetti da gravi patologie legate anche alla demenza e che necessitano di assistenza medica e infermieristica continua, mentre soffre di una quasi totale assenza di unità di offerta rivolte ad anziani autosufficienti, cioè anziani che, pur non avendo patologie invalidanti, necessitano di vivere in un ambiente tutelato e protetto tale da sopperire ai bisogni sociali legati all'assenza o alla lontananza dei familiari.

Dopo molte peripezie burocratiche nel maggio 2013 sono iniziati i lavori e il 30 Agosto 2015 la struttura ha ottenuto l'agibilità.

Il progetto realizzato si sviluppa al centro del parco e prevede una zona servizi con la casa del custode, una grande piazza e la Residenza degli ospiti. La costruzione si sviluppa tutta a piano terra, con ampi spazi e grandi vetrate affacciate sull'immenso giardino in fase di realizzazione. I posti a disposizione sono 24 divisi in 16 alloggi di cui 8 singoli e 8 doppi. Gli alloggi sono affacciati su un corridoio centrale che si snoda attorno a due giardini interni. In ogni alloggio sono presenti: la zona letto, un angolo cucina con fornello e frigorifero, un angolo soggiorno con poltrone e televisione, un antibagno con lavandino e un bagno attrezzato. Sono previsti anche alloggi doppi per coniugi o parenti. Gli ospiti potranno poi godere di spazi comuni come la palestra e la sala polifunzionale. L'arredamento, i materiali, la scelta dei colori, sono orientati a ricreare un ambiente che richiami il più possibile quello domestico. I sistemi impiantistici sono realizzati per garantire il massimo confort nel rispetto delle norme sul risparmio energetico.

## ■ UBICAZIONE

La struttura si trova a Crema (CR) in Via XI Febbraio n. 42/44 , nel quartiere di San Bernardino ed è raggiungibile :

Con mezzo proprio:

- Per chi proviene dalla strada statale n. 415 "Paullese" ( direzione Cremona ): giunti al grande rondò che indica la strada per Brescia e Cremona, seguire le indicazioni per Crema. Alla 1° rotonda prendere l'uscita per Crema centro , proseguire diritto per circa 300 mt e si incontra la struttura alla propria sinistra .  
Per chi proviene dalla zona di Cremona: seguire le indicazioni per Crema , poi per Crema centro , proseguire diritto per circa 300 mt e si incontra la struttura alla propria sinistra .

Con autobus di linea :

Per informazioni sugli orari è possibile chiamare la società che gestisce il servizio : Cremona Trasporti Tel . 0372/29212.

Con linea ferroviaria :

Scendere alla stazione di Crema , proseguire per il sottopassaggio , dopo il sottopassaggio girare a destra e proseguire diritto per circa 300 mt ; si incontra la struttura alla propria destra .

## ■ STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Residenza Rosetta è un'unità d'offerta della Fondazione di Servizi alla Persona Milanese e Frosi Onlus ed è pertanto governata dagli organi della Fondazione che , ai sensi dell'art. 8 dello Statuto approvato con atto del 30/09/2016 avanti al notaio Monica De Paoli di Milano , sono :

- il Consiglio di Amministrazione;
- il Presidente;
- il Revisore legale.

La composizione , la nomina e il funzionamento degli Organi è disciplinata dallo Statuto.

Il Consiglio di Amministrazione è costituito da 5 (cinque) componenti, tra i quali sono eletti il Presidente ed il vice-Presidente. Il Consiglio di Amministrazione è così formato:

- n. 4 consiglieri nominati dal Sindaco del Comune di Trigolo, quale rappresentante della comunità locale, senza vincolo di rappresentanza, come specificamente previsto nell'articolo 17, primo comma, lettera b), del D. Lgs. 4 maggio 2001, n. 207;
- n. 1 consigliere nella persona del Parroco protempore di Trigolo o di un suo delegato.

## PERSONALE

Per garantire il modello assistenziale della Residenzialità Leggera si utilizza in maniera sinergica sia personale già operante nella RSA di Trigolo sia personale appositamente assunto per tale servizio. Tutto il personale operante nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia.

## ■ UNITA' D'OFFERTA RESIDENZIALITA' LEGGERA

La misura "Residenzialità leggera/Assistita" è disciplinata dalla D.G.R. 2942 del 19 dicembre 2014 e permette di usufruire di interventi e prestazioni socio-sanitarie in contesti abitativi singoli o comunitari con caratteristiche di protezione.

La Fondazione Milanesi e Frosi Onlus, a seguito di sottoscrizione di specifico contratto con L'Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana ( in seguito denominata ATS ), può erogare tale tipologia di offerta con la messa a disposizione di n. 24 posti di "alloggi protetti per anziani", realizzati ed operativi presso la Residenza Rosetta situata a Crema .

### **DESTINATARI**

Possono essere destinatari del servizio di Residenzialità Leggera le persone fragili che abbiano compiuto 60 anni in condizioni di fragilità/parziale autosufficienza che provengono dal proprio domicilio o anche da RSA (e non da altra Struttura residenziale della rete d'offerta sociale in cui sono già inseriti) e che necessitano di una soluzione abitativa con caratteristiche di protezione sociosanitaria . Possono beneficiare della Misura esclusivamente i cittadini Residenti in Regione Lombardia.

### **PROCEDURA D'ACCESSO**

Per accedere alla Misura l'utente deve presentare la richiesta su apposito modulo all'ufficio Cure Socio Sanitarie ( CSS ) di Crema . L'ufficio effettua la valutazione del potenziale utente, utilizzando specifici strumenti di analisi (Scala VAOR, Scheda di Triage, Scheda CIRSS) , in collaborazione con in collaborazione con Comuni, MMG e specialisti. L'esito della valutazione e tutte le informazioni Socio-Sanitarie utili alla definizione del Budget di cura dell'utente vengono descritti nel Progetto Individuale (PI) redatto dalle equipe dell'ufficio CSS.

### **L'ACCOGLIENZA**

La Fondazione, dopo aver verificato la documentazione inviata dal CSS e valutata la possibilità di accogliere l'utente presso la struttura, procederà a contattare la famiglia per concordare le modalità di ingresso e conoscere nella sua complessità ogni informazione sia di carattere sanitario che sociale inerente il proprio congiunto. In mancanza di famigliari si contatterà l'assistente sociale del Comune di provenienza del "futuro" utente .

L'inserimento/accoglienza dell'Ospite avviene previa compilazione di tutta la documentazione amministrativa necessaria compreso il contratto di ingresso. L'ospite viene poi accolto presso la Residenza Rosetta e preso in carico dell'equipe appositamente dedicata al servizio ( Assistente Sociale , Capo Sala , OSS ) .

L'ingresso del nuovo ospite viene gestito in due fasi ben distinte:

#### **PRIMA FASE: Individuazione e conoscenza preliminare del nuovo Ospite**

Individuato il nominativo del nuovo Ospite lo stesso viene invitato , insieme ai familiari , a visitare la struttura per conoscere gli operatori, per prendere visione della stanza e degli spazi comuni , delle modalità organizzative e delle regole di funzionamento della residenza .

## **SECONDA FASE: L'accoglienza**

Il giorno dell'ingresso l'Assistente Sociale e la Capo Sala effettuano un colloquio con il nuovo Ospite e i familiari se presenti , per:

- raccogliere dati, notizie e informazioni sul il nuovo Ospite (livello di autosufficienza, carattere, esigenze, necessità , abitudini, gusti, farmaci in uso , patologie , ecc)
- fornire brevi e semplici informazioni in merito alla struttura, agli operatori, orari di visita, ai punti di riferimento, ecc.

All'accoglienza del nuovo Ospite è presente un operatore l'OSS che, oltre a dare alcuni informazioni sull'attività quotidiana ( colazione, pranzo e cena, attività varie, ecc.), risponde alle domande e spiega il funzionamento dei diversi servizi .

L'OSS accompagna l'Ospite nella stanza dedicata e lo aiuta a riporre ordinatamente la biancheria e i diversi oggetti personali.

## **COSA PORTARE IN STRUTTURA**

Il momento dell'ingresso l'Ospite deve avere con sé:

- DOCUMENTI PERSONALI
  - Tessera Sanitaria ;
  - Codice Fiscale;
  - Documento di Identità non scaduto;
  - Documentazione Clinica recente ( elenco medicinali , lettere dei ricoveri precedenti , esiti ultimi esami , ecc, eventuali verbali di invalidità e tesserini di esenzione).
- OGGETTI NECESSARI PER L'IGIENE E LA CURA DELLA PERSONA ( pettine o - - spazzola per capelli, spazzolino per l'igiene orale, sapone , deodorante ecc..);
- VESTIARIO E BIANCHERIA INTIMA.
- AUSILI PERSONALI IN DOTAZIONE ( bastone , carrozzina , ecc..).

E' sconsigliato portare oggetti di valore e denaro per i quali l'Azienda non si assume responsabilità in caso di smarrimento.

## **MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Il personale della Residenza , nell'erogazione delle prestazioni , si atterrà scrupolosamente al P.I. (Progetto Individuale) redatto dall'ufficio CSS , nonché a tutte le indicazioni contenute nel P.A.I. – Piano di Assistenza Individualizzato che la struttura dovrà redigere entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del PI . L'Ente predispone il PAI, coerente con gli obiettivi, il voucher assegnato e le indicazioni del PI, e lo condivide con utente/famiglia. Le prestazioni erogate e dettagliate nel PAI saranno registrate in apposito diario/fascicolo informatizzato.

La misura può essere rivista su richiesta dell'utente e/o dell'Ente, previa rivalutazione da parte dell'equipe del CSS.

## **ASSENZE TEMPORANEE/DISSIONI**

L'ospite può assentarsi temporaneamente dalla struttura previo avviso . Le assenze temporanee dovute a rientri in famiglia e/o periodi di vacanze , sono ammesse fino ad un periodo massimo di 15 giorni, trascorsi i quali, senza il rientro dell'Ospite, l'Amministrazione procederà d'ufficio alla Sua dimissione. Durante tali assenze la retta è dovuta interamente.

Le assenze temporanee dovute a ricoveri ospedalieri o istituti di riabilitazione e di cure intermedie prevedono un termine massimo di assenza di 90 giorni .

Nei primi 20 giorni di assenza sarà richiesto il pagamento della retta ordinaria .

Nei giorni di assenza oltre il ventunesimo e fino al 90 sarà applicata una retta giornaliera pari :  
-alla retta a carico dell'ospite se trattasi di regime di Alloggio Protetto;



-alla somma tra la retta ordinaria e il contributo regionale riconosciuto all'ospite se trattasi di regime di Residenza Leggera.

Trascorsi i 90 gg di assenza senza il rientro dell'ospite in Struttura l'Amministrazione procederà d'ufficio alla Sua immediata dimissione.

### **RINUNCIA VOLONTARIA**

L'Ospite o chi per esso può rinunciare alla permanenza presso la Residenza Rosetta mediante comunicazione scritta. Tale comunicazione deve essere presentata e sottoscritta dall'interessato o dalla medesima persona che ha firmato la domanda di ammissione almeno 48 ore prima del giorno richiesto per la dimissione.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della quota giornaliera di Fermo Letto deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione per il corrispondente arco temporale.

### **DIMISSIONI**

La Fondazione dimette l'ospite dai servizi di API e R.L nei seguenti casi:

- quando le sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'ospite non risultano più compatibili con la permanenza nell'unità d'offerta . La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando la permanenza dell'ospite sia divenuta incompatibile con l'organizzazione, per qualunque ragione anche a causa del comportamento dei familiari, con la natura e le caratteristiche della Struttura o rechi pregiudizio alla pacifica convivenza nella Struttura stessa. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando l'ospite , trascorsi 90 gg di assenza , non rientri in Struttura. La dimissione dell'ospite è di competenza dell'Amministrazione e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 1 giorno.
- quando l'ospite o un suo familiare sia incorso in infrazioni del Regolamento Interno. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando si evidenzia morosità nel pagamento della retta. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.

Con le dimissioni e l'effettiva uscita dell'ospite dalla struttura, cessa l'obbligo di corrispondere la retta; quando la misura discende da morosità è fatta salva ogni azione legale per il recupero delle somme dovute all'Ente.

Le cause sopra elencate sono considerate come palese violazione del rapporto contrattuale Ospite/Fondazione e costituiscono causa di annullamento dell'atto negoziale. E' pertanto dovere dei familiari firmatari del contratto provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso. In caso di diniego dei familiari, il trasporto viene organizzato ed effettuato direttamente dalla Fondazione che , previa comunicazione all'Autorità di Pubblica Sicurezza competente del territorio, provvede al trasporto dell'Ospite dimissionato al domicilio dei familiari firmatari del contratto di ingresso.



## TRASFERIMENTI/DECESSI

In caso di trasferimento al domicilio o in altra struttura viene rilasciata all'ospite o ai familiari una completa ed aggiornata relazione sanitaria-assistenziale contenente la diagnosi di ingresso, i principali interventi riabilitativi e assistenziali, la diagnosi di dimissione e le indicazioni terapeutiche, al fine di garantire la continuità assistenziale.

Nel caso di decesso i famigliari, tempestivamente informati dal personale dell'Ente, dovranno provvedere direttamente a contattare l'impresa di onoranze funebri che, oltre ad occuparsi dell'espletamento delle pratiche necessarie, dovrà curare direttamente la vestizione e il trasporto in apposita camera ardente della salma dell'ospite deceduto.

## COMPATIBILITÀ/CUMULABILITÀ

L'erogazione di questa misura è compatibile con tutte le prestazioni dell'ADI e dei servizi sociali e socio sanitari territoriali.

## SERVIZI OFFERTI

Le persone inserite nella Residenzialità Leggera della Residenza Rosetta mantengono il proprio medico di base che offrirà l'assistenza medica necessaria come se la persona fosse al proprio domicilio. L'Ente garantisce agli ospiti i seguenti servizi:

■ **SERVIZIO ASSISTENZIALE:** sulle 24 ore è sempre presente un Operatore in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario che supporta gli ospiti nelle attività quotidiane (igiene personale, pulizie ordinarie degli ambienti, assunzione pasti, assunzione terapie, ecc) e vigila sullo stato di benessere psicofisico degli stessi.

■ **SERVIZIO INFERMIERISTICO:** due volte alla settimana è presente l'Infermiere Professionale per la gestione delle terapie, il monitoraggio dello stato di salute degli ospiti e la gestione dei rapporti con il Medico di Base.

■ **SERVIZIO DI TERAPIA OCCUPAZIONALE** : due volte alla settimana è presente il Terapista Occupazionale per lo svolgimento di attività di stimolazione mirate al mantenimento delle attività residue e attività di intrattenimento (lettura del giornale, proiezione film, bricolage, ginnastica della memoria, ginnastica di gruppo, uscite mirate, ecc).

■ **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA** : due volte la settimana è presente un fisioterapista che, all'interno della palestra, effettua attività di Kinesiterapia attiva e passiva per il rinforzo muscolare e il mantenimento.

■ **SERVIZIO SOCIALE** : una volta la settimana è presente l'Assistente Sociale per i colloqui individuali con gli ospiti e i famigliari per monitorare la rispondenza del servizio offerto ai bisogni degli utenti. L'Assistente Sociale collabora con la rete dei servizi del territorio per favorire il confronto con le associazioni operanti nel sociale al fine di attuare una integrazione tra la struttura e il territorio stesso.

■ **SERVIZIO SANITARIO** : con l'ammissione alla Residenza Rosetta gli ospiti mantengono il proprio medico di medicina generale. Una volta alla settimana è presente il Direttore Sanitario della struttura che, in qualità di geriatra, valuterà lo stato di salute degli ospiti e concorderà eventuali interventi con il Medico di Base.

■ **SERVIZIO BARBIERE/PARRUCCHIERE** : Nella retta di ricovero sono compresi i seguenti servizi :per gli uomini un taglio mensile dei capelli e per le donne due interventi di messa in piega ogni mese .

■ **SERVIZIO RISTORAZIONE** : tutti i giorni gli ospiti possono scegliere dal menù tipo le pietanze maggiormente gradite che vengono preparate dalla cucina della RSA di Trigolo , trasportate a Crema in appositi contenitori e servite nella zona pranzo della comunità o nei diversi alloggi a seconda delle preferenze dell'ospite .

**La colazione** è personalizzata e viene servita subito dopo l'igiene del mattino ( indicativamente dalle 7.00 alle 9.30).

**Il pranzo** viene servito dalle ore 12.00/12.15.

**La cena** viene servita dalle ore 18.45/19.00.

Nella mattinata e a metà pomeriggio, agli ospiti, vengono solitamente servite bevande fredde o calde (a seconda della stagione).

■ **SERVIZIO PULIZIE E MANUTENZIONE** : l'Ente garantisce con proprio personale le pulizie ordinarie e straordinarie dei locali della Comunità e gli interventi manutentivi necessari.

■ **SERVIZIO LAVANDERIA** : Il servizio lavanderia è gestito da una lavanderia esterna sia per la biancheria da letto che per la biancheria personale . Il servizio è abilitato al lavaggio di indumenti intimi, di capi di vestiario in generale fatta eccezione per i capi delicati come cashmere, mohair, tailleur, capi di seta, cappotti, ecc.

Al momento dell'ingresso viene comunicato all'ospite un codice numerico con il quale dovrà contrassegnare tutti i suoi capi per garantirne l'identificazione . In caso di deterioramento o perdita accidentale dei capi personali non è prevista alcuna forma di risarcimento.

■ **SERVIZIO VOLONTARIATO** : la struttura è aperta a collaborazioni con associazioni di volontariato che saranno organizzati dal servizio sociale dell'Ente .

## RETTA

L'ammontare della retta giornaliera è definito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Per il calcolo e il pagamento della retta si fa riferimento al Regolamento Interno Residenzialità Leggera/Alloggi Protetti per Anziani allegato al presente atto . L'ammontare della retta è esplicitato nel documento ALLEGATO 2 alla presente Carta dei Servizi .

I servizi compresi nella retta sono esplicitati nel documento ALLEGATO 3 . Tutti i servizi non esplicitati nell'ALLEGATO 3 non sono compresi nella retta . In particolare non sono compresi nella retta i costi per :

- Acquisto farmaci e presidi ;
- Acquisto prodotti per incontinenza e ausili vari ;
- Trasporti per visite , ecc...

## ■ UNITA' D'OFFERTA ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI

Nel caso in cui i 24 posti contrattualizzati come Residenza Leggera non fossero coperti l'Ente mette a disposizione detti posti come unità d'offerta Alloggi Protetti per Anziani .

### **DOMANDA DI AMMISSIONE**

L'accesso agli Alloggi Protetti della Residenza Rosetta è disciplinato dal Regolamento interno ALLEGATO 1 al presente documento , dalle direttive regionali e dell'TS Val Padana.

L'ingresso in struttura rappresenta per l'anziano il passaggio da una dimensione familiare (spazi e persone) ad una dimensione comunitaria ed è quindi un momento delicato che necessita del massimo sostegno da parte dei familiari e degli operatori .

L'accoglienza di nuovi Ospiti rappresenta l'opportunità e l'occasione per:

- assicurare e garantire all'anziano un inserimento guidato ed attento ai minimi particolari;
- rassicurare ed informare i familiari in merito al tipo di assistenza e cura che verrà offerta all'ospite;
- consolidare e favorire la massima collaborazione tra le diverse realtà operanti al fine di agevolare le operazioni, i compiti e le attività di ogni figura professionale specifica, facilitando contemporaneamente un maggior livello di conoscenza del singolo Ospite.

L'ingresso del nuovo ospite viene gestito in due fasi ben distinte:

### **PRIMA FASE: Individuazione e conoscenza preliminare del nuovo Ospite**

Individuato il nominativo del nuovo Ospite lo stesso viene invitato , insieme ai familiari , a visitare la struttura per conoscere gli operatori, per prendere visione della stanza e degli spazi comuni , delle modalità organizzative e delle regole di funzionamento della residenza .

### **SECONDA FASE: L'accoglienza**

Il giorno dell'ingresso l'Assistente Sociale e la Capo Sala effettuano un colloquio con il nuovo Ospite e i familiari se presenti , per:

- raccogliere dati, notizie e informazioni sul il nuovo Ospite (livello di autosufficienza, carattere, esigenze, necessità , abitudini, gusti, farmaci in uso , patologie , ecc)
- fornire brevi e semplici informazioni in merito alla struttura, agli operatori, orari di visita, ai punti di riferimento, ecc.

All'accoglienza del nuovo Ospite è presente un operatore l'OSS che, oltre a dare alcuni informazioni sull'attività quotidiana (colazione, pranzo e cena, attività varie, ecc.), risponde alle domande e spiega il funzionamento dei diversi servizi .

L'OSS accompagna l'Ospite nella stanza dedicata e lo aiuta a riporre ordinatamente la biancheria e i diversi oggetti personali.

### **COSA PORTARE IN STRUTTURA**

Il momento dell'ingresso l'Ospite deve avere con sé:

- DOCUMENTI PERSONALI

Tessera Sanitaria ;

Codice Fiscale;

Documento di Identità non scaduto;

Documentazione Clinica recente ( elenco medicinali , lettere dei ricoveri precedenti , esiti ultimi esami , ecc, eventuali verbali di invalidità e tesserini di esenzione).

- OGGETTI NECESSARI PER L'IGIENE E LA CURA DELLA PERSONA ( pettine o spazzola per capelli, spazzolino per l'igiene orale, sapone , deodorante ecc..);

- VESTIARIO E BIANCHERIA INTIMA.
- AUSILI PERSONALI IN DOTAZIONE ( bastone , carrozzina , ecc..).

E' sconsigliato portare oggetti di valore e denaro per i quali l'Azienda non si assume responsabilità in caso di smarrimento.

### **PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)**

Entro 30 gg dall'ingresso, l'equipe di accoglienza valuta e verifica la situazione ed avvia la predisposizione del "Piano di Assistenza Individualizzato"

L'espressione Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) si riferisce all'elaborazione di un progetto di assistenza costruito intorno ai bisogni della persona, considerata nella sua globalità e costituisce :

- una registrazione metodologica dei problemi, degli obiettivi, delle prestazioni e della valutazione dei risultati dell'assistenza per ogni paziente;
- uno strumento necessario all'attuazione di un'assistenza globale, individualizzata e ben organizzata;
- uno strumento che consente di focalizzare l'attenzione sull'ospite, di progettare la successione e le modalità degli interventi assicurando la continuità e la coerenza delle prestazioni.

Gli operatori si ritrovano periodicamente per discutere ed aggiornare la situazione di ciascun ospite. I parenti vengono informati dell'incontro e vengono invitati a contattare il Direttore Sanitario per condividere con la sottoscrizione del PAI quanto definito dall'équipe.

### **SERVIZI OFFERTI**

Le persone inserite negli Alloggi Protetti mantengono il proprio medico di base che offrirà l'assistenza medica necessaria come se la persona fosse al proprio domicilio . L'Ente garantisce agli ospiti gli stessi servizi garantiti nella Residenzialità Leggera e sopra esplicitati.

### **ASSENZE TEMPORANEE/DIMISSIONI**

Si rinvia a quanto previsto per la Residenzialità Leggera.

### **RINUNCIA VOLONTARIA**

Si rinvia a quanto previsto per la Residenzialità Leggera.

### **DIMISSIONI**

Si rinvia a quanto previsto per la Residenzialità Leggera.

### **TRASFERIMENTI/DECESSI**

Si rinvia a quanto previsto per la Residenzialità Leggera.

### **RETTE**

L'ammontare della retta giornaliera è definito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Per il calcolo e il pagamento della retta si fa riferimento al Regolamento Interno Residenzialità Leggera/Alloggi Protetti per Anziani allegato al presente atto . L'ammontare della retta è esplicitato nel documento ALLEGATO 2 alla presente Carta dei Servizi .

I servizi compresi nella retta sono esplicitati nel documento ALLEGATO 3 . Tutti i servizi non esplicitati nell'ALLEGATO 3 non sono compresi nella retta . In particolare non sono compresi nella retta i costi per :

- Acquisto farmaci e presidi ;
- Acquisto prodotti per incontinenza e ausili vari ;
- Trasporti per visite , ecc...

## ■ GIORNATA TIPO DELL'OSPITE RESIDENZIALITA' LEGGERA E DEGLI ALLOGGI PROTETTI

**Al mattino dalle ore 7.00 alle 10.00** inizia la giornata dell'ospite, che , a seconda delle preferenze e delle abitudini , farà colazione in camera o nella sala da pranzo e verrà supportato nell'igiene e nella vestizione da un operatore dedicato.

**Dalle ore 10.00 alle ore 12.00** l'ospite è libero di gestire la mattinata come meglio crede e se vuole può usufruire del salone per intrattenersi con i familiari o con gli altri ospiti , partecipare alle attività proposte dalla Struttura;  
**Il pranzo viene distribuito alle ore 12.00/12.15** gli ospiti potranno decidere se consumarlo in sala da pranzo o nel proprio alloggio.

**Al pomeriggio l'ospite** è libero di gestirsi come meglio crede , può riposare , intrattenersi nei locali di soggiorno, nei giardini interni ed esterni per letture, incontri, ecc.. , può partecipare alle attività proposte dalla Struttura.

**La cena viene distribuita alle ore 18.45/19.00** gli ospiti potranno decidere se consumarla in sala da pranzo e nel proprio alloggio.

**Dalle 20.00 in poi** , a seconda delle preferenze e delle abitudini di ciascuno , un operatore OSS supporterà gli ospiti nella preparazione per la notte.

**Nel corso della notte un operatore OSS vigilerà sugli ospiti e sarà disponibile per soddisfare eventuali richieste o bisogni .**

## ■ UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con Pubblico è un ufficio , collocato presso la sede di Trigolo , a disposizione degli utenti per il miglioramento della qualità dei servizi erogati dalla Fondazione. Il responsabile dell'Ufficio è il Funzionario del Servizio Sociale che si reca settimanalmente presso la Residenza Rosetta per raccogliere eventuali richiami o richieste.

### **Organizzazione, scopi e funzioni dell'U.R.P.**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge le seguenti funzioni :

- fornisce agli utenti ed alle persone interessate informazioni inerenti l'attività istituzionale nonché il funzionamento dell'azienda e le prestazioni erogate;
- predispone , in caso di reclamo , l'attività di istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta;
- cura l'istruttoria acquisendo gli elementi necessari alla formulazione del giudizio;
- fornisce all'utente tutte le informazioni inerenti la realizzazione dell'esercizio di tutela;
- provvede, dietro richiesta ed apposita delega, a svolgere operazioni amministrative in favore degli utenti .

## ■ TUTELA DEGLI UTENTI

Gli anziani, i loro parenti ed affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia e/o presso la Fondazione possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociale. In particolare i soggetti di cui al punto precedente possono esternare il loro dissenso rispetto ad un servizio di cui siano stati vittima a causa del comportamento di operatori dell'Azienda o a causa della non corretta impostazione dell'attività così come descritta nella Carta dei Servizi. Le procedure di reclamo sono pertanto azionabili solo nell'ambito dei principi dichiarati e degli standard gestionali descritti e assicurati nella Carta dei Servizi

I soggetti sopra individuati esercitano il proprio diritto entro e non oltre 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. La presentazione del reclamo può avvenire alternativamente :

- mediante lettera in carta semplice inviata all'Azienda, anche tramite fax, mail o consegnata all' U.R.P.;
- mediante compilazione di apposito modello in distribuzione presso URP e ALLEGATO 5;
- mediante segnalazione telefonica all'URP;
- nel corso di colloquio con il responsabile dell'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta da parte del Responsabile Urp apposita scheda/verbale. Ogni istanza deve essere protocollata. Le istanze presentate devono essere contestualmente trasmesse alla Direzione per necessaria immediata conoscenza. Ai fini istruttori, il responsabile dell' U.R.P. nei cinque giorni successivi alla segnalazione , si attiva nei confronti dei responsabili dei servizi interessati, reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari – anche acquisendo relazioni o pareri - per fornire adeguata risposta al richiedente. La risposta al richiedente dovrà essere data entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione. Il Responsabile dell'Ufficio provvede a dare tempestiva risposta all'utente in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza le risultanze dell'istruttoria, complete di parere del Responsabile dell'Ufficio , vengono trasmesse al Direttore per la definizione dell'iter della pratica ed il riscontro all'istanza. La risposta inviata all'utente va fornita in copia ai Servizi interessati per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie. Il Responsabile dell' U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiari insoddisfatto la risposta ricevuta e produca elementi integrativi. Qualora la segnalazione riguardi il Direttore d'Istituto e/o il Direttore Sanitario il preposto all'URP trasmette d'ufficio la stessa al Presidente per la trattazione del caso, informandone l'interessato.

## ■ VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Entro il mese di dicembre di ogni anno la struttura richiede agli ospiti e ai familiari la compilazione del questionario ALLEGATO 4\_ utile per la rilevazione della soddisfazione dell'utente . L'invito alla compilazione dei questionari viene pubblicizzato in tutta la struttura e viene inviato al domicilio dei parenti che hanno sottoscritto il contratto di ingresso. L'Assistente Sociale sollecita anche verbalmente gli ospiti e i parenti alla compilazione del questionario . I questionari compilati vengono raccolti in un'apposita urna e rielaborati dalla Direzione . La relazione sui risultati della Customer viene esposta in copia nell'atrio d'ingresso a disposizione degli interessati .





## **■ ALLEGATI**

Sono allegati quali parti integrati della Carta dei Servizi i seguenti documenti :

ALLEGATO 1	REGOLAMENTO INTERNO OSPITI RESIDENZIALITA' LEGGERA/ALLOGGI PROTETTI
ALLEGATO 2	RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO
ALLEGATO 3	SERVIZI E PRESTAZIONI INCLUSI NELLA RETTA
ALLEGATO 4	QUESTIONARIO VALUTAZIONE QUALITA'
ALLEGATO 5	SCHEDE SEGNALAZIONI E RECLAMI
ALLEGATO 6	SCHEMA DI CONTRATTO
ALLEGATO 7	CARTA DIRITTI PERSONA ANZIANA
ALLEGATO 8	MENU' TIPO