

## RSD VILLA MAGGI



### CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Cliente,*

*Siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.*

*Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.*

*Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; in struttura troverà pertanto a sua disposizione una postazione con notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni o attraverso cui suggerire tutto quanto riterrà opportuno. Un questionario le verrà inviato annualmente, per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.*

*Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.*

*Cordiali saluti*

*Gruppo La Villa  
Edos S.r.l. Ing. Carlo Iuculano*

## Sommario

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA.....	4
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	8
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA .....	9
MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI .....	11
GIORNATA TIPO .....	14
VISITE ALL' OSPITE.....	16
ACCESSO DEI VISITATORI.....	16
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA.....	17
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA.....	19
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE.....	25
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE.....	26
CARATTERISTICHE STRUTTURALI .....	27
ASPETTI ECONOMICI.....	28
REGOLAMENTO DI STRUTTURA.....	30
RICHIESTA COPIA DOCUMENTI SANITARI.....	30
NORME DI SICUREZZA E SALUTE DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI.....	30
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI .....	31
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....	32
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI.....	33
INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE.....	33
RETTA GIORNALIERA .....	33
SINTESI DELLE CONDIZIONI.....	34
CONCLUSIONI.....	35
ALLEGATO 1 - Questionario di soddisfazione dell'utente/familiare .....	36
ALLEGATO 2 - Modulo segnalazioni e reclami .....	41
ALLEGATO 3 - Attività previste.....	42

## PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del contratto di ingresso il garante ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali di struttura ed ha i seguenti obiettivi:

- Fa conoscere ad ospiti e familiari i propri diritti
- Illustrare i servizi messi a disposizione dalla struttura
- Definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti

La Carta dei servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la struttura intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo e operativo.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dagli Enti Pubblici competenti anche per gli operatori privati, è regolamentata a livello Nazionale e a livello Regionale.

### Riferimenti regionali

- DGR 7435/2001 Regione Lombardia: Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani;
- DGR 1185/2013 Regione Lombardia: Determinazioni in ordine della gestione del servizio sociosanitario;
- DGR 2569/2014 Regione Lombardia: Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitaria e linee operative per le attività di vigilanza e controllo.

## PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il Gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'intento di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili.

Edos S.r.l., facente parte del Gruppo La Villa ed Ente Gestore della struttura, è attiva nella fornitura di servizi socio-sanitari di accoglienza residenziale ad anziani, anche auto-sufficienti, o adulti inabili. Questa attività si sviluppa e si integra nella rete di servizi presenti sul territorio, mediante apposite convenzioni e accordi con le amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.

Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture. A luglio 2008 è nata una partnership con il prestigioso gruppo francese "Maisons de Famille Sas", sostenuto dalla grande famiglia imprenditoriale "Associazione delle Famiglie Mulliez" (AFM), uno dei principali operatori a livello europeo nel settore.

L'organigramma, costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di ospiti e parenti e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

## OBIETTIVI E FINALITÀ

### Obiettivi Ente Gestore



L'obiettivo primario dell'Ente Gestore è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La Società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità. La missione Aziendale consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella

rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

### Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è consultabile e scaricabile dal sito internet societario.

### Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio. Il Responsabile/Referente di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

## Lavoro di Rete e rapporti con le famiglie e il territorio

- Informazioni sui diritti dell'utente e sulle risorse territoriali;
- Supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici);
- Rapporti con i familiari di riferimento o con amministratori di sostegno/ tutori legali;
- Rapporti con gli Enti sul territorio in ambito sanitario e assistenziale.

È facilitato per l'utente il mantenimento dei rapporti con familiari o curatori/tutori legali nonché con la rete amicale. La Direzione Struttura si rende disponibile alla costituzione di un Comitato di Partecipazione o di Rappresentanza. Durante le riunioni periodiche con la Direzione verranno analizzate tutte le problematiche e i suggerimenti emersi nella vita della struttura.

La Direzione Struttura è disponibile ad accogliere personale volontario appartenente ad Associazioni riconosciute e promuove i rapporti con il volontariato presente sul territorio.

## Supporto all'anziano e ai familiari per situazioni di depressione, disagio

- Programma delle attività di supporto psicologico a favore degli ospiti e se necessario dei familiari;
- Attività di stimolo per il mantenimento delle relazioni sociali;
- Accompagnamento all'esterno per attività di socializzazione.

## Rispetto della privacy

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio. Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari. Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione. Il modello è consultabile e scaricabile al seguente link: <https://www.lavillaspa.it/privacy/>.

## Finalità della Struttura

- Offrire all'utente un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico - fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.
- Assicurare la libertà dell'etica personale;
- Nel caso di permanenza temporanea, favorire il rientro al proprio domicilio;
- Offrire un concreto sostegno psico - socio - assistenziale alle famiglie.

## Obiettivi specifici della RSD e destinatari dell'assistenza e cura

La RSD Villa Maggi è una Residenza Sanitaria Assistenziale per Persone Disabili, ovvero una struttura socio-educativa ad alta integrazione sanitaria dispone di 60 posti accreditati e contrattualizzati da Regione Lombardia, progettata e organizzata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura e di accoglienza di persone con età superiore a 18 anni e inferiore a 65 anni che presentino grave disabilità.

La RSD fornisce in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia (previa valutazione medica) e attività educative, il tutto atto a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo quanto più possibile la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia e il contesto sociale di appartenenza.

## Impostazione dell'intervento educativo, assistenziale e riabilitativo

Coerentemente con i valori che fondano la cultura organizzativa di Edos, il punto di partenza della progettualità dell'equipe operante in RSD è la persona, attraverso la riaffermazione della sua centralità. Tutti gli operatori coinvolti nel progetto di vita della persona condividono la mission di Edos.

## PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della Struttura si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

<p><b>UGUAGLIANZA</b></p>	<p>Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli ospiti della Residenza, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.</p>
<p><b>IMPARZIALITÀ</b></p>	<p>Ad ogni ospite della Residenza, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.</p>
<p><b>UMANITÀ</b></p>	<p>Nella struttura l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.</p>
<p><b>DIRITTO DI SCELTA</b></p>	<p>Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'ospite non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del progetto integrato individualizzato.</p>
<p><b>CONTINUITÀ</b></p>	<p>I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'ospite la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel progetto integrato individualizzato.</p>
<p><b>TERRITORIALITÀ</b></p>	<p>La Residenza si proporrà agli ospiti come vera e propria "casa", cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata. Saranno incentivati i rapporti e le relazioni sia con amici e parenti, sia con ambienti del loro passato.</p>
<p><b>QUALITÀ DELLA VITA</b></p>	<p>Obiettivo della Residenza sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'ospite, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'ospite stesso e della sua famiglia, a tale scopo entrambi coinvolti, informati, ascoltati.</p>

<b>PARTECIPAZIONE</b>	<p>La persona disabile ed i familiari autorizzati potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo saranno un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami. Nella Residenza, inoltre, si favorirà la presenza e l'attività delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.</p>
<b>SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE</b>	<p>Nella Residenza si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'ospite, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.</p>
<b>EFFICIENZA ED EFFICACIA</b>	<p>I servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere).</p>
<b>LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI</b>	<p>È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone disabili, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone disabili è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone fragili.</p>

## | Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi offerti è cortesemente richiesto, compatibilmente alle condizioni psicofisiche, di:

- Avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

## | Scelta della Struttura

Per legge, qualunque ospite sia in regime privato che convenzionato, cioè per il quale sia stato deliberato un contributo pubblico, ha la facoltà di scegliere, fra quelle convenzionate, la struttura che preferisce.

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



La Residenza per Disabili Mater Gratiae è situata a Milano a pochi passi dal centro della città, al confine con i comuni di Corsico, Rozzano, Opera e San Donato Milanese. La struttura, aperta dal mese di settembre 2009, è costituita da 3 piani ed è circondata da un giardino che si sviluppa su una superficie di circa 3.000 mq. Il piano terra accoglie, oltre alla reception ed un'area ristoro, la Direzione, gli uffici amministrativi, la palestra attrezzata per le attività riabilitative, l'ambulatorio medico, la sala per le attività occupazionali e il locale dedicato al servizio parrucchiere.

La residenza è suddivisa in 3 nuclei, ciascuno composto da 10 camere doppie spaziose, luminose e curate quanto a comfort e sicurezza (alcune dotate di balcone), tutte con dispositivi elettronici di chiamata personale, bagno dedicato e aria condizionata, come in tutti gli altri ambienti.

Tutti i nuclei sono dotati di sala da pranzo, tisaneria, sala polifunzionale per le attività educative, palestra, un locale del personale e locali attrezzati per il bagno assistito a persone non autonome. Tra gli spazi comuni c'è una cappella per le funzioni e l'assistenza religiosa ed un'ampia terrazza.

La Struttura è aperta e funzionante tutti i giorni dell'anno.

### CONTATTI

**Indirizzo:** Via Corrado Il il Salico, n° 50

20141 - Milano (Mi)

Telefono: 02 57462801

Fax: 02 574662888

e-mail: [rsd.villamaggi@gruppolavilla.it](mailto:rsd.villamaggi@gruppolavilla.it)

Sito internet: [www.lavillaspa.it](http://www.lavillaspa.it)

Facebook: RSA/RSD Villa Maggi-

Gruppo la Villa

Numero verde: 800 688736

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

La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- il mattino dalle 9,00 alle 13,30
- il pomeriggio dalle 14,30 alle 18,00

È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Responsabile di Struttura.

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



### In auto

**Chi proviene da fuori Milano (nord ovest, ovest o sud ovest):** immettersi sulla tangenziale ovest, uscire ad Assago-Milanofiori direzione Milano. Proseguire sino al termine del raccordo, svoltare a destra in direzione Linate, imboccare il cavalcavia Giovanni Schiavoni, percorrere la successiva via Giovanni da Cermenate, proseguire lungo via Giacomo Antonini per circa 500 mt. svoltare a sinistra in via Luca Ghini, dopo circa 250 mt. ancora a sinistra in via dei Fontanili, al termine svoltare a destra e immettersi in via Corrado Il il Salico. L'accesso alla RSD si trova al termine della strada.

**Chi proviene da fuori Milano (nord est, est o sud est):** immettersi sulla tangenziale Est direzione Bologna proseguire sulla Ovest direzione Genova; prendere l'uscita Val Tidone - Milano Vigentina, direzione Milano. Proseguire verso la città, percorrendo la via G. Ripamonti per circa 4 km; svoltare a sinistra in via Gallura e dopo circa 150 mt. svoltare a destra e percorrere tutta via Fontanili; al termine svoltare a destra e immettersi in via Corrado Il il Salico, l'accesso alla RSD si trova al termine della strada.

**Chi proviene dalla città di Milano:** raggiungere via G. Ripamonti, percorrerla in direzione sud e dopo circa 700 mt. svoltare a destra in via Rutilia. Da qui proseguire per circa 350 mt., svoltare a sinistra in via Altura e dopo altri 150 mt. circa, svoltare a destra e percorrere tutta via dei Fontanili. Al termine svoltare a destra e immettersi in via Corrado Il il Salico. L'accesso alla RSD si trova al termine della strada.

### Con i mezzi pubblici

**Con i treni delle Ferrovie Nord Milano e con i mezzi pubblici cittadini (ATM):** dalla Stazione ferroviaria di Milano Cadorna F.N.M. accedere alla stazione Cadorna FNM-Biennale della metropolitana. Da qui prendere la linea rossa MM1 in direzione Sesto F.S., scendere alla fermata Duomo, prendere la linea gialla MM3 in direzione San Donato e scendere alla fermata Crocetta. All'inizio di Corso di Porta Vigentina prendere il tram 24 (fermata Vigentina-Romana) in direzione sud-Vigentina per 6 fermate (Ripamonti-Serio). Da qui proseguire a piedi lungo via Rutilia per circa 400 mt, svoltare a destra in vicolo Morivione, al termine si trova l'accesso alla struttura.

Con i treni delle Ferrovie dello Stato e con i mezzi pubblici cittadini (ATM):

**Chi proviene da nord, da est o da ovest di Milano:** dalle stazioni di Milano Porta Garibaldi e Milano Lambrate, dirigersi, con la linea metropolitana verde MM2 alla stazione metropolitana Centrale F.S. proseguire con la linea gialla MM3 in direzione San Donato e scendere alla fermata Crocetta. All'inizio di Corso di Porta Vigentina prendere il tram 24 (fermata Vigentina-Romana) in direzione sud-Vigentina per 6 fermate (Ripamonti-Serio). Da qui proseguire a piedi lungo via Rutilia per circa 400 mt, svoltare a destra in vicolo Morivione, al termine si trova l'accesso alla struttura.

**Chi proviene da sud o da sud est di Milano:** dalla stazione di Milano Rogoredo dirigersi alla fermata della metropolitana della linea gialla MM3. Da qui prendere il treno in direzione Maciachini e scendere alla fermata Crocetta. All'inizio di Corso di Porta Vigentina prendere il tram 24 (fermata Vigentina-Romana) in direzione sud-Vigentina per 6 fermate (Ripamonti-Serio). Da qui proseguire a piedi lungo via Rutilia per circa 400 mt, svoltare a destra in vicolo Morivione, al termine si trova l'accesso alla struttura.

**Chi proviene da sud ovest di Milano:** dalla stazione di Milano Porta Genova, dirigersi alla fermata del tram 9 (direzione Stazione Centrale). Scendere dopo 8 fermate (Ripamonti-Bligny). Prendere il tram 24 e scendere dopo 4 fermate. Da qui proseguire a piedi lungo via Rutilia per circa 400 mt, svoltare a destra in vicolo Morivione, al termine si trova l'accesso alla struttura.

### | Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica interna ed esterna.

### | Autorizzazione

La Residenza per Disabili Villa Maggi ha iniziato la sua attività nel mese di aprile 2009 a seguito di specifica D.I.A presentata all'ATS di Milano in data 20 marzo 2009 è stata accreditata dalla Regione Lombardia con D.G.R. del 14 luglio 2010 n. 262 per 60 posti letto. Gli stessi sono inoltre contrattualizzati con l'Ats di Milano.

## MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

### | Domanda di ingresso

La domanda di ingresso può essere presentata alla Direzione di Struttura, al Responsabile Sanitario o direttamente al Coordinatore Educativo, dalla persona con disabilità, dai suoi familiari, dal suo tutore, amministratore di sostegno, dai servizi sociali del comune di Residenza.

Il primo contatto avviene telefonicamente, si fissa un appuntamento per la visita della Residenza, viene raccolta e fornita una prima serie di informazioni, e viene inviata la prima modulistica necessaria per l'ammissione, via fax o via e-mail, la stessa dovrà poi essere restituita compilata come di seguito specificato.

All'ingresso dell'Ospite in struttura, all'ospite medesimo, se capace di intendere e di volere, o al rappresentante legale viene richiesta l'autorizzazione per il trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dalla normativa vigente e dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. Le informazioni sanitarie relative all' Ospite verranno rilasciate dal medico di struttura all'Ospite stesso o al suo rappresentante legale e ai familiari autorizzati.

In merito all'ingresso dei nuovi ospiti durante il periodo pandemico, la Direzione di struttura si attiene alle indicazioni contenute nelle Ordinanze del Ministero della Salute e alle DGR Lombardia.

Presso la Direzione struttura è possibile consultare il Protocollo - istruzioni operative nuovi ospiti, dove all'interno sono indicate tutte le informazioni per l'accoglienza in sicurezza degli ospiti.

### | Visita della Residenza

La visita della Residenza, previo appuntamento telefonico, ha lo scopo di illustrare a qualsiasi potenziale interessato o a chi abbia già presentato domanda di ammissione, gli ambienti, di informarlo sui servizi offerti e di raccogliere le prime informazioni sulla persona per cui viene fatta richiesta di inserimento.

Se ciò non è già avvenuto prima, e in altro modo, è anche l'occasione per consegnare la modulistica di ammissione o per ritirarla compilata. Sempre in tale occasione vengono consegnati al richiedente i seguenti documenti:

- carta dei servizi;
- regolamento interno;
- copia del contratto di fornitura dei servizi residenziali assistenziali (in visione);
- modulo per la comunicazione per le dimissioni;
- eventuale ulteriore modulistica al bisogno.

Contestualmente alla visita della RSD, la Direzione della Struttura effettua un primo colloquio e, se ha già inviato la prima modulistica, la ritira compilata, altrimenti la fornisce personalmente all'interessato dando altresì indicazioni necessarie alla compilazione.

La coordinatrice socio-educativa è disponibile per visite guidate per gruppi di familiari (massimo 10 persone) promosse da enti ed organizzazioni operanti sul territorio, dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

### | Valutazione della domanda

Un'equipe formata da Responsabile di Struttura, Responsabile Sanitario, Coordinatore Educativo, Coordinatore infermieristico e Psicologo, esamina la documentazione di ammissione coinvolgendo, se necessario, l'assistente sociale del Comune di residenza e/o altri referenti del caso per eventuali approfondimenti. Nel caso in cui lo ritenga necessario, anche a giudizio degli altri componenti dello staff, il Responsabile Sanitario può richiedere al medico curante o a chi ha presentato la domanda di ingresso ulteriore documentazione clinica o comunque correlata alla condizione di disabilità della persona da assistere. A seguito del parere favorevole espresso dall'equipe multidisciplinare, la persona con disabilità

viene invitata a recarsi presso la RSD per una valutazione clinica e un colloquio psicosociale. Nei casi in cui la persona con disabilità abbia gravi difficoltà a raggiungere la RSD, viene effettuata una visita a domicilio dal Responsabile Sanitario e da un coordinatore per valutare se esistono i requisiti per un ingresso presso la Residenza.

## | Ingresso

Nel momento in cui si verifica la disponibilità di un posto letto lo si comunica al richiedente, che viene invitato in struttura per la firma del contratto. Se al pagamento della retta partecipa, del tutto o in parte, il Comune di residenza della persona con disabilità o un altro ente pubblico, il richiedente dovrà portare con sé anche un documento che attesti l'impegno di spesa da parte dell'ente stesso.

Solamente dopo la firma del contratto e/o il formale impegno da parte del Comune (o di altro ente), si potrà procedere all'ingresso.

In occasione dell'ingresso dovranno essere consegnati anche i seguenti documenti della persona con disabilità:

- carta d'identità;
- codice fiscale e tessera sanitaria oppure Carta regionale dei servizi;
- verbale di invalidità;
- certificato esenzione dal ticket;
- eventuale dichiarazione di "grave disabilità" ai sensi degli artt. 3 e 4 della legge 104/92;
- nomina eventuale tutore o amministratore di sostegno.

All'ingresso dell'Ospite in struttura, all'ospite medesimo, se capace di intendere e di volere, o al rappresentante legale viene richiesta l'autorizzazione per il trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. 2016/679. Le informazioni sanitarie relative all' Ospite verranno rilasciate dal medico di struttura all'Ospite stesso o al suo rappresentante legale e ai familiari autorizzati.

In merito all'ingresso dei nuovi ospiti durante il periodo pandemico, la Direzione di struttura si attiene alle indicazioni contenute nelle Ordinanze del Ministero della Salute "Modalità di accesso/uscita di ospiti e visitatori presso le strutture residenziali della rete territoriale" e alle DGR Lombardia.

Presso la Direzione struttura è possibile consultare il *Protocollo - istruzioni operative nuovi ospiti*, dove all'interno sono indicate tutte le informazioni per l'accoglienza in sicurezza degli ospiti.

## | Osservazione

Il periodo di Osservazione coincide con una fase importante nel processo di inserimento della persona all'interno dell'ambiente del nucleo. Tale fase può durare da uno a tre mesi ed è finalizzata a:

- completare il quadro di informazioni e dei dati atti a consentire la migliore conoscenza possibile della persona;
- comprendere le limitazioni correlate con disabilità dal punto di vista sia clinico che sociale;
- individuare e designare formalmente gli operatori della RSD referenti per il progetto educativo, riabilitativo e assistenziale;
- condividere i contenuti e gli obiettivi del progetto educativo, riabilitativo e assistenziale individuale con la persona assistita, la sua famiglia o il tutore o l'amministratore di sostegno;
- facilitare l'integrazione della persona con disabilità e la socializzazione con gli altri ospiti;
- facilitare il mantenimento dei rapporti e dei contatti più importanti tra l'ospite e il suo ambiente sociale e familiare di provenienza.

Ciò avviene attraverso frequenti incontri sia con i familiari o il tutore o l'amministratore di sostegno o gli amici e i conoscenti che con gli operatori dei servizi inviati.

## | Presa in carico dell'ospite

Conclusosi il periodo di osservazione con esito positivo, si procede al completamento della elaborazione del Progetto Integrato Individuale dell'ospite, confermando altresì il proseguimento della presa in carico della persona all'interno della Residenza.

## | Assegnazione della camera

Il Direttore Sanitario in collaborazione con il coordinatore socio-educativo assegna la stanza all'Ospite sulla base delle condizioni fisiche e cliniche del paziente e delle sue capacità relazionali, oltre che in funzione della disponibilità di spazi. La Direzione di struttura inoltre, si riserva la facoltà insindacabile di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa all'interno della Residenza per Disabili da quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora questo fosse richiesto per esigenze della vita comunitaria o da mutate condizioni sanitarie e/o psico-fisiche dell'ospite stesso che modificano la tipologia del ricovero o da motivi di organizzazione generale previa informazione all'ospite stesso, ai familiari autorizzati o al rappresentante legale.

## | Permessi

In generale, ad ogni ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è garantita la possibilità di entrare e uscire dalla Residenza purché sia accompagnato da persone autorizzate.

La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura.

## | Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire sia per iniziativa autonoma dell'ospite o dei suoi familiari o del suo legale rappresentante, sia per decisione dello Staff di Direzione della Residenza, sia per esito negativo del periodo di osservazione.

Nel primo caso, nella valutazione della richiesta, vengono coinvolti, oltre agli interessati, anche i servizi invianti per favorire la continuità del progetto individuale.

Nel secondo caso la motivazione può corrispondere a un'evoluzione delle condizioni cliniche e/o sociali dell'ospite che, a giudizio dello Staff di Direzione, non sono più assistibili né curabili dall'equipe della struttura, date le sue specifiche caratteristiche organizzative; ciò nonostante è fatto obbligo di garantire la continuità assistenziale, collaborando con la persona disabile e/o con i suoi familiari e/o con il suo legale rappresentante nel reperimento di una destinazione più idonea a rispondere alle sue esigenze di accoglienza e cura. In entrambi i casi è necessario un preavviso di 15 giorni rispetto alla data di dimissione.

Nel terzo caso la motivazione può corrispondere ad una valutazione/osservazione all'interno del nucleo delle condizioni cliniche e/o sociali dell'ospite che, a giudizio dello Staff di Direzione, non sono assistibili né curabili dall'equipe della struttura. Ciò nonostante è fatto obbligo di garantire la continuità assistenziale, collaborando con la persona disabile e/o con i suoi familiari e/o con il suo legale rappresentante nel reperimento di una destinazione più idonea a rispondere alle sue esigenze di accoglienza e cura. Anche in questo caso è necessario un preavviso di 15 giorni rispetto alla data di dimissione.

Al momento della dimissione definitiva, verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura della Dimissione protetta al fine di garantire la prosecuzione del percorso assistenziale all'Ospite e/o agevolare il reinserimento a domicilio.

La Direzione di Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS così come previsto dalla normativa vigente.

Non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione;
- i documenti personali (CRS, carta d'identità, libretto di esenzione e certificato elettorale);
- gli effetti personali.

## | Decesso

In concomitanza di eventuali momenti critici di cura nei confronti degli ospiti il medico tiene costantemente aggiornati i familiari. In caso di decesso, l'evento viene comunicato dal Medico di turno.

La salma viene composta nel locale composizione salme attiguo alla sala del commiato. La vestizione della salma non può essere effettuata dal Personale della Residenza, in quanto è compito dei familiari la scelta del servizio funebre. La struttura metterà a disposizione tutta la documentazione necessaria per Legge.

## GIORNATA TIPO

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Residenza sanitaria per Disabili è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini alle abitudini degli ospiti. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.

Oltre all'assistenza di base, medica, infermieristica, fisioterapica, la RSD Villa Maggi offre un servizio socio-educativo, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Le attività proposte sono il più possibile vicine agli interessi degli ospiti, per valorizzarne esperienze e capacità.

Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti gli ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare. Come già evidenziato nelle giornate di sabato domenica e festivi le attività strutturate vengono sostituite da attività ludico-ricreative, dalle uscite sul territorio, dai rientri dai familiari e dalle visite in struttura.

Rimangono immutati gli orari dei pasti e della cura della persona.

A titolo esemplificativo nella tabella alla pagina seguente viene riportata una giornata tipo all'interno della struttura.

Ora	Attività	Descrizione
7.00	Risveglio e igiene personale	Le alzate si effettuano in modo differenziato in base allo schema predisposto dall'équipe, che tiene conto della tipologia dell'Ospite e delle sue abitudini. L'assistenza viene garantita in base alle fragilità di ciascuno.
8.00	Colazione, Terapia Farmacologica	La colazione è servita nella sala pranzo di ogni piano, mentre agli ospiti allettati viene servita in camera. Somministrazione della terapia farmacologica se prevista da P.I.I.
8.30	Igiene orale	Gli operatori aiutano gli ospiti nell'eseguire una corretta igiene orale.
9.00	Spazio attività: educative e riabilitative	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Progetti Individuali, effettuando le attività indicate nell'ALLEGATO 3

11.30	Igiene in preparazione del pranzo	Gli operatori seguono gli ospiti nell'esecuzione dell'igiene di mani e viso.
12.00	Pranzo, Terapia Farmacologica	Il pranzo è servito nella sala pranzo di ogni piano, mentre agli ospiti allettati viene servita in camera. Somministrazione della terapia farmacologica se prevista da P.I.I.
13.00	Igiene orale. Riposo e/o momenti di relax	Dopo il pranzo, secondo l'abitudine e l'esigenza di ciascuno, gli ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale, o, se ne hanno facoltà, gestiscono autonomamente il proprio tempo.
16.00	Merenda	La merenda (tè, yogurt, biscotti, fette biscottate, succo, secondo le preferenze e/o dieta prescritta) viene servita in sala da pranzo. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
16.30	Spazio attività: educative riabilitative	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Progetti Individuali, effettuando le attività indicate nel nell'ALLEGATO 3.
18.30	Igiene in preparazione della cena	Gli operatori seguono gli ospiti nell'esecuzione dell'igiene di mani e viso.
19.00	Cena	La cena è servita nella sala pranzo di ogni piano, mentre agli ospiti allettati viene servita in camera. Somministrazione della terapia farmacologica se prevista da P.I.I.
20.00	Igiene e cura personale	Preparazione al riposo notturno con assistenza all'igiene secondo la fragilità di ciascun ospite.
21.00	Attività di relax	Sorveglianza da parte del personale; momento libero per guardare la tv o leggere.
22.00	Riposo notturno	Sorveglianza da parte del personale; a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza.

## VISITE ALL' OSPITE

La struttura è aperta dalle 8.00 alle 20.00.

Dalle ore 20.00 alle 8.00 del mattino l'ingresso in struttura viene regolamentato, l'accesso ai parenti è consentito previo accordo con la Direzione Struttura e il Responsabile Sanitario o, in caso di criticità clinica dell'ospite dai medici presenti in struttura durante le ore diurne e dal personale infermieristico durante le ore notturne.

Le visite dei familiari o degli amici possono avvenire previo accordo con la Direzione o con il coordinatore socio-educativo. Gli orari più adatti in cui familiari e amici possono fare visita all'ospite sono tra le 10.00 e le 12.00 e tra le 14.00 e le 18.00.

In caso di situazioni pandemiche di rischio aumentato di isolamento, l'accesso alla struttura e gli orari delle visite potranno subire delle variazioni a cura della Direzione. Si raccomanda quindi di far sempre riferimento al Regolamento di struttura dove sono dettagliati gli orari specifici in vigore.

## ACCESSO DEI VISITATORI

La struttura, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della Residenza:

- partecipando a tutti i momenti di festa;
- pranzando o cenando con i propri cari (facendone richiesta alla Reception un giorno prima o il venerdì per la domenica);
- incontrando periodicamente: la direzione di struttura, il responsabile infermieristico e, a seguito di richiesta rivolta alla Reception, le altre figure professionali.

Si raccomanda ai Sig.ri visitatori di rispettare la privacy dei nostri Ospiti durante la somministrazione dei pasti, durante il riposo pomeridiano e notturno e durante le attività sull'Ospite da parte del nostro staff di assistenza alla persona). Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni nei seguenti spazi:

- o Nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia, l'igiene degli ospiti e le attività sanitarie; in ogni caso si richiede di non affollare le camere, nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti;
- o Per assolvere agli obblighi di legge, i familiari autorizzati ed eventuali assistenze non devono avvicinarsi ai carrelli porta vivande ma attendere che i cibi siano distribuiti. Essendo il momento della somministrazione del pasto molto importante e delicato è opportuno che i familiari autorizzati non discutano le diete personali degli ospiti in quel contesto ma chiedano spiegazioni all'infermiere o alla Direzione.
- o L'accesso ai cucinotti di nucleo è tassativamente vietato a tutte le persone estranee ai servizi di struttura. Al fine di tutelare la salute degli ospiti (pericolo di tossinfezioni alimentari) è vietato portare cibi dall'esterno senza autorizzazione della Direzione.

## GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della Struttura assicura all'ospite:

### ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

La struttura e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.

La struttura è organizzata in nuclei dotati di piena autonomia funzionale collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra ospiti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

### L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'organizzazione dei processi di assistenza e le modalità di svolgimento del servizio sono assicurate da vere e proprie equipe multidisciplinari composte dal medico, dall'infermiere, dal fisioterapista, dall'animatrice e dagli assistenti tutelari; tali processi di assistenza vengono tradotti in specifiche procedure del sistema qualità e protocolli operativi. Sulla base delle procedure tutte le figure professionali identificano, attraverso appositi strumenti di valutazione, i bisogni primari e secondari di assistenza specifica dell'ospite e formulano i relativi programmi (ad es. di mobilitazione e di assistenza specifici) in condivisione con i medici curanti e con tutte le risorse coinvolte nel processo di assistenza; tali programmi vengono recepiti nei Piani di assistenza individualizzati.

### PROGETTO INDIVIDUALE INTEGRATO

Il Progetto Integrato Individuale (di seguito indicato come P.I.I.) è lo strumento di sintesi rispetto alle osservazioni emerse sull'ospite e al lavoro quotidianamente svolto dagli operatori con lui. All'interno vengono infatti specificati gli obiettivi individuati, gli interventi necessari al raggiungimento di tali obiettivi e la verifica semestrale degli stessi. È quindi uno strumento individuale (uno per ciascun ospite) e la sua elaborazione è affidata all'educatore e all'assistente di riferimento che raccolgono ed organizzano le considerazioni di tutta l'equipe multidisciplinare durante i momenti di verifica e confronto comuni. L'attenzione principale degli operatori che concorrono alla sua definizione è rivolta a riabilitare e/o sviluppare, nei limiti del possibile, o quanto meno a mantenere le capacità individuali di ciascun ospite in ambito cognitivo, relazionale, espressivo, sensoriale e motorio.

Ogni P.I.I. viene mantenuto aggiornato e adattato alle varie necessità che di volta in volta possono presentarsi nel corso della permanenza dell'ospite presso la nostra struttura, e comunque secondo le scadenze e i criteri previsti dalle norme vigenti, o comunque al variare delle condizioni

biologiche, psicologiche e sociali dell'ospite e quindi al variare della sua "classe S.I.Di.".

Il P.I.I. è costituito da due sezioni:

- educativa, riabilitativa ed assistenziale
- sanitaria.

La sezione educativa, riabilitativa ed assistenziale contiene le osservazioni emerse rispetto alle quattro aree principali di intervento, ovvero:

- area delle abilità psico-motorie;
- area delle autonomie personali;
- area della relazione e della socialità;
- area delle abilità cognitive.

Per ciascuna area è indicata la situazione attuale, i bisogni e le difficoltà, gli obiettivi e le strategie/attività proposte per il raggiungimento di tali obiettivi.

Ogni sei mesi l'equipe si riunisce per verificare quanto indicato nel P.I.I. rimodulando, qualora sia necessario, gli obiettivi indicati e/o inserendone di nuovi.

La sezione sanitaria contiene:

- Diagnosi aggiornate;
- Problemi aperti e programma sanitario.

### SCHEDA INDIVIDUALE DISABILE (S.I.DI.)

Dal punto di vista organizzativo e gestionale, essendo accreditata, la RSD Villa Maggi adotta il sistema informatizzato "S.I.Di." (Scheda Individuale Disabile), una metodologia di classificazione del grado di gravità e fragilità degli ospiti, messa a punto da Regione Lombardia.

In base a questa è possibile definire:

- la proporzione di risorse umane specialistiche da destinare alla cura di ogni ospite;
- la "tariffa" regionale giornaliera erogata dall'ATS di competenza per la copertura delle spese socio-sanitarie e assistenziali sostenute dall'Ente Gestore per ogni ospite.

### PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle RSD

A Familiari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il Caregiver che desiderasse agire degli interventi sul suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione di Struttura e Sanitaria della RSD. La Direzione di Struttura, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite stesso.

## SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono:

- o Erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi;
- o Svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

### | Servizi socio sanitari

#### ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica di medicina generale è garantita dall'A.S.L. e inclusa nella retta nell'arco dell'intera giornata, secondo quanto disposto dal vigente accordo regionale per la medicina regionale. La Struttura inoltre dispone di un Direttore Sanitario e di Medici di Struttura per la presa in carico dell'Ospite.

#### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento. Viene garantita da infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale, e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica).

#### TERAPIA DI RIABILITAZIONE

Laddove necessario, viene garantito l'intervento fisioterapico e terapeutico volto a mantenere e migliorare la qualità di vita in soggetti con particolari deficit motori.

Le attività possono essere svolte con continuità o avere una cadenza ciclica.

Si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature, mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali.

Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- valutazione della funzionalità motoria degli ospiti;
- sviluppo e implementazione di piani di mantenimento motorio degli ospiti in coerenza con le valutazioni dell'équipe medica e delle altre figure dell'équipe multiprofessionale;
- supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite, ove necessario;
- cicli di deambulazione assistita degli ospiti con l'impiego di ausili;
- sedute di ginnastica attiva e passiva a favore degli ospiti.

## ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

L'assistenza e la cura della persona vengono garantite agli ospiti attraverso l'intervento di figure professionali qualificate che suppliscono alla carenza di autonomia degli ospiti nelle loro funzioni personali essenziali.

Gli assistenti contribuiscono con le loro indicazioni sul livello di autonomia degli ospiti alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.I.I. Per ogni ospite viene individuato un assistente di riferimento, al quale viene affidato il compito di monitorare gli aspetti legati alle autonomie di base e dell'igiene.

## ATTIVITÀ RICREATIVA E DI ANIMAZIONE

Gli educatori, insieme agli assistenti, occupano un ruolo centrale nella programmazione e nell'attuazione dei Piani Integrati Individuali.

Le attività proposte nel P.I.I. possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere uno o più operatori di altre professionalità (fisioterapisti, psicomotricista e altre figure specialistiche) a seconda degli obiettivi specifici stabiliti per ognuno. Per ciascun ospite viene individuato un educatore di riferimento (tutor), il quale, insieme al coordinatore, gestisce la documentazione dell'ospite verificandone la completezza e l'ordine.

Firma, insieme al Coordinatore, il Progetto Individuale Integrato dell'ospite di cui è riferimento e si preoccupa di verificarne gli obiettivi indicati. Sono previste attività di tipo riabilitativo individuale o in piccoli gruppi a cadenza giornaliera o settimanale quali: ortoterapia, arte terapia.

## SERVIZIO PSICOLOGICO

Lo psicologo partecipa alla stesura dei progetti educativi individualizzati, stende relazioni di valutazione psicologica e neuropsicologica e collabora alla progettazione di attività riabilitative specifiche.

Progetta e conduce percorsi di supporto psicologico (individuali e di gruppo) per gli ospiti che ne fanno richiesta.

Partecipa altresì alle riunioni di équipe e, d'accordo con la Direzione e insieme al Coordinatore, struttura e conduce attività formative e di supervisione per gli operatori ed educatori.

## SERVIZIO FARMACEUTICO E FORNITURA PRESIDI SANITARI

La struttura garantisce l'erogazione di farmaci, parafarmaci (presidi per l'incontinenza ecc.).

Inoltre è prevista la fornitura degli ausili (carrozzine, deambulatori, ecc.) previsti dal Servizio Sanitario Nazionale.

## Servizi alberghieri

**ALLOGGIO**

Distribuita su quattro livelli, la struttura dispone di camere doppie e singole, tutte finemente arredate, ampi spazi comuni e sale polivalenti. Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti. È prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione di Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera.

**RISTORAZIONE**

Il servizio ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena e viene svolto internamente da personale specializzato alle dirette dipendenze della società. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande durante la mattina ed il pomeriggio.

Il menù giornaliero, sulla base delle tabelle dietetiche predisposte dalla Residenza e approvate dal competente Servizio dell'A.S.L., è articolato su 4 settimane e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla A.S.L. competente.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione 08.00 - 09.00

Pranzo 11.45 - 13.00

Cena 18.45 - 20.00

In relazione alle stagioni dell'anno, gli orari possono subire variazioni. A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menù personalizzati. La somministrazione dei pasti comprende l'imboccamento alle persone che non sono in grado di provvedere autonomamente. In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento può essere confezionato e omogeneizzato per consentire un'adeguata nutrizione. Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points). Qualora non siano presenti restrizioni alimentari dovute a malattie, allergie o intolleranze, il menù prevede alcune scelte liberamente effettuabili dall'ospite. A titolo esemplificativo, di seguito si illustra l'offerta invernale e quella estiva.

Menù Tipo Invernale			Menù Tipo Estivo		
	PRANZO	CENA		PRANZO	CENA
Lunedì	Fusilli all'amatriciana	Pasta e patate (in brodo)	Lunedì	Insalata di riso	Stracciatella
	Manzo alla pizzaiola	Verdesca al forno		Hamburger alla pizzaiola	Bastoncini di pesce
	Carote al prezzemolo	Spinaci		Zucchine trifolate	Erbette olio e limone
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta

<b>Martedì</b>	Pizzoccheri alla valtellinese	Crema di zucca con crostini	<b>Martedì</b>	Pennette all'ortolana	Crema parmantier
	Lonza alle erbe	Brie		Salsiccia in umido	Brie
	Broccoletti	Misto di verdure		Purè	Verdure miste
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta
<b>Mercoledì</b>	Risotto con crema di piselli e speck	Crema di funghi	<b>Mercoledì</b>	Sedani al ragù	Passato di verdura con crostini
	Coscia di pollo	Prosciutto cotto		Frittata al formaggio	Scaloppine agli agrumi
	Contorno mediterraneo	Zucchine		Insalata mista	Contorno mediterraneo
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta
<b>Giovedì</b>	Pasta al pesto	Orzo alla contadina	<b>Giovedì</b>	Risotto alla fiorentina	Crema di zucchine e patate
	Bollito con salsa di verdure	Sformato di verdure		Spezzatino di tacchino	Caprino marinato
	Finocchi	Macedonia di verdure		Cavolfiori gratinati	Pomodori
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta
<b>Venerdì</b>	Gnocchi alla romana	Pasta al pomodoro	<b>Venerdì</b>	Fusilli al tonno	Tortellini in brodo
	Merluzzo gratinato al forno	Scaloppina di pollo al limone		Filetto di merluzzo alla livornese	Torta salata alle verdure
	Erbette	Funghi trifolati		Carote prezzemolate	Misto di verdure
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta
<b>Sabato</b>	Pasta alla boscaiola	Risi e bisì	<b>Sabato</b>	Gnocchi alla romana	Zuppa di legumi
	Arrosto di coniglio in cassetta	Prosciutto di Praga		Petto di pollo al limone	Caprese
	Cavolfiori gratinati	Fagiolini		Finocchi alla parmigiana	Fagiolini
	Frutta	Frutta		Frutta	Frutta
<b>Domenica</b>	Lasagne	Minestrone con pasta	<b>Domenica</b>	Pasta al forno	Minestrina d'orzo
	Noce di vitello agli aromi	Crescenza		Arrosto di vitello glassato	Crudo e melone (solo in stagione)
	Purè zucchine	Zucchine		Crocchette di patate	Melanzane grigliate (al posto del melone quando non è in stagione)
	Dessert	Frutta		Dolce	Frutta

## IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

A supporto e ottimizzazione delle normali attività di pulizia, la struttura si è dotata di una macchina che genera ozono, quale alleato per il processo di sanitizzazione degli ambienti.

## LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia e stireria della biancheria intima è compreso nella retta di degenza per tutti gli ospiti, su richiesta e a pagamento come da Listino dei Servizi Extra per gli indumenti personali. I capi vengono identificati mediante marcatura prima dell'ingresso in struttura e restituiti nelle camere a cura del personale. Si prega di limitare i capi delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti di lavaggio. La residenza non risponde della biancheria non marcata.

Sono inoltre disponibili per gli ospiti della struttura i seguenti servizi:

## TENUTA DEGLI EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente.

La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- o al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- o a forza maggiore;
- o al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto. È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

## TENUTA DELLA CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione Struttura. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione Struttura smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

## CONTATTI CON IL TERRITORIO - ASSISTENZA SOCIALE

La Direzione struttura mette a disposizione, in collegamento e collaborazione con le unità operative distrettuali e con gli assistenti sociali del territorio, tutta l'assistenza necessaria per lo svolgimento delle pratiche socio sanitarie, per l'inserimento e la dimissione degli ospiti della struttura

## SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo fornisce informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica, gestione delle liste formate dalle domande, procedure per l'accoglimento; indica le modalità per pagamento delle rette; provvede al deposito di somme di cui dispone l'ospite da cui prelevare secondo sua necessità; custodisce gli oggetti preziosi ed i valori.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

Nel rispetto della libertà degli ospiti, riteniamo importante dare continuità alla loro esperienza religiosa. Per questo, la Parrocchia garantisce la domenica mattina la celebrazione della Santa Messa presso la Cappella della struttura situata al 3° piano. Per gli ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.

La partecipazione alla celebrazione, come tutte le attività di aggregazione, viene in questa fase dell'emergenza riorganizzata in base alle disposizioni normative sul distanziamento sociale.

## PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE

Servizi forniti da personale specializzato a richiesta. I prezzi sono indicati nel Listino dei Servizi Extra.

## ULTERIORI SERVIZI EXTRA

Vi è la possibilità di usufruire di ulteriori servizi non compresi nella retta (supplementi e servizi extra). Presso la Direzione Struttura è possibile richiedere il **Listino dei servizi extra**.

## ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

### | Équipe multiprofessionale

In coerenza con la mission di Edos e nel rispetto delle norme vigenti, nella RSD Villa Maggi si promuove un approccio multiprofessionale nella presa in carico della persona con disabilità, al fine di rispondere in modo globale e integrato al suo personale bisogno di cure negli aspetti educativi, riabilitativi, medici, infermieristici e assistenziali.

Tale approccio oltre che alla cura della persona, ha come obiettivo il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie primarie, di interessi e capacità nei diversi ambiti di intervento, la migliore fruizione degli spazi e dei tempi disponibili nonché la facilitazione dei contatti e l'integrazione con la realtà esterna, la comunità locale e il territorio.

L'équipe multiprofessionale è composta da:

- Responsabile di struttura;
- Responsabile sanitario e medici;
- Coordinatore Infermieristico;
- Infermieri;
- Operatore Socio Sanitari (OSS);
- Ausiliari Socio Assistenziale (ASA);
- Coordinatore socio-educativo;
- Educatori professionali socio-pedagogici;
- Terapisti della Riabilitazione;
- Musicoterapista, Arteterapista, Ortoterapista;
- Psicologo.

### | Responsabile di struttura

Con il supporto dello Staff di Direzione, la Responsabile di struttura garantisce il miglior livello possibile di benessere degli ospiti attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali.

- Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ATS) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione.
- Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con gli obiettivi aziendali.
- Accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei Clienti.

La Direzione ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati.

### | Responsabile Sanitario

È il referente per gli aspetti sanitari in RSD. In collaborazione con la Direzione ed il Coordinamento infermieristico si occupa dell'organizzazione delle figure sanitarie ed assistenziali, per ciò che concerne la salute degli ospiti.

Valuta le domande di ingresso e fornisce parere sull'appropriatezza dell'inserimento.

Collabora con la responsabile di struttura per garantire lo svolgimento delle attività sanitarie in sintonia con gli obiettivi aziendali.

### | Assistente di struttura

Collabora con la responsabile e fornisce tutte le informazioni utili sulla Residenza alle persone interessate, in particolare:

- gestisce la relazione tra ospite ed enti pubblici (cambi di residenza; cambio del medico);
- è consulente per la famiglia nell'avvio e nello svolgimento di eventuali pratiche inerenti l'ospite (invalidità, ausili tramite SSN, amministrazione di sostegno);
- garantisce l'organizzazione del personale assicurando la regolare presenza di tutte le figure professionali secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- è a disposizione per la riscossione del pagamento delle rette e per l'emissione delle relative fatture;
- si occupa della custodia di oggetti preziosi e valori.

### | Coordinatore socio-educativo

In accordo con la Direzione e il Responsabile Sanitario, il Coordinatore Socio-Educativo si occupa dell'orientamento del lavoro educativo dell'equipe, coordina le attività gestendo gli aspetti operativi. È il principale referente per le famiglie e i Servizi Sociali.

## DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti della RSD Villa Maggi è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA (Unione Nazionale enti di Assistenza e Beneficenza), i parametri di personale applicati sono quelli di cui alla Delibera del Consiglio Regionale della Lombardia n° 7435/2001. L'elenco del personale in servizio è disponibile per la consultazione presso la direzione della struttura.

Sono previsti e programmati corsi specifici, per le varie figure professionali presenti che permettano di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle prestazioni assistenziali e terapeutiche fornite.

### | Riconoscibilità delle diverse figure professionali

La struttura segue il progetto educativo "Casa - Famiglia": al fine di ricreare un ambiente familiare il personale non indossa la divisa, ma un abbigliamento comune, in modo da parificare agli occhi degli ospiti tutte le figure professionali.

Solo durante il periodo pandemico, per ovvi motivi igienico-sanitari, la struttura ha dotato il personale di divise differenziate in base al profilo professionale.

Il personale viene dotato quotidianamente di Dispositivi di Protezione Individuale necessari per l'espletamento delle attività.

## CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La RSD Villa Maggi è stata progettata secondo le normative Nazionali e Regionali di settore. La struttura ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che la caratterizzano.

La struttura è costituita da 3 piani ed è circondata da un giardino che si sviluppa su una superficie di circa 3.000 mq. Il piano terra accoglie, oltre alla reception ed un bar, la Direzione, gli uffici amministrativi, la biblioteca, la palestra attrezzata per le attività riabilitative, l'ambulatorio medico, la sala per le attività occupazionali e il locale dedicato al servizio parrucchiere.

La residenza è suddivisa in 3 nuclei, ciascuno composto da 10 camere doppie, spaziose, luminose e curate in comfort e sicurezza; tutte sono personalizzabili dall'ospite entro i limiti del rispetto degli standard previsti dalla normativa di riferimento ed alcune dispongono anche di balcone. Tutte con dispositivi elettronici di chiamata personale, letti sanitari elettrici a tre settori (due snodi) e materassi ignifughi, bagno dedicato e aria condizionata, come in tutti gli altri ambienti.

Tutti i nuclei sono dotati di sale da pranzo, tisanerie, sala polifunzionale per le attività educative, una palestra, un locale del personale e locali attrezzati per il bagno assistito a persone non autonome

Al terso piano c'è una cappella per le funzioni e l'assistenza religiosa ed un'ampia terrazza.

L'organizzazione strutturale dei nuclei ne garantisce l'autonomia gestionale. Ciascun nucleo, infatti, è organizzato in modo tale da permettere una differenziazione delle tipologie di disabilità (psichiche/motorie) accolte.

### | Caratteristiche delle camere



Le camere sono tutte arredate come da normativa vigente. Ogni ospite ha a disposizione letto, armadio, una poltroncina e un comodino. È disponibile uno scrittoio in ogni camera. Le camere e i bagni ad uso degli ospiti sono tutte dotate di campanelli di chiamata a distanza, per consentire agli utenti di richiamare l'attenzione degli assistenti in caso di necessità o richieste di interventi di emergenza.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

## ASPETTI ECONOMICI

### | Premessa

La **retta** applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti; eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti e/o contraenti, con comunicazione inviata alla mail di riferimento indicata in sede contrattuale (o tramite raccomandata A/R o con altro mezzo ritenuto idoneo) con un preavviso di **30 (trenta) giorni**.

Il contraente avrà diritto di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire alla struttura **entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta informativa**, in difetto la variazione si riterrà **accettata**.

La Retta Giornaliera potrà subire delle variazioni, anche con effetto retroattivo, per determinazione degli Enti preposti anche successivamente alla sottoscrizione del presente contratto. Il Contraente sarà, pertanto, tenuto al versamento di eventuali conguagli a semplice richiesta.

L'azienda può prevedere, se applicabile, un aumento **ISTAT** ogni anno. In tal caso sarà data specifica comunicazione al contraente.

La retta giornaliera a carico dell'ospite è determinata dalla struttura ed è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successivi aggiornamenti e variazioni.

Salvo diversa previsione in convenzione la quota giornaliera viene imputata all'ospite indipendentemente dall'orario di presenza effettivo in struttura. Anche in caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà imputata indipendentemente dall'orario.

La permanenza presso la struttura è in regime accreditato.

I **Supplementi** ed i **Servizi Extra** sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità; eventuali variazioni sui prezzi sono comunicate all'ospite o al contraente con un preavviso di **30 (trenta) giorni** tramite e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicata in sede contrattuale.

Il listino Servizi Extra e Supplementi aggiornato è a disposizione presso la Direzione Struttura.

### | RSD-Regime Accreditato con il contributo del SSR

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti residenti in Lombardia per i quali la Regione si impegna al pagamento della quota sanitaria.

La retta è composta da:

- **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dalla ATS alla struttura accreditata per i cittadini non autosufficienti. Gli aggiornamenti a carico della ATS sono fissati tramite apposita delibera.
- **Retta Giornaliera a carico dell'ospite:** è la quota giornaliera dovuta dall'ospite/contraente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.
- **Contributo sociale:** contributo giornaliero versato dal Comune di provenienza dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite e del suo nucleo familiare allargato e formalizzato in un'impegnativa deliberata dall'ente. L'ospite è tenuto a corrispondere tali importi aggiornati nei termini riportati nella delibera che fissa la decorrenza degli stessi che può avere anche effetto retroattivo.

### | Cauzione

All'ingresso in Struttura viene richiesto di versare una cauzione fruttifera di € 1.300,00 (euro milletrecento/00) che verrà restituita - previa detrazione di eventuali sospesi e comprensiva degli interessi legali maturati - alla fine del mese successivo alla dimissione, mediante bonifico bancario sulle coordinate intestate o co-intestate all'ospite e rilasciate in sede contrattuale. In caso di attivazione del SEPA l'importo

della cauzione sarà di € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).

### | Modalità Di Pagamento

La fattura verrà emessa mensilmente con pagamento entro 5 del mese in corso.

### | Conservazione del posto

Gli ospiti hanno diritto alla conservazione dei posti letto nei seguenti casi:

- ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 15 giorni;
- soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare;
- rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 15 per ogni anno solare.

**Durante i periodi di assenza sarà comunque dovuta la retta prevista nel contratto.**

### | Preavviso

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite, si richiede un preavviso scritto, da consegnare al Responsabile, di almeno 15 giorni; altrimenti, a titolo di penale, dovrà essere corrisposto un importo pari alla retta giornaliera vigente al momento del recesso maggiorata del 30% (trenta per cento) per ciascun giorno di mancato preavviso fino al massimo di 15 giorni. Presso la Direzione è disponibile il modulo specifico di Preavviso di dimissioni da sottoscrivere e riconsegnare.

### | Servizi compresi nella retta

La retta di degenza include:

- servizi assistenziali e sanitari (medico, assistenziale (ASA/OSS), infermieristico; fisioterapico;
- fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e ed eventuali presidi per l'incontinenza;
- servizi socio-educativi ed animativi;
- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, bevande, diete specifiche ed ausilio all'alimentazione compresi);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale;
- lavanderia biancheria intima e biancheria piana;
- comfort (servizi igienici privati, climatizzatore).

### | Servizi non compresi nella retta

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza i seguenti servizi:

- lavanderia capi ospiti;
- parrucchiere;
- trattamento podologico completo;
- trasporto in autoambulanza;
- pasti parenti;
- copia documentazione sanitaria;
- Servizio di Radiologia ed ecografia domiciliare;
- vacanze.

### | Prenotazioni

A seguito di accordo sottoscritto con apposito modulo tra il legale rappresentante dell'ospite e la Direzione della RSD, un posto letto può essere tenuto a disposizione di un ospite per qualche giorno - come concordato dalle parti e scritto sul modulo - prima dell'effettivo inizio del ricovero in RSD. Tale periodo, detto di "fermo letto", pertanto, va dal momento della sottoscrizione dell'accordo sino all'inizio del ricovero. Normalmente il "fermo letto" non viene accordato per periodi superiori a una settimana, salvo eventuali

eccezioni da concordarsi con la Direzione. Tutti i giorni di “fermo letto” verranno saldati al momento della firma del contratto ad un prezzo giornaliero pari alla retta indicata sul contratto.

### | Inserimento in lista di attesa

A seguito della valutazione dello Staff di Direzione viene confermata l'ammissibilità della domanda e quindi l'inserimento in lista d'attesa qualora non fossero disponibili, al momento della formalizzazione della domanda di inserimento, posti letto liberi. L'ufficio di Direzione, assistito dal Coordinatore socio-educativo, provvederanno ad avvisare tempestivamente nel momento in cui si renderà disponibile il posto.

La lista d'attesa è gestita secondo i seguenti criteri:

- complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo sanitario o socio assistenziale;
- idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- eventuali accordi e convenzioni concordate da Edos per conto della RSD con enti pubblici (Comuni, ecc.);
- data di iscrizione nella lista di attesa.

### | Rilascio documentazione per fini fiscali

Annualmente l'Azienda rilascia, all'intestatario delle fatture per il pagamento rette, apposita Dichiarazione di composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

## REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura, che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, viene consegnato e accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

## RICHIESTA COPIA DOCUMENTI SANITARI

Dopo la dimissione, il Rappresentante Legale, i familiari autorizzati possono richiedere copia dei documenti sanitari prodotti durante la permanenza dell'ospite in struttura. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa e della normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679.

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13,30 e dalle ore 14,30 alle 18,00 presso la direzione struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento di quanto previsto (vedasi **Listino Servizi Extra e Supplementi**).

## NORME DI SICUREZZA E SALUTE DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

### | Informazione, Privacy e Sicurezza

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679 e relativi recepimenti nazionali;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;
- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei regolamenti CE 852/04 e 853/04 e successivi recepimenti nazionali.

### | Fumo

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

## STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità di base vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

L'organizzazione, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle proprie strutture.

### | Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

### | Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

### | Soddisfazione dell'utente e dell'operatore

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente. L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti.

Attraverso tale analisi, Edos può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

La compilazione del questionario ha periodicità annuale. Il Reparto Assistenza Clienti inoltra alla Direzione di struttura l'avviso da appendere in bacheca, completo di link e qr code di accesso al questionario, costruito su software Surveys interno. Il Reparto Marketing pubblica sulla home page del sito web il banner di accesso al questionario; è compito della Direzione di struttura diramare la comunicazione ad Ospiti e Familiari via mail e sollecitarne la compilazione nell'ottica di ottenere la più alta adesione possibile. La rilevazione avviene dal 1 al 30 novembre; il termine ultimo per la compilazione dei questionari è il 30 novembre. La reportistica, a cura del Reparto Assistenza Clienti, viene resa disponibile entro il 30 gennaio dell'anno successivo (**il fac-simile del modulo è riportato in ALLEGATO 1**).

La Direzione struttura ad inizio anno convoca ospiti e parenti in una riunione, dove vengono condivisi e partecipati i risultati dell'indagine e comunica le iniziative che la Struttura intende intraprendere per migliorare gli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

L'Azienda ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

### | Punto di ascolto

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e operatori una postazione denominata #EdosTiAscolta dotata di notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni degli utenti. Attraverso il software "Ticket" si potrà segnalare eventuali problematiche riscontrate e condividere le proprie opinioni sui servizi resi dalla struttura. Lo scopo è quello di creare uno spazio virtuale dove incanalare suggerimenti, comunicazioni ed eventuali reclami che possano essere rapidamente presi in carico dalla Direzione di Struttura. Per il primo utilizzo è necessario registrarsi presso la Direzione struttura. È altresì disponibile presso la reception e sul sito aziendale specifico modulo **Segnalazioni e Reclami**, destinato a ospiti, familiari e operatori. Questo modulo prevede un riscontro entro 30 giorni dalla presentazione. Un fac-simile del modulo è riportato in **ALLEGATO 2**.

### | Difensore Civico

L'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono richiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale nei casi in cui venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché per ogni eventuale necessità inerente il servizio ricevuto. Si informa inoltre che è possibile rivolgersi agli Uffici pubblici territoriali competenti.

## INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

| Documenti da fornire all'accettazione

### Relativi all'Ospite:

- codice fiscale;
- carta di identità;
- tessera sanitaria ed esenzioni;
- eventuali relazioni e documentazioni sanitarie;
- eventuale impegnativa economica da parte del comune;
- eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento;
- copia certificato di residenza;
- IBAN;
- indirizzo mail.

### Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:

- codice fiscale;
- carta di identità;
- eventuale nomina del tribunale per ADS; tutore; curatore;
- indirizzo mail.

## RETTA GIORNALIERA

La retta giornaliera è di € 107,06 (euro **centosette/06**) al giorno, al netto del contributo sanitario regionale. Il contratto viene sottoscritto dal Responsabile della Struttura e dall'ospite e/o dal suo legale rappresentante, qualora la retta sia del tutto o in parte a carico di questi ultimi, essendo relativo solo a tale quota.

I servizi sono addebitati a giornata di degenza e la retta giornaliera viene imputata comprensiva della giornata di dimissione e/o di decesso indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura. La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

---

## SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. Alla sottoscrizione del contratto di ingresso in Struttura viene richiesta una cauzione fruttifera di € 1.300,00 (euro milletrecento/00), che verrà restituita, previa detrazione di eventuali sospesi e comprensiva degli interessi legali maturati, alla fine del mese successivo alla dimissione, mediante bonifico bancario sulle coordinate intestate o co-intestate all'ospite e rilasciate in sede contrattuale. In caso di attivazione del SEPA l'importo della cauzione sarà di € 750,00 (euro settecentocinquanta/00).
2. La retta giornaliera è di € 107,06 (euro centosette/06) al giorno, al netto del contributo sanitario regionale. A gennaio di ogni anno è previsto un adeguamento in base ai dati ISTAT.
3. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il 5 del mese in corso.
4. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione.
5. In caso di assenza temporanea dell'ospite dalla struttura per ricovero ospedaliero, motivi familiari o personali o altro, il pagamento della retta è, comunque, dovuto per intero.
6. In caso di mancanti o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.
7. La retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura.
8. In caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà comunque imputata al cliente indipendentemente dall'orario.
9. La Direzione Struttura e la Direzione Sanitaria, a loro insindacabile giudizio, si riservano la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardi o non avvenuti pagamenti, il Gestore si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita dal Comune o dall'ATS.

---

## CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione di Struttura.

Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

La Direzione Struttura

## ALLEGATO 1 - Questionario di soddisfazione dell'utente/familiare

NOME DELLA STRUTTURA.....		DATA DI COMPILAZIONE ____/____/____/											
<b>INFORMAZIONI SULL'UTENTE</b>													
ETÀ DELL'OSPITE Anni .....		SESSO <input type="checkbox"/> maschio <input type="checkbox"/> femmina											
VIVE NELLA RESIDENZA: <input type="checkbox"/> da meno di 6 mesi <input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 4 anni													
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO		<input type="checkbox"/> Ospite			<input type="checkbox"/> familiare			<input type="checkbox"/> Altro					
<b>INFORMAZIONI SUL SERVIZIO</b>													
1. Se ha avuto contatti con il nostro Centro Assistenza Clienti, può dirci quanto è stato soddisfatto delle prime informazioni ricevute tramite questo servizio?		<b>SCALA DA 0 A 10</b>											
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		<input type="checkbox"/> non ricordo se ho avuto contatti con il Centro Assistenza Clienti											
2. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?		<b>SCALA DA 0 A 10</b>											
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:													
3.1 Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)		<b>SCALA DA 0 A 10</b>											
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3.2 Orari di apertura al pubblico degli uffici		<b>SCALA DA 0 A 10</b>											
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4. Trova soddisfacente l'organizzazione della giornata tipo del suo familiare/assistito?		<b>SCALA DA 0 A 10</b>											
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5. È a conoscenza della possibilità di affidare alla struttura oggetti e beni di valore in modo che vengano custoditi in sicurezza?		SI					NO						
6. È soddisfatto degli ambienti comuni della residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità)		<b>SCALA DA 0 A 10</b>											
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
7. È soddisfatto della camera personale (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità)		<b>SCALA DA 0 A 10</b>											
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

8. Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. È soddisfatto della personalizzazione della camera dei propri spazi?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. È soddisfatto della pulizia della residenza e della camera?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. È soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. È soddisfatto della pulizia dei servizi igienici e degli ambienti?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. È soddisfatto del servizio di ristorazione?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Rispetto al servizio di ristorazione può indicarci su quali servizi possiamo migliorare?	Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù	Diete speciali	Servizio al tavolo (presentazione del cibo)						
15. È soddisfatto del servizio di lavanderia?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/> Non ne fruisco										
16. È soddisfatto della rintracciabilità dei capi?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. Rispetto all'organizzazione degli orari in residenza, può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
17.1 Orari apertura alle visite	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.2 Orari pasti	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.3 Orari sonno/veglia	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>18.</b> E' soddisfatto delle modalità che adotta la struttura sulla comunicazione e la corrispondenza con l'esterno?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>19.</b> È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>20.</b> Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
20.1 Personale Ausiliario/Assistenziale	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.2 Infermieri	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.3 Personale Medico	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.4 Fisioterapisti	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.5 Animatori	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>21.</b> È soddisfatto di come l'equipe ha condiviso le informazioni relative alla sua salute/del suo caro e sul percorso di cura e assistenza PAI – Piano di Assistenza Individuale, dove questo è previsto da norma vigente?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>22.</b> È soddisfatto del piano complessivo delle attività/piano di lavoro annuale e dei risultati raggiunti?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>23.</b> È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza (terapie non farmacologiche come ad es. Pet-therapy, aromaterapia, doll-therapy, etc.)?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>24.</b> È soddisfatto delle attività di animazione e socializzazione (esterne ed interne alla struttura)?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>25.</b> È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>26.</b> È soddisfatto di come viene garantita la possibilità di esercitare la propria pratica religiosa?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>27.</b> È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>28.</b> Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	Malinconica (1 – 5)					Serena (6 – 10)					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>29.</b> Rispetto ai rapporti umani, può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto:											
<b>29.1</b> Del rapporto umano con gli altri ospiti?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>29.2</b> Del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>29.3</b> Cortesia, disponibilità ed umanità percepita da parte del personale nei suoi confronti?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>30.</b> È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	Sì					No					
<b>31.</b> È soddisfatto del servizio offerto dalla struttura nel suo complesso?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>32.</b> Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	(da 0 a 6 la valutazione è negativa – da 7 a 8 la valutazione è neutra – da 9 a 10 la valutazione è positiva) Sezione commenti										
<b>33.</b> Come possiamo migliorare i nostri servizi a suo avviso?	Sezione commenti										
Il nostro Gruppo è sempre più attento alle questioni ambientali. Le chiediamo quindi di poterci rispondere anche alle seguenti domande:											

<b>34.</b> Con quale mezzo raggiunge solitamente la residenza?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A piedi</li> <li>• Bicicletta/scooter</li> <li>• Bicicletta elettrica/scooter elettrico</li> <li>• Motocicletta</li> <li>• Automobile propria</li> <li>• Automobile servizio sharing</li> <li>• Trasporti pubblici</li> <li>• Altro (specificare – campo libero)</li> </ul>
<b>35.</b> Se ha selezionato l'opzione automobile (propria o sharing) oppure motocicletta, può specificarci la tipologia che utilizza solitamente per raggiungere la struttura?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• benzina</li> <li>• diesel</li> <li>• ibrida</li> <li>• elettrica</li> </ul>
<b>36.</b> Quanti km percorre per raggiungere la residenza (andata e ritorno)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da 0 a 5</li> <li>• Da 6 a 10</li> <li>• Da 11 a 20</li> <li>• Da 21 a 50</li> <li>• Oltre 51</li> </ul>
<b>37.</b> RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.	

## ALLEGATO 2 - Modulo segnalazioni e reclami

**MG.13 SEGNALAZIONI E RECLAMI**

SEGNALAZIONE N. \_\_\_\_\_ STRUTTURA: \_\_\_\_\_

Tipo di segnalazione:     Reclamo     Osservazione     Apprezzamento

**Soggetto segnalatore:**     Utente     Parente     Dipendente     Altro: \_\_\_\_\_

Nome, cognome Segnalatore \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione


FACSIMILE

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Firma del segnalatore: \_\_\_\_\_

Azioni intraprese ___/___/___:	

Data conclusione: \_\_\_\_\_

Firma RS: \_\_\_\_\_

Riscontro al Segnalatore:     di persona (data e firma per ricevuta) \_\_\_\_\_

via email (allegare email al modulo)

## ALLEGATO 3 - Attività previste

La vita all'interno della RSD è scandita da riti e ritmi ben precisi, stabiliti dall'equipe sulla base delle effettive esigenze di ciascun ospite. Obiettivo primario è quello di proporre ad ogni persona, attività utili al raggiungimento degli obiettivi personali e di gruppo. La giornata è organizzata considerando uno spazio di attività educative e riabilitative specifiche, e pertanto strutturate, svolte dagli educatori con il supporto delle altre figure presenti (assistenti ed infermieri).

Tali attività si svolgono dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì. Il sabato e domenica tale spazio viene riservato ad attività ludiche (giochi di gruppo), alle uscite sul territorio (gite), al rientro nelle abitazioni dei familiari laddove previsto e alle visite dei parenti in struttura.

Per ogni attività viene compilata un'apposita scheda indicante chi partecipa all'attività, obiettivi previsti, svolgimento, considerazioni.

Settimanalmente l'equipe si riunisce al fine di verificare l'andamento delle attività proposte. Questa è l'occasione per riconsiderare le attività, modificarle o proporre di nuove.

Tra le attività proposte svolte all'interno della struttura, abbiamo:

- area motoria: footing, uscite, rilassamento;
- area sociale: laboratorio musicale, cineforum, cura del se, vacanze, canto, attività domestiche, laboratorio giochi, riunione ospiti, partecipazione alla Santa Messa, attività ricreative in collaborazione con la RSD;
- area cognitiva: laboratorio scuola, scrittura, stimolazione cognitiva, utilizzo pc, teacch, lettura giornale, cruciverba, colloqui individuali, laboratorio tattile;
- area creativa: laboratorio creativo, cucina, riciclo, organizzazione eventi;
- area tecnica: arteterapia, teatro, ortoterapia, laboratorio di gruppo.

Sono previste, dove possibile, attività esterne (bocce, piscina, laboratorio natura, attività culturali).

Almeno una volta alla settimana, per ciascun ospite, è previsto uno spazio di attività individuale all'interno del quale l'operatore pianifica e svolge un intervento specifico per lui.

Dove necessario, sulla base dell'indicazione del Responsabile Sanitario, viene svolta, anche quotidianamente, l'attività di fisioterapia.

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	VISTO RQ	APPROVAZIONE DG
Revisione 1	12.02.2025	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente
Revisione 2	21.02.2025	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente

Per presa visione ricevuta ed accettazione \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

L'Ospite / il Contraente/Il legale rappresentante dell'ospite \_\_\_\_\_