



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **della Fondazione di Servizi alla Persona Milanesi e Frosi Onlus**

### **Sede di Trigolo**

## ■ INDICE

LETTERA DEL PRESIDENTE	PAG 2
CARTA DEI SERVIZI	PAG 3
LA STORIA DELL'ISTITUTO	PAG 3
LA STRUTTURA	PAG 4
L'UBICAZIONE	PAG 4
RISORSE UMANE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA	PAG 5
RETTA	PAG 5
SERVIZI OFFERTI	PAG 6
ACCESSO ALLA STRUTTURA	PAG 12
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	PAG 14
DIMISSIONI	PAG 14
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	PAG 14
TUTELA DEGLI OSPITI	PAG 15
VALUTAZIONE DEI SERVIZI	PAG 15
INFORMAZIONI	PAG 16
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" Onlus, 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 FONDAZIONE è un ente con personalità giuridica privata e si identifica, in base alla normativa, come Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) che costituisce una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente, quando le condizioni di salute o la rete dei servizi presenti sul territorio non permettono la sua permanenza presso l'abitazione di residenza.

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).**

## ■ STORIA DELL'ISTITUTO

La storia della Casa di Riposo ha origine il 12 dicembre 1936 quando, nella sua abitazione di Soresina, la Sig.a Luigina Milanese in Frosi detta le proprie volontà testamentarie destinando il Podere "Campasso", con i suoi 24 ettari nei territori di Fiesco e Salvirola, "... a favore dell'ospizio che si costruirà in Trigolo, per i poveri cronici di questo Comune, intestato a Luigina Milanese e Paolo Frosi".

Alla morte della benefattrice, avvenuta nel febbraio del 1941, la notizia della donazione e l'istituzione di una Congregazione di Carità incaricata dell'attuazione delle volontà testamentarie spingeranno altri trigolesi ad emulare la Sig.a Milanese con piccole e grandi donazioni che, nel decennio successivo, andranno ad incrementare il patrimonio dell'istituendo Ricovero. Nel 1946 sarà il Sig. Paolo Frosi, consorte della benefattrice, a lasciare all'istituendo Ricovero i 73 ettari del Podere "Brugnole" di Trigolo e a disporre, nel caso in cui alla sua morte l'Opera Pia non fosse ancora legalmente istituita, la sostituzione dell'erede universale in favore dell'Ente Comunale di Assistenza.

Con Decreto del Presidente della Repubblica Giovanni Gronchi del 2 agosto 1955 "l'Opera Pia Ricovero Cronici Luigina Milanese e Paolo Frosi" viene eretta in Ente Morale e, contestualmente, ne viene approvato lo Statuto. Attraverso l'alienazione di una parte del patrimonio immobiliare, la Congregazione di Carità, presieduta dal parroco Don Giovanni Ramanzoni, potrà posare la prima pietra del ricovero che verrà inaugurato il 25/04/1958. Seguiranno importanti interventi di ristrutturazione e adeguamento normativo e funzionale negli anni 1970 e 2004.

Oggi la struttura è completamente rinnovata e adeguata ai standard socio-sanitari previsti dalle vigenti normative regionali e statali.

Dal 01.02.2004, in ottemperanza ha quanto disposto dalla Legge Regionale n. 1 del 2003 e dal relativo regolamento di attuazione, l'Ente ha optato per la trasformazione da IPAB in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, mantenendo la sfera giuridica pubblica.

Dal 01.01.2017, l'ASP si è trasformata in Fondazione di diritto privato con la denominazione Fondazione di Servizi alla Persona Milanese e Frosi Onlus. La trasformazione è stata approvata dalla Giunta della Regione Lombardia con atto n. 6085 del 29/12/2016 pubblicata il giorno 31 dicembre 2016 sul BURL Serie Ordinaria n. 52.

## ■ LA STRUTTURA

La Fondazione di Servizi alla Persona Milanese e Frosi Onlus gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale e una Comunità Alloggio presso la sede di Trigolo.

La Residenza Sanitaria Assistenziale ha una capacità ricettiva di 120 posti letto autorizzati ed accreditati dalla Regione Lombardia, 3 di questi posti non sono contrattualizzati con la locale ASL. All'interno della capacità ricettiva è attivo un Nucleo Alzheimer di 16 posti letto accreditato dalla Regione Lombardia con Decreto 9213 del 17/10/2012. La RSA è suddivisa in sei nuclei di degenza disposti su due piani, con camere a 2 posti letto, n. 4 camere singole e una stanza singola per pazienti terminali o in particolari condizioni di salute. Ogni nucleo ha un suo salotto con TV, una sala pranzo, un locale per il bagno assistito con vasca ad ultrasuoni ed una guardiola per il monitoraggio e la sorveglianza da parte del personale. Ogni piano di degenza è dotato di un ambulatorio infermieristico e un ambulatorio medico dedicato al personale sanitario.

La Comunità Alloggio è collocata al piano terra ed ha una capacità ricettiva di 4 posti riservati a sole donne in condizione di parziale autosufficienza. Si presenta come un appartamento autonomo, con una zona soggiorno con angolo cottura, due camere a un posto letto e una camera a due letti dotate di TV, lavandino e scrivania e un bagno attrezzato.

La Struttura inoltre è dotata di:

- un ampio e luminoso salone con impianto stereo e maxischermo per le varie attività di animazione;
- una spaziosa ed ben attrezzata palestra;
- una accogliente e pregevole cappella per le varie funzioni religiose;
- uno spazio dedicato alla riabilitazione multisensoriale per ospiti con gravi disturbi del comportamento;
- un giardino fruibile da tutti gli ospiti e dai visitatori;
- una lavanderia ed una cucina interna;
- un ampio parcheggio esterno adiacente alla struttura;
- una camera mortuaria.

Tutti i locali sono climatizzati e dotati di filodiffusione.

## ■ UBICAZIONE

La struttura si trova a Trigolo (CR) in Via Canevari, 85 ( vedi carta stradale presente sul sito).

L'edificio è facilmente raggiungibile con:

### 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 Brescia. Alla 1° rotonda prendere l'uscita per IZANO. Superato Izano, proseguire mantenendo come punto di riferimento le indicazioni per SALVIROLA, FIESCO, e TRIGOLO. L' FONDAZIONE "Milanesi e Frosi " è posta sul lato destro della strada prima dell'inizio del paese.
- Per chi proviene dalla zona di Cremona: seguire le indicazioni per Soresina e Castelleone , quindi seguire le indicazioni per Trigolo.

### Con autobus di linea :

E' stata predisposta una fermata proprio di fronte alla struttura . Per informazioni sugli orari è possibile chiamare la società che gestisce il servizio : Tel . 0372/29212.

## ■ RISORSE UMANE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### ORGANI DELL'ENTE

Sono organi della Fondazione , ai sensi dell'art. 8 dello Statuto approvato con atto del 30/09/2016 avanti al notaio Monica De Paoli di Milano :

- 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

#### RSA

La Regione Lombardia ha stabilito che le figure professionali necessarie per il servizio ( Medico , Infermiere , Fisioterapista , Animatore , Educatore, Ausiliario Socio Assistenziale ) devono essere complessivamente a disposizione per ogni ospite per un minimo di 901 minuti settimanali per gli ospiti in RSA e un minimo di 1260 per gli ospiti ricoverati nel Nucleo Alzheimer . Le risorse professionali presenti in Istituto consentono di rispettare e anche di superare gli standard previsti dalla Regione Lombardia.

Al fine di garantire un servizio di qualità e rispondente agli standard regionali , sono presenti nell'Ente operatori specializzati che offrono il servizio e la consulenza sia in convenzione che a rapporto libero professionale.

Tutto il personale operante nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento con fotografia.

#### COMUNITA' ALLOGGIO

Per la comunità alloggio si garantiscono gli standard previsti per la Residenzialità Leggera.



## ■ RETTA

L'ammontare della retta per le due diverse unità d'offerta è definito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Per il calcolo e il pagamento della retta si fa riferimento al Regolamento Interno dell'Ente allegato al presente atto. La fattura della retta potrà essere intestata all'ospite o ad un suo familiare o al Comune di riferimento ( nel caso ci sia l'assunzione dell'impegno di spesa ). L'ammontare della retta è esplicitato nel documento ALLEGATO 2 alla presente Carta dei Servizi.

**Le spese sanitarie** relative al ricovero in RSA ( circa il 60 % della retta ) sono fiscalmente deducibili come stabilito dalla DGR Lombardia n. 26316 del 21/03/1997. Entro il mese di Marzo di ogni anno gli uffici Amministrativi trasmettono via posta agli intestatari delle fatture relative alle rette di degenza la certificazione sottoscritta dal Presidente e valida ai fini fiscali.

I servizi compresi nella retta sono i seguenti e sono anche esplicitati nel documento ALLEGATO 3 :

### **RSA**

- ✓ Servizio Medico (compreso farmaci , gas tecnici e presidi per incontinenza) ;
- ✓ Servizio Infermieristico ;
- ✓ Servizio Assistenziale;
- ✓ Servizio Riabilitativo;
- ✓ Servizio Educativo e Animativo ;
- ✓ Servizio di Assistenza Sociale;
- ✓ Servizio di lavanderia ;
- ✓ Servizio di ristorazione ;
- ✓ Servizio trasporto per visite specialistiche prescritte dai medici dell'Ente (ad eccezione di visite per la
- ✓ valutazione e/o la verifica delle condizioni di invalidità per la concessione dell'indennità di accompagnamento), per ricoveri ospedalieri ed esami diagnostici, per eventuali gite organizzate dall'Ente.
- ✓ Servizio di parrucchiere uomo e donna;
- ✓ Servizio di camera ardente.

### **COMUNITA' ALLOGGIO**

- ✓ Servizio Assistenziale;
- ✓ Servizio Riabilitativo;
- ✓ Servizio Educativo e Animativo ;
- ✓ Servizio di Assistenza Sociale;
- ✓ Servizio di emergenza sanitaria ;
- ✓ Servizio di ristorazione ;
- ✓ Servizio lavanderia ;
- ✓ Servizio di camera ardente.

## **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

### **SERVIZI OFFERTI**

#### **■ SERVIZIO SOCIO-SANITARIO-ASSISTENZIALE**

Il servizio medico – infermieristico - assistenziale è garantito nell'arco dell'intera giornata per 24 ore grazie alla presenza di dirigenti medici , infermieri professionali e ausiliari socio assistenziali.

In particolare la presenza in servizio è così strutturata:

- ✓ continuativamente sulle 24 ore :
  - personale ausiliario socio assistenziale.
  - medici interni e medici di guardia medica .
- ✓ dalle 7.00 alle 21.00 : personale infermieristico.

Gli operatori ASA provvedono all'igiene personale di ogni ospite a seconda delle necessità , alla mobilitazione e all'allettamento quotidiano , alla distribuzione dei pasti e all'assistenza diretta alla persona. Il personale ASA svolge la propria attività secondo un Piano di Lavoro ben definito e nel rispetto dei protocolli di intervento adottati dall'Ente, tenendo però sempre presente che il proprio intervento è tanto più qualificato e qualificante quanto più è personalizzato e in sintonia con le esigenze e le preferenze di ogni singolo ospite.

L'assistenza infermieristica viene garantita dagli Infermieri che provvedono alla rilevazione dei parametri vitali di ogni ospite , all'esecuzione degli esami strumentali , alla somministrazione delle terapie secondo le disposizioni ricevute dai medici , alle medicazioni , alla riattivazione della funzionalità dell'ospite.

Un Coordinatore Infermieristico sovrintende e coordina l'attività degli operatori ASA

L'assistenza medica viene garantita dalla presenza di due dirigenti medici a rapporto dipendente e , nelle ore notturne o in caso di assenza dei medici interni , da un'equipe di medici a rapporto libero professionale.

I dirigenti medici svolgono la loro attività medica e sono responsabili della prevenzione e cura della salute dell'ospite nonché delle attività gestionali dei reparti di degenza.

Il coordinamento e la supervisione di tutta l'attività in ambito sanitario/riabilitativo/educativo-animativo ed assistenziale è affidata alla figura del Coordinatore Medico.

L'attività medico specialistica diagnostica è curata dai medici interni anche attraverso l'apporto di professionisti esterni che collaborano con la struttura nelle seguenti branche : cardiologia, geriatria, fisiatria, cure palliative . La restante attività diagnostica specialistica come pure quella di analisi e quella radiologica sono garantite al bisogno ricorrendo alle strutture ospedaliere pubbliche e private presenti sul territorio. Di norma il servizio di trasporto degli esami ematici e degli ospiti viene realizzato con mezzi dell'Ente, mentre per determinate situazioni si fa ricorso al servizio di trasporto con ambulanza. Nella struttura vengono anche trattati pazienti con problematiche sanitarie specifiche come ad esempio pazienti dializzati o con nutrizione parenterale (PEG) o con sondino naso gastrico (SNG) e soggetti in fase terminale. Sia il personale medico che infermieristico presta la propria attività nel rispetto dei protocolli adottati dall'Ente.

#### **■ SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**

All'interno della struttura è operativo il servizio di fisioterapia.

L'attività viene realizzata in una moderna palestra, posta al piano terra, dotata di ampi spazi e completamente attrezzata con apposite apparecchiature e strumenti per la riabilitazione. L'intervento riabilitativo viene gestito, con la supervisione del medico responsabile, da fisioterapisti della riabilitazione e massofisioterapisti con la consulenza periodica di uno specialista fisiatra. Il servizio di fisioterapia offre le seguenti prestazioni:

- Kinesiterapia attiva e passiva per il rinforzo muscolare e per il recupero degli arti a seguito di traumi;
- Kinesiterapia attiva e passiva di mantenimento;
- Rieducazione neuromotoria;
- Rieducazione ai passaggi posturali ed al cammino
- Terapia fisica manuale ( massaggi ) o meccanica ( elettrostimolazione, elettroanalgesia, ionoforesi, magnetoterapia, radarterapia, laser terapia , ultravioletti ed infrarossi ).

Il servizio è operativo , salvo casi eccezionali , dal lunedì al venerdì sia al mattino che nelle ore pomeridiane.

## ■ SERVIZIO DI ASSISTENZA E RIABILITAZIONE MULTISENSORIALE

All'interno della struttura è stato recentemente costruito uno spazio dedicato all'assistenza e alla riabilitazione multisensoriale. In particolare sono stati creati, all'interno della Residenza, degli spazi attrezzati nei quali poter attuare le terapie complementari e la stimolazione plurisensoriale con l'ausilio di un ambiente "SNOEZELEN".

Gli ambienti prevedono:

- ✓ uno spazio "casa" con cucina, zona relax e di attività, una lavanderia, uno spazio verde, nei quali gli ospiti possano realizzare varie attività occupazionali quali cucinare, fare piccoli lavori domestici e di giardinaggio, ecc...
- ✓ una STANZA DI STIMOLAZIONE MULTISENSORIALE.

La stimolazione multisensoriale è nata in Olanda negli anni Settanta per le persone affette da disabilità intellettiva e si concretizza in un intervento terapeutico condotto all'interno di un ambiente chiamato "Snoezelen Room" che fa ricorso a tutti e cinque i sensi e alla loro interazione attraverso: effetti luminosi, musicali, uditivi, superfici tattili e in movimento, aromi e stimoli gustativi.

La stanza, progettata e studiata da un'equipe di ingegneri e geriatri, è dotata di attrezzature altamente specializzate per la stimolazione dei sensi:

- Una poltrona musicale nella quale l'ospite si può rilassare sentendo la musica vibrare all'interno di tutto il corso;
- Pannelli e tende con luci colorate;
- Proiettori di immagini tridimensionali anche legate alla vita e al passato degli ospiti;
- Effetti e giochi di luci proiettati sui muri;
- Tubo con bolle d'acqua colorate e fasci di fibre ottiche;
- Diffusore di aromi con essenze particolari.

L'utilizzo di questi ambienti, nel quale opera personale specializzato e formato ad hoc, ha l'obiettivo di:

- osservare e controllare i disturbi del comportamento quali: l'agitazione psicomotoria, l'aggressività, l'affaccendamento, il vagabondaggio, la tristezza, ecc;
- stimolare le capacità residue della persona affetta da demenza;
- tentare di trovare un canale di comunicazione, specialmente nelle fasi più avanzate della malattia, di tipo non verbale;
- ridurre i trattamenti farmacologici e contenitivi.

Con l'attivazione della Stanza di Stimolazione Multisensoriale, la prima in provincia di Cremona, si avvia un'importante sperimentazione sul controllo e sulla gestione dei disturbi cognitivi e comportamentali.

## ■ SERVIZIO DI ANIMAZIONE

L'attività di ANIMAZIONE, svolta all'interno della Fondazione "Milanesi e Frosi", è strutturata ed impostata secondo il criterio della PROGRAMMAZIONE e della PERSONALIZZAZIONE. Fare animazione significa progettare ed avviare forti e significative "azioni di stimolo" in grado di sviluppare nell'anziano un sentimento di ottimismo, fiducia e speranza che gli permetta di superare ansie, sofferenze, angosce, disagi e delusioni dovute soprattutto alla fatto di riconoscersi "vecchio" ed istituzionalizzato.

Le iniziative vengono organizzate in funzione del livello cognitivo degli ospiti ricoverati, della loro autonomia ed al loro tipo di reazione, nonché in riferimento alle varie stagioni ed alle particolari festività annuali (Natale, Pasqua, Festa della mamma, ecc). Al mattino l'attività inizia circa alle ore 9,30 e termina alle ore 11,30; mentre al pomeriggio inizia indicativamente alle ore 15,00 e termina alle ore 17,30. Alcune tra più importanti iniziative sono: Ginnastica della memoria, Attività di bricolage, Lettura attiva, Attività di stimolazione cognitivo - motoria, Attività ludico - motoria, Ginnastica in musica, Laboratorio Teatrale, Salotto alternativo, Stimolazione cognitivo - verbale, Ecc..

## ■ SERVIZIO SOCIO - RICREATIVO

Nella struttura è operativo un servizio socio - ricreativo per ospiti particolarmente compromessi dal punto di vista cognitivo. Detto servizio viene gestito dal personale ASA appositamente preparato che opera direttamente nei reparti di degenza nei confronti di quei soggetti che non possono o non vogliono essere coinvolti nelle specifiche attività di animazione. Il servizio in particolare attiva:

- Azioni di stimolazione;
- Azioni di comunicazione e di supporto;
- Azioni di cura e di assistenza diretta.



## ■ SERVIZIO SOCIALE

Nella struttura opera, a tempo pieno, un Assistente Sociale.

Sulla base di competenze e principi propri della professione l'Assistente Sociale, all'interno di una RSA:

- ✓ interviene in modo di favorire l'autonomia dei soggetti, attivando le capacità residue delle persone nell'affrontare i problemi personali e sociali;
- ✓ concorre nell'azione di prevenzione e risoluzione delle situazioni di bisogno degli ospiti e dei loro familiari favorendo dove possibile il processo di aiuto alla persona;
- ✓ svolge colloqui con l'ospite e con interlocutori significativi nell'ambiente familiare;
- ✓ collabora e partecipa con le équipe operative nella stesura del progetto assistenziale individuale;
- ✓ svolge funzioni di segretariato sociale;
- ✓ consulta leggi e disposizioni per verificare il diritto alle prestazioni.
- ✓ interviene nei confronti dei familiari, come filtro e sostegno durante tutto il periodo di permanenza in struttura anche attraverso attive collaborazioni con il personale amministrativo, sanitario e animativo.

L'Assistente Sociale collabora con la rete dei servizi del territorio: un collegamento tra i servizi generali e quelli specialistici favorendo la collaborazione e il confronto con le associazioni operanti nel sociale al fine di attuare una integrazione tra una struttura e il territorio.

## VISITE GUIDATE PRESSO LA STRUTTURA

Allo scopo di offrire ed assicurare una approfondita conoscenza della struttura e dell'organizzazione delle varie attività (sanitarie, assistenziale, riabilitative e ricreative), a tutti coloro che esprimono l'intenzione di ricoverare i propri familiari presso la Fondazione viene data la possibilità di effettuare visite guidate presso la struttura. Le visite vengono condotte dall'Assistente Sociale della Fondazione.

## ■ SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La cucina, particolarmente curata, assicura la preparazione dei cibi maggiormente graditi agli ospiti anziani.

Ogni giorno viene esposto nei reparti il menu giornaliero che consente la scelta fra diverse alternative. In caso di specifica indicazione medica viene elaborato un menù personalizzato per gli ospiti sottoposti a particolari diete speciali. Particolare attenzione è riservata agli ospiti che, per diverse ragioni, hanno difficoltà nella consumazione dei pasti; allo scopo vengono preparati piatti unici opportunamente trituri e miscelati.

Gli ospiti possono scegliere di consumare il vitto nella propria camera di degenza o nella sala ristorante a loro riservata.

**La colazione** è personalizzata e viene servita subito dopo l'igiene del mattino (indicativamente dalle 7.00 alle 9.00).

**Il pranzo** viene servito dalle ore 11.45 alle 12.30.

**La cena** viene servita dalle ore 18.15 alle ore 19.00.

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

I locali di cucina sono dotati di impianti in linea con la normativa in tema di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro; vengono quindi garantite le procedure di autocontrollo per prevenire i rischi legati all'igiene degli alimenti prodotti.

## PROGETTO "a pranzo con i miei"


Per festeggiare compleanni, anniversari, ricorrenze speciali o semplicemente per stare in compagnia con i propri familiari, nelle giornate di lunedì e giovedì, viene offerta, a tutti i parenti e amici, la possibilità di fermarsi a pranzo.

Per assicurare un'atmosfera riservata ed esclusiva ma al tempo stesso festosa ed accogliente il pranzo sarà cucinato e servito al momento direttamente dallo chef della struttura, negli spazi per la stimolazione multisensoriale.

Il menu comprende:

- ✓ un aperitivo di benvenuto
- ✓ un primo
- ✓ un secondo
- ✓ contorno
- ✓ frutta
- ✓ dolce
- ✓ acqua e vino

Il pranzo ha inizio alle ore 12,00 e termina alle 14,00. Il pranzo ha un costo, a persona e ad esclusione dell'ospite, fissato annualmente dall'Amministrazione della Fondazione.

 <p>Fondazione di Servizi alla Persona <b>MILANESI E FROSI</b> ONLUS</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>RSA E C.A. TRIGOLO</b></p>	<p>APPROVATA CON DETERMINA N.71 DEL 29/12/2017 VALIDA DAL 01/01/2018 AL 31/12/2018</p>
---	---	--

#### ■ SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia , compreso nel costo della retta, é garantito dalla struttura.

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 ai familiari dell'ospite viene consegnato un elenco dettagliato dei capi di abbigliamento, con il relativo quantitativo necessario.

Ogni capo, prima di essere consegnato al personale della struttura, deve essere contrassegnato a cura dei familiari con un codice numerico comunicato al momento dell'ingresso. Gli indumenti in dotazione devono essere in numero sufficiente da garantire il cambio , pratici e comodi nonché di tessuti lavabili e resistenti.

In particolare si sottolinea che i frequenti lavaggi a temperature elevate e l'utilizzo di detersivi ad elevato potere disinfettante potrebbero deteriorare gli indumenti. In caso di deterioramento o perdita accidentale dei capi personali non è prevista alcuna forma di risarcimento.

Durante le ore diurne tutti gli ospiti non allettati sono invitati ad indossare abiti di uso normale e idonei a garantire il decoro della persona.

#### ■ SERVIZIO PARRUCCHIERA E BARBIERE

Il servizio barbiere e parrucchiere è compreso nella retta di ricovero. Nello specifico l'Ente garantisce:

- ✓ per gli uomini due tagli settimanali della barba e un taglio mensile dei capelli;
- ✓ per le donne, un intervento (taglio, messa in piega, tinta o permanente) ogni due mesi.

Per chi lo desidera, prenotando la richiesta, è possibile usufruire, a pagamento, del servizio di barbiere e parrucchiere.

#### ■ SERVIZIO PULIZIE E MANUTENZIONE

Il servizio di pulizie nei reparti di degenza è garantito dal personale esterno.

Al piano terra sono in forza 2 operatori addetti ai servizi vari che garantiscono le pulizie ordinarie e straordinarie dell'intero piano.

Il servizio di manutenzione ordinaria degli immobili, del giardino e delle varie attrezzature è garantito dalla presenza di due operai.

#### ■ SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE

Il servizio di assistenza spirituale viene garantito , per il culto cattolico, attraverso le visite del sacerdote della parrocchia di Trigolo.

All'interno della struttura è situata una Cappella per consentire, a coloro che lo desiderano, di partecipare alle varie funzioni religiose. La Cappella interna può anche essere utilizzata per le esequie degli ospiti. La Santa Messa viene celebrata tutte le domeniche alle ore 9,30 e trasmessa , in filodiffusione , nei reparti di degenza.

#### ■ SERVIZIO DI CAMERA ARDENTE


In caso di decesso dell'Ospite nella struttura, viene messa a disposizione, gratuitamente, la camera mortuaria dell'Ente. I familiari possono scegliere liberamente l'Impresa di onoranze funebri.

La cerimonia funebre può essere celebrata, su richiesta, dei familiari, nella cappella dell'Ente previo accordo con il sacerdote della parrocchia di Trigolo o con sacerdoti indicati dai familiari stessi.

#### ■ ALTRI SERVIZI

SERVIZIO RISTORO : Al piano terra e nel salone dell'animazione (1° Piano) sono collocati distributori automatici di bevande calde e fredde e piccoli generi alimentari di ristoro.

SERVIZIO POSTALE: I pazienti che desiderano spedire lettere possono rivolgersi agli uffici amministrativi. La corrispondenza personale in arrivo viene consegnata direttamente all'ospite o , in caso di impossibilità a leggere , ai propri familiari.

 <p>Fondazione di Servizi alla Persona <b>MILANESI E FROSI</b> ONLUS</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>RSA E C.A. TRIGOLO</b></p>	<p>APPROVATA CON DETERMINA N.71 DEL 29/12/2017 VALIDA DAL 01/01/2018 AL 31/12/2018</p>
---	---	--

## ■ ACCESSO ALLA STRUTTURA

### DOMANDA DI AMMISSIONE

L'accesso alla struttura è disciplinato dal Regolamento interno ALLEGATO 1 al presente documento e dalle direttive regionali e dell'ATS di Cremona.

L'ingresso in struttura rappresenta per l'anziano il passaggio da una **dimensione familiare** (spazi e persone) ad una **dimensione comunitaria** (reparti ed operatori). A questo passaggio l'anziano, molto spesso, reagisce in modo negativo, isolandosi ed adottando un atteggiamento di forte chiusura. Contestualmente, anche i **familiari** che accompagnano l'anziano in struttura manifestano:

- **un forte dispiacere** per "l'abbandono" del loro parente,
- **dubbi e preoccupazioni** rispetto al tipo di assistenza ed alla qualità degli interventi sanitari erogati dall'Ente (se viene ben curato, ben assistito, come si comportano gli operatori, in che modo viene svolta l'attività, come sono gli altri ospiti, ecc.).

Anche per **gli operatori** della struttura, l'ingresso di un nuovo Ospite rappresenta un momento difficile e delicato da sostenere.

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

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, viene contattato il familiare di riferimento.

In caso di accettazione da parte del familiare del ricovero l'Assistente Sociale comunica al familiare stesso:

- ✓ l'elenco dei documenti da consegnare al momento dell'ingresso in struttura;
- ✓ alcune iniziali informazioni circa la biancheria e l'abbigliamento da portare;
- ✓ di contattare quanto prima, telefonicamente o personalmente, un Medico della struttura per una iniziale conoscenza della situazione (attraverso la compilazione di apposita scheda descrittiva).  
Tale conoscenza, seppur sommaria, è necessaria per l'individuazione di una adeguata sistemazione logistica (nucleo, posto letto e compagna/o di camera).

Laddove è possibile è opportuna una visita dei familiari prima del ricovero per conoscere alcuni operatori, per prendere visione della camera e del nucleo dove si intende ricoverare il nuovo Ospite e delle modalità organizzative tanto della struttura che del reparto di degenza.

In casi di particolare complessità è possibile una valutazione multidisciplinare da parte di un team della RSA (Medico, Coordinatore Infermieristico, Ass. Soc., eventualmente FT) presso il domicilio o la sede di ricovero del nuovo ospite, o presso la struttura quando possibile.

#### SECONDA FASE: L'accoglienza

Rammentando le criticità tipicamente presenti nella fase di accoglienza si raccomanda a tutte le figure professionali coinvolte di mantenere un comportamento improntato all'educazione e alla massima ospitalità possibile.

Segue un breve colloquio con il nuovo Ospite (se cognitivamente conservato, o in condizioni di salute tali da sostenere un colloquio) e con i familiari nell'ufficio dell'Assistente Sociale per:

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

Al colloquio è presente l'ASA, incaricata all'accoglienza del nuovo Ospite che, oltre a dare alcune informazioni sull'attività quotidiana (ora alzata, colazione, pranzo e cena, attività varie, ecc.), e rispondere alle varie domande dei familiari, spiega agli stessi il funzionamento della lavanderia e la gestione dei capi di abbigliamento.

Dopo una breve visita guidata, a cura dal Responsabile dei Servizi Sociali in collaborazione con l'ASA incaricata, per conoscere la nuova struttura e i vari operatori, l'Ospite viene accompagnato nel reparto, presentato al Medico, al Coordinatore Infermieristico ed agli altri Operatori presenti ed infine condotto nella stanza a lui assegnata.

L'ASA mostra all'Ospite la stanza, gli spazi ed arredi a lui dedicati (letto-comodino-armadio) e aiuta l'Ospite a riporre ordinatamente la biancheria ed i vari indumenti. In questa circostanza viene spiegato all'Ospite e ai familiari come funziona la lavanderia interna e come viene gestito il lavaggio degli indumenti, quali e quanti capi di abbigliamento devono essere costantemente forniti dai familiari, i tempi di consegna della lavanderia ed eventuali difficoltà (capi di lana, capi delicati, ecc.).

Visitata la struttura e presa visione della camera, segue valutazione multidimensionale da parte dell'equipe sociosanitaria con conseguente apertura del Fascicolo sanitario e assistenziale (FaSaS) compilazione della scheda infermieristica d'ingresso; in questa fase è possibile per i familiari avere un ulteriore colloquio con il Medico e l'equipe sulle condizioni del nuovo ospite.

## **COSA PORTARE IN STRUTTURA**

Al momento del ricovero l'Ospite deve avere con sé:

### **1. 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);
- Tessera elettorale;

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

### **3. VESTIARIO E BIANCHERIA INTIMA.**

### **4. 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. Presso gli uffici è possibile depositare oggetti di valore in cassaforte.


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

Trascorsi alcuni giorni dall'ingresso, l'equipe di accoglienza, congiuntamente ad altri operatori, 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 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 in modo razionale, definendo le funzioni ed i tempi di azione di ogni membro dell'equipe, assicurando la continuità e la coerenza delle prestazioni.

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

 <p>Fondazione di Servizi alla Persona <b>MILANESI E FROSI</b> ONLUS</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI RSA E C.A. TRIGOLO</b></p>	<p>APPROVATA CON DETERMINA N.71 DEL 29/12/2017 VALIDA DAL 01/01/2018 AL 31/12/2018</p>
---	--	--

## GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

**Al mattino dalle ore 6.00** inizia la giornata dell'ospite, con gli operatori che procedono all'igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilizzazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici, alle medicazioni.

**Alle ore 8.00** viene distribuita la colazione, con possibilità di scegliere se consumarla nella stanza o nel refettorio comune; chi non è in grado di assumerla autonomamente, viene assistito dal personale.

**Dopo la colazione** iniziano le varie attività di animazione, di ergoterapia, di fisiokinesiterapia.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica, soprattutto alle persone allettate ed in condizioni cliniche precarie; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande fresche o calde.

**Il pranzo viene distribuito alle ore 11.45.** Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto; è possibile anche l'assistenza al pasto da parte dei famigliari/volontari previa autorizzazione della Direzione Sanitaria dell'Ente.

**Al pomeriggio** qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità comunque di trattenerci nei locali di soggiorno, nelle verande o in giardino per letture, televisione, incontri, ecc.

Nel frattempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio effetti personali e pannoloni per gli incontinenti.

**Nelle ore pomeridiane, dopo le 14.30,** proseguono anche le attività di kinesiterapia e animazione.

**La distribuzione della cena avviene, nella sala da pranzo, alle ore 18.15,** al termine gli operatori provvedono all'allettamento degli ospiti, alla preparazione per la notte e alla somministrazione della terapia serale.

**Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati** dal personale di turno (Medico ed Ausiliari) che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza e ad eventuali somministrazioni di terapie notturne, in caso di necessità/urgenze cliniche.


## DIMISSIONI

### Trasferimenti

Al momento della dimissione, a seguito di richiesta di trasferimento, viene rilasciata una completa ed aggiornata relazione clinica da consegnare in visione al nuovo medico curante contenente la diagnosi di ingresso, i principali interventi clinico - riabilitativi, la diagnosi di dimissione e le indicazioni terapeutiche, al fine di garantire la continuità assistenziale. E' inoltre possibile richiedere al Dirigente Medico del reparto copia della cartella clinica o altri documenti utili secondo quanto previsto dal Regolamento di accesso agli atti in vigore presso l'Ente . In caso di trasferimento dell'ospite ad altra struttura l'onere dell'ambulanza è a carico dello stesso.

### Decessi

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 della salma dell'ospite deceduto.

 <p>Fondazione di Servizi alla Persona <b>MILANESI E FROSI</b> ONLUS</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI RSA E C.A. TRIGOLO</b></p>	<p>APPROVATA CON DETERMINA N.71 DEL 29/12/2017 VALIDA DAL 01/01/2018 AL 31/12/2018</p>
---	--	--

## COMUNITA' ALLOGGIO

### SERVIZI OFFERTI

Le persone inserite in Comunità Alloggio 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 in comunità i seguenti servizi :

■ **SERVIZIO ASSISTENZIALE:** tutti i giorni , per 2 ore il mattino e 1 ora la sera un operatore ASA/OSS si dedicherà agli ospiti come aiuto nelle attività quotidiane ( igiene , pulizie ordinarie degli ambienti , ecc ) e vigilerà sulla corretta somministrazione delle terapie ;

■ **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE :** un fisioterapista sarà disponibile due volte la settimana per le attività di riabilitazione e ginnastica di mantenimento . Eventuali terapie fisiche potranno essere effettuata nella palestra dell'Ente ;

■ **SERVIZIO DI ANIMAZIONE :** tutti i giorni gli ospiti potranno liberamente accedere , a seconda delle proprie preferenze , al salone al primo piano dove si svolge attività di animazione ( proiezione film , bricolage , tombola , ginnastica della memoria , ecc... ) ;

■ **SERVIZIO SOCIALE :** l'assistente sociale sovrintende e governa il lavoro interno alla Comunità ed opera in funzione di un costante e stretto rapporto tra personale e familiari di riferimento nella ricerca di occasioni di scambio e di confronto, per mantenere sempre monitorato il percorso di accoglienza dell'ospite e per adeguare le azioni alle diverse esigenze espresse.

■ **SERVIZIO SANITARIO :**

Con l'ammissione alla Comunità, gli ospiti manterranno il proprio medico di medicina generale. Non sono previsti servizi sanitari e di sorveglianza sanitaria nella Comunità.

I familiari saranno tenuti a mantenere sempre adeguata la scorta di medicinali necessari all'ospite e a mantenere costanti contatti con il MMG affinché non vengano a mancare, con l'ammissione in comunità, adeguate cure e sorveglianza sullo stato di salute del loro congiunto.

La struttura offrirà inoltre:

- controllo periodico del peso corporeo ;
- verifica periodica e al bisogno del valore della pressione arteriosa ;
- controllo dei valori della glicemia in caso di necessita o per ospiti con patologia conclamata di diabete.

Eventuali situazioni di malessere saranno segnalate ai familiari. Nei casi di urgenza sarà attivato il medico di reparto o il medico di guardia; qualora insorgano problemi rilevanti sarà attivato il Pronto soccorso. I familiari di riferimento, nei casi di urgenza, verranno informati dell'evenienza dall'operatore in turno.

■ **SERVIZIO RISTORAZIONE :** tutti i giorni gli ospiti potranno scegliere dal menù tipo in utilizzo presso la RSA le pietanze maggiormente gradite che verranno preparate dalla cucina e consegnate direttamente nella zona pranzo della comunità; anche per gli ospiti della Comunità sarà attivo il servizio " a pranzo con i miei ".

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

■ **SERVIZIO ASSISTENZA SPIRITUALE :** Il servizio di assistenza spirituale verrà garantito , per il culto cattolico, attraverso le visite del sacerdote della parrocchia di Trigolo. All'interno della struttura è situata una Cappella per consentire, a coloro che lo desiderano, di partecipare alle varie funzioni religiose. La Santa Messa viene celebrata tutte le domeniche alle ore 9,30 e trasmessa , in filodiffusione , in tutta la struttura.

■ **SERVIZIO RISTORO** : Al piano terra e nel salone dell'animazione posto al primo piano , sono collocati distributori automatici di bevande calde e fredde e piccoli generi alimentari di ristoro.

■ **SERVIZIO POSTALE**: I pazienti che desiderano spedire lettere possono rivolgersi agli uffici amministrativi. La corrispondenza personale in arrivo viene consegnata direttamente all'ospite o , in caso di impossibilità a leggere , ai propri familiari.

■ **SERVIZIO LAVANDERIA** : Il servizio lavanderia , compreso nel costo della retta, sarà garantito dalla struttura e per detto servizio si applicheranno le stesse regole previste per la RSA.

■ **SERVIZIO PARRUCCHIERA** : Settimanalmente una parrucchiera opera all'interno della struttura in un locale appositamente attrezzato . Gli ospiti della Comunità potranno utilizzare detto servizio a seconda delle necessità e sostenendo direttamente i costi delle prestazioni .

## ■ **ACCESSO ALLA STRUTTURA**

L'accesso alla Comunità così come eventuali dimissioni sono disciplinati dal Regolamento interno ALLEGATO 1 al presente documento e da eventuali direttive regionali o dell'ASL di Cremona.

### **COSA PORTARE IN STRUTTURA**

Al momento dell'ingresso in comunità 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);
- Tessera elettorale;

**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 , girello , ecc..);

**FARMACI E PRESIDII PERSONALI.**

E' sconsigliato portare oggetti di valore e denaro per i quali l'Azienda non si assume responsabilità in caso di smarrimento. Presso gli uffici è possibile depositare oggetti di valore in cassaforte.

### **GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

**Al mattino dalle ore 8.00 alle 10.00** inizia la giornata dell'ospite, che , a seconda delle preferenze e delle abitudini farà colazione 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 al piano terra per intrattenersi con i familiari o con altri ospiti o partecipare alle attività proposte dall'animazione ;

**Il pranzo viene distribuito alle ore 12.00** gli ospiti ,se in grado, potranno apparecchiare e sparecchiare la tavola .

**Al pomeriggio l'ospite** è libero di gestirsi come meglio crede , può riposare , intrattenersi nei locali di soggiorno, nelle verande o in giardino per letture, , incontri, ecc , può partecipare all'animazione o fare la fisioterapia .

**La cena viene distribuita alle ore 18.00** gli ospiti se in grado potranno apparecchiare e sparecchiare la tavola .

**Dalle 20.00 alle 21.00** un operatore dedicato sarà presente in comunità per un supporto agli ospiti per la preparazione per la notte.

**Gli ospiti saranno dotati di comando per il telesoccorso collegato ai reparti di degenza . Il personale dei reparti interverrà in emergenza in caso di chiamata .**

## SERVIZI OFFERTI ALL'INTERNO DELLA FONDAZIONE

### ■ UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con Pubblico è un ufficio a disposizione degli utenti per il miglioramento della qualità dei servizi erogati dall' FONDAZIONE . Il responsabile dell'Ufficio è il Funzionario del Servizio Sociale.

**Organizzazione, scopi e funzioni dell'U.R.P.** L'Ufficio Relazioni con il Pubblico che 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 l'A.S.P. 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 , causa il comportamento di operatori dell'Azienda o causa la 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 rimanendo ferma l'eventuale competenza degli organi giurisdizionali ordinari per altre e diverse forme di accertamento della responsabilità. 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 l'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 dichiara insoddisfatto la risposta ricevuta e produca elementi integrativi. Qualora la segnalazione riguardi il Direttore d'Istituto e/o il Direttore Medico 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 dei questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utente secondo la procedura che costituisce ALLEGATO 4 alla presente .



 <p>Fondazione di Servizi alla Persona <b>MILANESI E FROSI</b> ONLUS</p>	<b>CARTA DEI SERVIZI RSA E C.A. TRIGOLO</b>	APPROVATA CON DETERMINA N.71 DEL 29/12/2017 VALIDA DAL 01/01/2018 AL 31/12/2018
---	---	---

## ■ INFORMAZIONI

### VISITE AGLI OSPITI

La struttura è aperta dalle 8.00 alle 20.00 . Al fine di consentire il buon funzionamento dell'attività sanitaria e assistenziale e onde evitare confusione e impedimenti al personale durante lo svolgimento di alcune attività sanitarie e assistenziali (igiene degli ospiti , controlli medici , pulizia delle stanze , mobilitazione degli ospiti ) si consiglia di effettuare le visite come segue :

	DALLE	ALLE
<b>NEGLI SPAZI COMUNITARI (SOGGIORNO PIANO TERRA E SALONE PRIMO PIANO</b>	<b>8.00</b>	<b>20.00</b>
<b>NELLE STANZE DI DEGENZA</b>	<b>10.00</b>	<b>11.30</b>
	<b>15.00</b>	<b>17.30</b>
	<b>18.30</b>	<b>20.00</b>
<b>NEI LOCALI DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO:</b>	<b>10.00</b>	<b>12.00</b>
	<b>16.00</b>	<b>18.00</b>

Sono consentite le visite o le permanenze notturne di un solo familiare ( esempio per assistenza a pazienti terminali ) solo se preventivamente autorizzate dal Medico responsabile .

### NORME DI COMPORTAMENTO

In tutti i locali è tassativamente vietato fumare; questo per disposizione di legge ma, soprattutto, per rispetto della salute propria ed altrui. E' assolutamente vietato uscire dal perimetro della struttura senza autorizzazione del medico. Per non arrecare disturbo agli ospiti che vengono accomodati a letto o decidono di riposare , dalle ore 13,00 alle ore 15,30 viene chiesto di evitare il più possibile i rumori, di parlare a bassa voce e di moderare il volume della radio e della televisione. Sono comunque a disposizione degli ospiti e dei loro parenti degenti alcuni spazi ricreativi dotati di televisione a colori situati nel salone di ricreazione e nei vari piani di degenza. Durante la visita medica e la somministrazione della terapia i visitatori sono tenuti ad allontanarsi dalla stanza di degenza.

### ORARI DI RICEVIMENTO E NUMERI DI TELEFONO

#### ✓ UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi sono aperti: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30.

NUMERO TELEFONICO : **0374.375600** NUMERO FAX: **0374.370783** MAIL: [segreteria@rsatrigolo.it](mailto:segreteria@rsatrigolo.it)

#### ✓ SERVIZIO SOCIALE – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Dal lunedì al sabato : 9,30 - 12,00

Il lunedì - mercoledì - venerdì : 14,00 - 17,00

NUMERO TELEFONICO : **0374.375614** NUMERO FAX: **0374.370783** MAIL [servizio.sociale@rsatrigolo.it](mailto:servizio.sociale@rsatrigolo.it)

#### ✓ SERVIZIO MEDICO

Tutti i giorni previo appuntamento telefonico.

## ■ ALLEGATI

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

ALLEGATO 1	REGOLAMENTO INTERNO OSPITI
ALLEGATO 1	REGOLAMENTO INTERNO OSPITI COMUNITA' ALLOGGIO
ALLEGATO 2	RETTA E MODALITA' DI PAGAMENTO
ALLEGATO 3	SERVIZI E PRESTAZIONI INCLUSI NELLA RETTA RSA
ALLEGATO 3	SERVIZI E PRESTAZIONI INCLUSI NELLA RETTA C.A.
ALLEGATO 4	PROCEDURA CUSTOMER
ALLEGATO 5	SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMI
ALLEGATO 6	CONTRATTO INDIVIDUALE DI INGRESSO
ALLEGATO 7	CARTA DIRITTI PERSONA ANZIANA
ALLEGATO 8	MENU' TIPO