

## CARTA DEI SERVIZI

### Presentazione

- 1.1 San Pio società cooperativa sociale
  - 1.2 La nostra filosofia gestionale
  - 2.1 Carta dei diritti della persona anziana
  - 2.2 La persona ha diritto
  - 2.3 La società e le istituzioni hanno il dovere
  - 3.1 Riferimenti normativi
  - 4.1 Caratteristiche generali della struttura e finalità
  - 5.1 Accoglienza
  - 5.2 Modalità di ammissione
  - 5.3 Modelli da compilare e consegnare all'atto della domanda
  - 5.4 Il colloquio preliminare
  - 5.5 L'ingresso dell'Ospite
  - 6.1 Il Progetto Individualizzato (P.I.)
  - 7.1 Formazione e gestione della lista d'attesa
  - 8.1 Regole di convivenza comunitaria
  - 8.2 Custodia dei beni degli ospiti
  - 8.3 Orari e giornata tipo
  - 8.4 Visite di amici e parenti
  - 8.5 Modalità di riconoscimento del personale
  - 9.1 Il menù (allegato)
  - 10.1 La retta di soggiorno e i rimborsi
  - 10.2 Cauzione infruttifera
  - 10.3 Dimissioni, recessi contrattuali e decessi
  - 11.1 Certificazione della spesa sanitaria
  - 12.1 Azioni di tutela e miglioramento: reclami e suggerimenti
  - 12.2 Valutazione del servizio offerto
  - 13.1 Il Codice Etico
  - 14.1 Accesso al FASAS dell'Ospite
- ALLEGATI:
- Scheda di rilevazione apprezzamenti/reclami
  - Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione ospiti e familiari
  - Menù

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA “La Mutualistica”**

### **PRESENTAZIONE**

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*l'impegno prioritario della Residenza Assistenziale Sanitaria “La Mutualistica” è l'erogazione di servizi socio-sanitari-assistenziali ad alto valore qualitativo rivolti a persone anziane non autosufficienti, che mettano al centro la persona e i suoi bisogni. Tale attività è ispirata ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ed è pertanto svolta nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, trasparenza e partecipazione. I servizi sono erogati secondo quanto previsto dalla vigente normativa nazionale e regionale di riferimento, ivi compresa la Dgr. n. 7/7435/2001) e la 2569 del 2014.*

*La Carta dei Servizi (in base a quanto previsto dal D.P.C.M. Del 19/05/1995), rappresenta uno strumento di comunicazione diretto tra la Struttura e l'Ospite, in grado di favorire il dialogo e di agevolare il percorso all'interno dei servizi erogati, descrivendo la Residenza e le attività in essa svolte; vengono definiti gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi, in modo da essere conosciuti dagli ospiti e dalle loro famiglie, in quanto solo promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione è possibile ottenere un continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati.*

*La carta dei servizi anche come nuovo strumento di gestione e controllo. In quest'ottica l'opinione dell'Ospite e dei suoi familiari sarà di grande utilità per valutare il funzionamento dell'organizzazione e la capacità della struttura di rispondere alle esigenze degli ospiti.*

*La presente “Carta” costituisce un patto scritto con gli Ospiti/famiglie sulla fruizione dei servizi forniti dalla Residenza “La Mutualistica”. Con la presente “Carta” San Pio scs (Gestore del Servizio), si impegna a fornire un servizio rispondente ai principi fondamentali citati nella “Carta dei diritti della persona anziana” e a renderlo sempre più adeguato ai diritti ed alle esigenze degli Ospiti.*

*Tramite la Carta gli Ospiti/Utenti ed i loro familiari hanno la possibilità di verificare che San Pio scs rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.*

*La carta dei servizi pertanto è uno strumento per garantire il benessere e la qualità della vita quotidiana degli Ospiti, favorendone e valorizzandone l'iniziativa, tutelandoli nell'esercizio dei loro diritti, fornendo percorsi e strumenti per il controllo dell'osservanza degli impegni.*

Alba, 01 Gennaio 2021

**Il Legale Rappresentante**  
Dott. Paolo Spolaore

## 1.1 L'azienda San pio società cooperativa sociale

L'azienda denominata San Pio scs, ente gestore della RSA La Mutualistica:

- è stata costituita il 28.07.2015
- ha sede legale in Alba, Piazza Cristo Re, 14 int. 5 – 12051 Alba (CN)
- il numero di partita IVA e Codice Fiscale è: 01699760334
- è iscritta alla C.C.I.A.A. di Cuneo con il numero 01699760334
- è iscritta nel Registro delle Imprese di Cuneo con il numero 01699760334
- N° REA CN – 304244
- Codice ATECO 87.1

Opera nel settore assistenziale. È presente il Consiglio di Amministrazione composto da Presidente, Amministratore Delegato e Consigliere.

## 1.2 La nostra filosofia gestionale

La nostra struttura si impegna ad accogliere le persone anziane garantendo loro un'assistenza residenziale orientata ad offrire il massimo benessere possibile: siamo consapevoli, infatti, che una RSA – per quanto eccellente possa essere - non può sostituire il comfort, il calore e la libertà garantiti dalla casa da cui ogni anziano proviene (fatte salve condizioni particolari di degrado ambientale e familiare), poiché è una residenza collettiva, e come tale soggetta comunque ai vincoli ed alle restrizioni inevitabilmente connesse alla convivenza forzata di persone che non si scelgono ed alle indispensabili regole organizzative che tale convivenza comporta.

Scegliamo, dunque, per raggiungere i migliori obiettivi di buona accoglienza, di aderire ad una serie di valori-guida, riassumibili nei seguenti principi:

- ***L'eguaglianza***

L'eguaglianza dei diritti della persona ci impegna ad erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

- ***La continuità***

Siamo attenti a creare le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli Ospiti.

- ***L'efficienza e l'efficacia***

Lavoriamo per ottenere i risultati di qualità che ci prefiggiamo, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie, attraverso adattamenti sistematici dei servizi per garantire la soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza degli anziani ospiti.

L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire costante crescita professionale e livelli di qualità nelle prestazioni.

- ***L'accoglienza***

Significa riservare agli Ospiti la necessaria disponibilità all'ascolto, per interagire con loro e soddisfarne le necessità, anche mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

- ***L'imparzialità***

L'imparzialità nell'erogazione dei servizi comporta per tutti i nostri operatori comportamenti professionali improntati a criteri di obiettività e di attenzione uguali per tutti.

# SAN PIO

Società Cooperativa Sociale

- **La partecipazione**

Ci impegna a garantire la partecipazione dell'Ospite e della famiglia alla prestazione che viene erogata nel presidio. Infatti, l'Ospite ha diritto – per legge - di accesso alle informazioni che lo riguardano, può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Pertanto, chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi, come preciseremo successivamente.

- **La responsabilità**

Ci impegna ad operare concretamente sempre e solo per risolvere nel migliore dei modi i problemi di salute degli Ospiti e per soddisfarne i bisogni. A questo proposito la formazione continua e sistematica supporta la ricerca dell'agire professionale più idoneo.

- **L'etica**

La Residenza garantisce che ogni suo operatore presti servizio seguendo l'etica professionale.

L'insieme dei valori e dei principi illustrati consente di individuare una metodologia operativa che mette in primo piano la centralità dell'Ospite rispetto a tutta l'organizzazione del servizio.

Questo comporta di adottare la scelta organizzativa della *flessibilità*, intesa come impegno a coniugare il più possibile le esigenze dell'Ospite con quelle dell'organizzazione, oltre a tutta una serie di atteggiamenti professionali corretti sintetizzabili nell'attenzione alla qualità della relazione interpersonale e nella ricerca dell'empatia con l'Ospite e con i suoi familiari.

## 2.1 Carta dei diritti della persona anziana

La Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001) costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi della struttura.

## 2.2 La persona ha diritto:

- ♣ di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- ♣ di conservare e di veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- ♣ di conservare le proprie modalità di condotta, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- ♣ di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- ♣ di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- ♣ di vivere con chi desidera;
- ♣ di avere una vita di relazione;
- ♣ di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- ♣ di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- ♣ di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia od autosufficienza.

## 2.3 La società e le istituzioni hanno il dovere:

- ▲ di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- ▲ di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
- ▲ di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "dirigerle" senza per questo venire a meno dell'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;
- ▲ di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettevano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;
- ▲ di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
- ▲ di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- ▲ di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrarsi liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- ▲ di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- ▲ di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- ▲ di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## 3.1 Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta secondo quanto previsto:

- ▲ dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- ▲ dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- ▲ dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- ▲ D.L. 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- ▲ dalla L. 11 luglio 1995, n. 273 Conversione in legge, con modificazioni del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante "misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";

# SAN PIO

Società Cooperativa Sociale

- ✦ dal Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale";
- ✦ dal Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 "Approvazione degli indicatori. Per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie";
- ✦ la legge 328 dell'8 novembre 2000 "Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- ✦ la deliberazione della Giunta Regionale lombarda n.7435 del 14 Dicembre 2001 (Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani – R.S.A.);
- ✦ la deliberazione della Giunta Regionale lombarda n.19883 del 16 Dicembre 2004 ("Riordino della rete delle attività di riabilitazione");
- ✦ La deliberazione della Giunta Regionale lombarda n. 1185 del 20.12.2013 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario regionale per l'esercizio 2014";
- ✦ La deliberazione della Giunta Regionale lombarda n. 2569 del 31.10.2014 "Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo";
- ✦ L. R. 23 dell'11 agosto 2015 "sistema socio sanitario lombardo".

I principi ispiratori trovano specifico riferimento anche nei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro stipulati con le Organizzazioni Sindacali e le Associazioni Cooperative, che prevedono che l'attività delle amministrazioni ed in particolare il comportamento dei dipendenti debbano essere improntati, nella primaria considerazione delle esigenze degli utenti, all'efficienza ed al miglioramento della qualità del servizio reso.

## 4.1 Caratteristiche generali della struttura e finalità

La Residenza "La Mutualistica" è una struttura residenziale di recente definizione, la cui costruzione è terminata nel mese di aprile 2016. Con elevato livello di integrazione socio-sanitaria è destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste stabilizzate e non curabili a domicilio. La struttura, situata a Mulazzano in Piazzale Alfeo Giudici, 1 è raggiungibile in auto o attraverso il servizio di trasporto pubblico i cui orari sono consultabili sul sito [www.lineservizi.it](http://www.lineservizi.it).

La RSA "La Mutualistica" si sviluppa su due livelli fuori terra, così strutturati:

- ✦ il piano terra è destinato alla reception, hall, ufficio di direzione, palestra, cappella per i servizi di culto religioso, servizi generali, locale parrucchiera/podologa, sala polivalente, un nucleo residenziale da 20 posti letto;
- ✦ al primo piano trovano collocazione gli altri due nuclei residenziali, caratterizzati ognuno da un colore diverso, per un totale di ulteriori 40 posti letto.

I 60 posti letto complessivi risultano autorizzati con decreto regionale in capo a Santa Chiara srl, gestore uscente (RIF. SCIA PROT. ATS Milano Città Metropolitana – Servizio Territoriale Lodi - n°. 0010587/16 del 07.06.2016). Voltura inviata in data 01.04.2020.

Oltre alle camere con relativi servizi, in ogni nucleo sono presenti la sala da pranzo, locali adibiti a soggiorno e spazi collettivi (conversazione, lettura, giochi, TV ed attività ludiche). È inoltre presente: palestra per il servizio di riabilitazione, cucina interna, ambulatorio medico e infermeria,

# SAN PIO

Società Cooperativa Sociale

cucina/tisaneria, bagni assistiti per gli ospiti dotati di vasche di ultima generazione e presidi per handicap.

Sono presenti 12 camere singole (4 al piano terra e 8 al primo) e 24 camere doppie (8 al piano terra e 16 al primo). Tutte le camere ad uno o due posti letto sono dotate di bagno privato fruibile da parte di Ospiti con ridotte o impedito capacità motorie, e di impianto di chiamata, collegato con i punti presidiati di ciascun piano. In ogni camera sono presenti letti a movimentazione elettrica di ultima generazione.

La struttura residenziale ha la finalità di migliorare la qualità della vita dell'anziano, di evitare l'isolamento e l'emarginazione e di favorire l'integrazione sociale, offrire spazi di riabilitazione specifica e di attività di animazione, garantendo, altresì, attività ricreative e sollecitanti le azioni quotidiane di gestione di sé ed i rapporti interpersonali per limitare la dipendenza. L'obiettivo dell'attività è quello di salvaguardare la dignità e la personalità di ciascun ospite preservando i suoi diritti alla difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso a offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

La struttura è situata nei pressi di un centro polivalente comprensivo della Biblioteca comunale, di un bar, della Consulta di Mulazzano (associazione di volontariato), di alcuni uffici dei MMG e di altri uffici. Adiacente al centro cittadino in una zona facilmente accessibile, dotata di ampi parcheggi e cortile.

Uffici amministrativi, palestra, Cappella, depositi, dispensa, guardaroba, deposito biancheria sporca, deposito biancheria pulita e spogliatoio per il personale con annessi servizi igienici, angolo Bar con 2 distributori automatici per bevande e alimenti, sono ubicati al piano terra.

E' presente un grande giardino al piano terra e una terrazza al primo piano che vengono attrezzati con gazebo, tavolini, panchine/poltrone nel periodo primaverile/estivo.

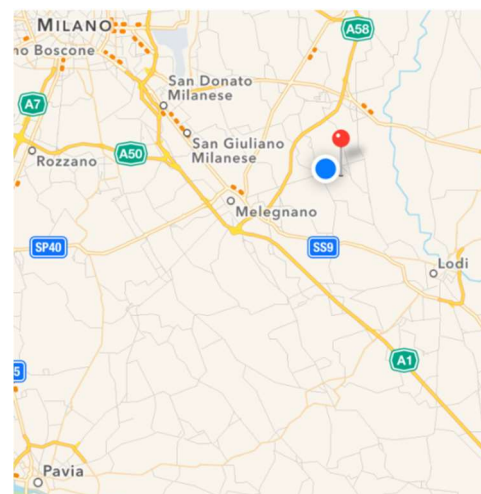
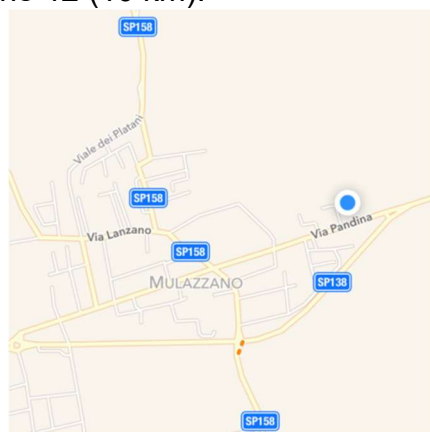
Tutte le stanze di degenza sono dotate di TV led. L'utilizzo della televisione in stanza è permessa a tutti gli ospiti nel rispetto dei diritti di entrambi i fruitori della stanza. Il servizio telefonico è presente all'interno della stanza ma per agevolare il servizio viene garantito da telefoni portatili in possesso al personale assistenziale e sempre a disposizione dell'ospite.

La RSA è dotata di ascensori/monta lettighe per favorire i collegamenti verticali.

Tutti i percorsi interni sono dotati di mancorrenti atti a favorire la deambulazione. Tutti i locali interni e gli spazi esterni sono realizzati senza barriere architettoniche.

## 4.2 Come raggiungere la struttura

La struttura si trova a Mulazzano (LO) in via Alfeo Giudici 1, a 25 km dal centro di Milano e a 15 km da Lodi. Tramite mezzi propri la struttura è facilmente raggiungibile facendo fede alla cartina di seguito allegata. Utilizzando mezzi pubblici, è consultabile il sito della società Line che regola il servizio dei trasporti: [www.lineservizi.it](http://www.lineservizi.it). Le stazioni ferroviarie più vicine sono a Melegnano (MI) in Piazza 25 Aprile (7 km), Tavazzano (LO) in via Giuseppe Garibaldi 42-61 (5,5 km) e Lodi (LO) in Piazzale della Stazione 12 (10 km).



## 5.1 Accoglienza

*Il momento dell'ingresso in struttura di un nuovo Ospite è un momento particolarmente delicato e complesso, certamente non riducibile alle pratiche amministrative da preparare ed alle valutazioni cliniche da effettuare: si tratta di accogliere l'anziano che arriva con sensibile attenzione per tenere conto della totalità delle sue caratteristiche personali, delle dinamiche familiari e affettive e delle sue necessità di assistenza e cura.*

## 5.2 Modalità di ammissione

L'ammissione nella struttura è richiesta dall'interessato con domanda rivolta alla Direzione. La domanda di ammissione deve essere compilata su apposita modulistica predisposta e disponibile presso l'ufficio amministrativo della struttura. La stessa deve essere sottoscritta dall'interessato o in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato. Dopo l'inserimento in apposita graduatoria, il cittadino interessato viene contattato telefonicamente qualora si renda disponibile un posto letto.

## 5.3 Modelli da compilare e consegnare all'atto della domanda

L'ospite è tenuto a presentare al momento dell'ingresso i seguenti documenti:

- ⤴ domanda di prenotazione con consenso al trattamento di dati personali e sensibili da compilare in ogni parte e domanda di inserimento unificata, entrambe firmate;
- ⤴ scheda medica da far compilare al medico curante con prescrizione della terapia in atto da parte del medico curante;
- ⤴ copia fotostatica fronte / retro di documento di identità valido;
- ⤴ tessera S.S.N.;
- ⤴ tessera codice fiscale;
- ⤴ eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
- ⤴ eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
- ⤴ sottoscrizione del contratto di ospitalità da parte dell'anziano e di un impegnatario;
- ⤴ documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri precedenti e di esami ematici.

## 5.4 Visite Guidate

Le visite guidate presso la RSA sono possibili durante l'orario di ufficio (dalle 9:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00) di norma dal lunedì al venerdì; previo appuntamento è possibile effettuare visite anche il sabato pomeriggio dalle 14:30 alle 18:00. Di norma sono effettuate in occasione della prima conoscenza, momento in cui l'interessato o chi per lui si reca per la prima volta in RSA per chiedere informazioni in merito a disponibilità di posti letto e alle modalità di accesso. In tale occasione in seguito alle informazioni ricevute dal personale amministrativo le persone interessate vengono accompagnate dal Coordinatore o, in sua assenza, da un delegato a visitare la struttura e ad esporre nella praticità tutte le informazioni riportate nella Carta dei Servizi.



## 5.5 L'ingresso dell'Ospite

Preliminarmente, è bene sottolineare quanto segue:

Il primo mese che trascorre dall'ingresso di ogni anziano nella nostra residenza va considerato come periodo di prova: è indispensabile, infatti, che le sue condizioni di salute e di non autosufficienza vengano conosciute in modo approfondito dall'équipe socio-sanitaria operante nel presidio, per essere certi che l'offerta assistenziale sia idonea a soddisfare i suoi bisogni, in termini specifici.

L'ingresso deve avvenire, preferibilmente, nelle ore centrali del mattino nei giorni dal lunedì al venerdì.

L'Ospite viene accolto, quindi accompagnato nella sua camera e aiutato a sistemarvi il suo corredo personale che dovrà essere identificato in ogni suo capo da un'etichetta riportante nome e cognome dell'anziano. Il Coordinatore, in collaborazione con la referente OSS, verificherà assieme all'Ospite tale corredo "Proprietà dell'Ospite".

Successivamente l'anziano sarà accompagnato a visitare la struttura e presentato agli altri Ospiti e alle figure professionali presenti. L'ospite viene accomodato in camera singola o doppia a seconda della richiesta dell'ospite stesso o del parente ed in base alle disponibilità momentanee della struttura. Tuttavia, in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio del Responsabile della struttura e del Direttore Sanitario l'Ospite può essere spostato di camera.

A cura del Responsabile Sanitario e del Coordinatore viene predisposta apposita cartella personale dell'ospite, completa di ogni dato anagrafico, sanitario e familiare. L'accesso alla cartella personale è consentito esclusivamente all'ospite, al personale medico ed infermieristico, al Responsabile del Servizio ed al Coordinatore della struttura e tutti i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

Per ciascun ospite viene formulato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente tutte le informazioni socio-sanitarie dell'anziano al fine di programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività di assistenza. Sia al momento della messa a punto del piano che ad ogni verifica periodica concorrono tutte le figure professionali: medico, infermieri, fisioterapista, animatori, personale ausiliario, familiari dell'ospite.

## 6.1 Il Progetto Individualizzato (P.I.)

Nei giorni successivi all'ingresso, il nuovo Ospite viene tenuto sotto particolare osservazione. L'équipe socio-sanitaria approfondirà la conoscenza della documentazione rilasciata eventualmente dall'ospedale di provenienza, dalla Commissione U.V.G. delle ASL e degli Enti gestori socio-assistenziali in merito al profilo di salute dell'anziano: tale conoscenza verrà armonizzata con la conoscenza diretta dell'Ospite, per disporre degli elementi utili all'approfondita predisposizione del Progetto Individualizzato (P.I.).

Il P.I. dovrà essere predisposto entro il termine di trenta giorni dall'ingresso dell'anziano nel presidio, e dovrà contenere chiaramente il PEI (Piano Educativo), il PRI (Piano Riabilitativo) e il PAI (Piano Assistenziale) con i rispettivi obiettivi e modalità per il loro raggiungimento, i tempi e modi di verifica e di riprogettazione. Il PI viene rivisto e ridiscusso dall'equipe ogni qual volta si modificano, a causa di nuovi eventi patologici, le condizioni di salute dell'Ospite. In ogni caso la verifica deve essere programmata ogni sei mesi.

Il P.I. sarà condiviso quindi con l'Ospite o suo tutore e dovrà essere aggiornato con verifiche semestrali. Partecipano alla stesura del PI tutte le figure professionali presenti in struttura: medico, infermieri, fisioterapisti, oss, terapisti occupazionali, ecc...

## 7.1 Formazione e gestione della lista d'attesa

L'ammissione alla struttura avverrà secondo l'ordine cronologico delle domande e, qualora le stesse risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere la lista di attesa.

Per ciò che riguarda la gestione della lista di attesa saranno presi in considerazione i seguenti criteri priorità:

- 1) Residenza nel comune di Mulazzano o limitrofi
- 2) Ordine cronologico di presentazione
- 3) Situazione clinica (valutata a giudizio insindacabile del medico di struttura)

## 8.1 Regole di convivenza comunitaria

Agli ospiti è assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite si impegna a:

1. Osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni ed il calendario predisposto;
2. Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati. Si impegna, altresì, a adeguarsi alla richiesta dell'Azienda di garantire il corretto uso degli stessi in relazione alle proprie capacità psico – fisiche;
3. Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata di accedere nell'alloggio per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
4. Risarcire la struttura di eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
5. Rispettare le normali regole ed ogni altra norma di convivenza che l'Ente emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti.

È fatto divieto di fumare e di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche o alimenti senza l'autorizzazione della direzione.

## 8.2 Custodia dei beni degli ospiti

Di norma le somme di denaro degli ospiti dovranno essere gestite dai familiari da loro incaricati.

La direzione provvederà alla custodia dei beni e delle somme di denaro che le sono affidati dagli assistiti o dai loro familiari, rilasciando apposita ricevuta di deposito e solo in casi eccezionali le somme di denaro per le spese personali potranno essere gestite dal personale amministrativo della struttura secondo modalità che verranno individuate di caso in caso.

L'Ente declina, invece, ogni responsabilità per i valori in beni e denaro conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.

In caso di decesso degli ospiti gli oggetti e le somme di denaro conservati presso la direzione potranno essere ritirati dai legittimi eredi, accertati per mezzo di adeguata documentazione, salvo il saldo di eventuale debito dell'ospite nei confronti della struttura.

In caso di assenza di eredi i beni suddetti rimarranno in custodia alla struttura in attesa di disposizioni conformi alla legge e potranno essere trattiene dall'Azienda.

## 8.3 Orari e giornata tipo

La vita quotidiana all'interno della struttura è regolata dai seguenti orari, fermo restando che gli stessi potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse necessità degli ospiti:

- ▲ ore 6.30-9.00 sveglia, igiene personale e colazione
- ▲ ore 09.00-11.30 attività sanitarie, ricreative, di animazione e riabilitazione, uscite all'esterno
- ▲ ore 12.00-13.00 pranzo
- ▲ ore 13.30-15.30 eventuale riposo pomeridiano,
- ▲ ore 15,30-18.00 attività ricreative e di animazione, uscite all'esterno
- ▲ ore 18.00-19,30 cena
- ▲ ore 20.15 messa a letto e riposo notturno

## 8.4 Visite di parenti ed amici

L'orario delle visite di parenti ed amici è libero nelle ore diurne (dalle 8,00 alle 20,00). Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

E' opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti. Si precisa che dalle ore 20.00 alle ore 08.00 le visite saranno ammesse solo in casi d'urgenza, previa autorizzazione del personale sanitario e/o amministrativo.

E' fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina, dispense, magazzini e guardaroba e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile.

E' fatto divieto ai visitatori e parenti accedere nei locali refettori durante la dispensa dei pasti per motivi igienico-sanitari (11.30 – 13.00 e 18.00 – 19.30).

Gli ospiti godono di piena libertà di entrata ed uscita con il solo obbligo di osservare l'orario dei pasti e il rientro serale fissato alle ore 20.00. L'ospite assente alla distribuzione dei pasti non ha diritto ad alcuna riduzione della retta.

In caso di ospiti non completamente autonomi l'uscita è consentita solo con l'accompagnamento da parte di familiari, amici e personale facente parte del volontariato dandone comunicazione al personale infermieristico del piano di riferimento e previo consenso del Responsabile di Struttura mediante apposita dichiarazione.

## 8.5 Riconoscimento Operatori

Tutto il personale operante all'interno della struttura è identificabile sia con tesserino di riconoscimento riportante fotografia, nome, cognome e qualifica professionale, sia tramite profilo colorato nella divisa a seconda del ruolo che si ricopre, nel concreto:

- BLU: personale ASA/OSS
- ARANCIO: Fisioterapisti ed Educatori Professionali
- ROSSO: Infermieri
- VERDE: personale addetto ai servizi generali pulizia e lavanderia.

## 9.1 Il menù (allegato scaricabile dal sito web)

Il menù è suddiviso in "menù invernale" con decorrenza da inizio ottobre a fine marzo e "menù estivo" dall'inizio del mese di aprile a fine settembre. È ciclico per quattro settimane, con variazione del menù su base settimanale. Il menù giornaliero viene presentato agli ospiti con un giorno di anticipo, così da consentire la scelta tra diverse possibilità. Può essere, inoltre,

personalizzato per aderire a particolari preferenze alimentari degli Ospiti, a problemi di masticazione e deglutizione o in presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione. Il menù è esposto nella Hall.

## 10.1 La retta di soggiorno e i rimborsi

Per le prestazioni ricevute l'Ospite è tenuto a versare un corrispettivo giornaliero a titolo di retta di soggiorno. Tale corrispettivo giornaliero è stabilito dalla Direzione e comunicato in forma scritta agli obbligati: la retta è soggetta a revisione annuale in base all'indice ISTAT e all'aumento del costo del lavoro.

### La retta comprende:

- assistenza medica
- assistenza infermieristica
- prestazioni fisioterapiche
- assistenza di base
- servizio di animazione
- servizio di lavanderia per indumenti personali e biancheria piana
- vitto e alloggio (comprese le merende e le bevande)
- servizio religioso
- servizi amministrativi
- pedicure e manicure conservativo

### La retta non comprende:

Oltre alla retta, sono a carico dell'Ospite le seguenti eventuali spese accessorie:

- ⤴ visite mediche specialistiche ed esami diagnostici a pagamento
- ⤴ farmaci, presidi per incontinenza ed ausili per la deambulazione
- ⤴ trasporti effettuati con ambulanze per l'esecuzione di visite, esami strumentali, ecc...
- ⤴ supplementi per camera singola o per camere con accessori ulteriori rispetto a quelli previsti
- ⤴ piccole spese quotidiane (sigarette ed altri generi di conforto personale)
- ⤴ servizio facoltativo di etichettatura per identificazione dei capi d'abbigliamento personali (costo una tantum di 40 €), in caso contrario l'amministrazione non si assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento di un capo personale.

Gli importi relativi ai servizi non inclusi nella retta giornaliera non sono quantificabili in quanto possono essere suscettibili di variazione in base a chi viene affidato il servizio stesso.

**Il pagamento della retta dovrà avvenire entro il giorno 5 del mese in corso.** Le rette sono suscettibili di modifica; l'entità e la decorrenza delle variazioni saranno comunicate in forma documentata all'Ospite con un preavviso minimo di trenta giorni. Le modifiche della retta non potranno avere effetto retroattivo.

Al fine del conteggio della retta mensile, la giornata d'ingresso e quella di uscita sono considerate giornate di presenza effettiva.

Le assenze superiori ai cinque giorni con conservazione del posto danno diritto ad una riduzione

della retta giornaliera del 20% per i giorni di assenza oltre il quinto giorno.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore ha determinato l'importo delle rette giornaliere di degenza per gli ospiti nella misura di:

- € 76,19+iva5% die (80€ - retta ospiti inseriti in camera doppia);
- € 85,71+iva5% die (90€ - retta ospiti inseriti in camera singola).

## 10.2 Cauzione infruttifera

All'ingresso dell'Ospite la struttura chiede il versamento di una cauzione infruttifera di € 500,00. Tale cauzione sarà restituita al termine del rapporto tra l'ospite e la struttura dopo aver verificato l'adempimento dei pagamenti per le prestazioni offerte.

## 10.3 Dimissioni, recessi contrattuali e decessi

In qualsiasi momento della propria degenza gli anziani, o i loro familiari, possono effettuare richiesta di dimissione/trasferimento. La mancata comunicazione di tale preavviso fornisce alla Direzione il diritto di addebitare l'importo pari al numero di giorni di mancato preavviso.

Al momento della dimissione viene fornita all'anziano una lettera di dimissione, redatta dal Responsabile Sanitario, recante le indicazioni relative alla condizione della persona al momento del ricovero presso la nostra struttura e al momento attuale, l'indicazione precisa della terapia farmacologica da somministrare ed eventuali suggerimenti circa i comportamenti da attivare nella gestione e cura della persona al fine di mantenere la continuità assistenziale.

In caso di decesso, l'amministrazione e il personale medico si occupano di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge.

Alla famiglia viene richiesto il pagamento della retta fino all'ultima giornata trascorsa in struttura. Quanto eccede rispetto alla somma versata in maniera anticipata verrà restituito alla famiglia mediante bonifico bancario. Sarà quindi richiesto al familiare impegnato al pagamento di fornire un codice IBAN su cui accreditare la somma da restituire.

**Recesso da parte di San Pio scs:** l'azienda ha facoltà di recedere il contratto, con cessazione delle prestazioni di assistenza ed allontanamento dell'assistito, per qualsiasi violazione degli obblighi relativi al punto 8.1 e nel caso si verificassero inadempimenti nei pagamenti per un periodo superiore a 3 mesi. Nello specifico l'Azienda potrà predisporre la dimissione dell'ospite qualora le condizioni cliniche siano considerate e certificate dal Direttore Sanitario non più idonee alle caratteristiche gestionali pur nel rispetto della normativa vigente. Tra le condizioni di inidoneità rientrano le seguenti fattispecie: "agitazione psicomotoria grave in assenza di compenso farmacologico e certificata come pericolosa per sé stessa e per gli altri ospiti anche in caso di ripetuti episodi di fuga", qualsiasi diagnosi clinica che preveda la necessità di "assistenza infermieristica e medica nell'arco di tutte le 24 ore" in assenza di obbligatorietà di tale figura da DGR vigente. Sarà inoltre predisposta la dimissione dell'ospite qualora Questi o chi ne fa le veci non concordi con le prescrizioni o cure sanitarie proposte dal medico di struttura o da uno specialista esterno e condivise dal medico di struttura. In tal caso la dimissione avverrà in maniera protetta in concerto con i familiari o diretti interessati, con l'ASST, l'ATS e con gli organismi di assistenza sociale del comune di residenza dell'anziano. In ogni caso ai familiari sarà dato tempo 15 giorni dalla valutazione di inidoneità per la ricerca di una sistemazione alternativa durante i quali la Direzione predisporrà

quanto necessario alla gestione della criticità rilevata. Trascorsi i 15 giorni sarà predisposta la dimissione dalla RSA e in assenza dell'attivazione di una sistemazione alternativa sarà attivato il presidio ospedaliero più vicino in accordo con il diretto interessato o chi ne fa le veci e gli organismi locali sopra citati.

## 11.1 Certificazione della spesa sanitaria

In attuazione della Deliberazione della Giunta Regionale lombarda del 21 marzo 1997 n. 26316 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale, la Residenza rilascia annualmente per gli utenti la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie usufruite.

## 12.1 Azioni di tutela e miglioramento: reclami e suggerimenti

Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte mediante il modulo allegato, per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti. I reclami vanno presentati per iscritto direttamente all'ufficio amministrativo il quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Il responsabile garantisce all'utente l'invio entro i termini di legge (30 giorni) di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

## 12.2 Valutazione del servizio offerto

La struttura, consapevole che il livello di soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi, attiva il sistema di rilevamento e valutazione della soddisfazione del servizio reso ad ospiti e familiari (allegato B).

Si impegna pertanto a rilevare annualmente la qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario, che considera le seguenti prestazioni:

- aspetti alberghieri, ovvero vitto, alloggio, igiene degli ambienti;
- aspetti relazionali;
- professionalità degli operatori;
- aspetti organizzativi.

I dati vengono raccolti, sintetizzati in un documento e divulgati ad ospiti e parenti di norma entro il 31.01 di ogni anno in relazione all'anno precedente. Attraverso la socializzazione dei risultati l'Azienda s'impegna ad indicare i percorsi di miglioramento della qualità da intraprendere e a formulare apposite iniziative o progetti.

## 13.1 Codice Etico

L'azienda adotta un codice etico nel proprio modello di gestione e nei rapporti con gli utenti e fornitori. Il Codice Etico è conservato presso l'ufficio amministrativo presso cui è possibile richiederne una copia da consultare.

## 14.1 Accesso al FASAS dell'ospite

Nel rispetto delle norme relative alla privacy e nella completa trasparenza del lavoro svolto all'interno della RSA l'ospite ha libero accesso al proprio FASAS previo appuntamento programmato con il coordinatore di struttura al fine di evitare eventuali manomissioni della documentazione. È possibile in qualsiasi momento, anche in seguito alla dimissione/decesso, richiedere copia del FASAS. Nel rispetto delle leggi in materia di privacy la copia del FASAS può essere consegnata, in seguito a richiesta scritta, solo all'ospite stesso, al suo tutore/amministratore di sostegno o ad un familiare che ne attesti l'avvenuta successione. In tal caso la direzione si riserverà di rendere la documentazione disponibile entro un tempo massimo di 30 giorni dalla data della richiesta. Il costo per tale richiesta è di € 100,00.

Resta inteso che i FASAS sono conservati sottochiave presso gli uffici della RSA La Mutualistica tutti i giorni dell'anno al fine di essere consultati su richiesta della Commissione di Vigilanza dell'ATS o di altri enti di verifica autorizzati.

## DOCUMENTAZIONE ALLEGATA SCARICABILE DAL SITO WEB

- Questionario di soddisfazione ospiti
- Questionario di soddisfazione familiari
- Modulo di segnalazione e reclami
- Menù

## CONTATTI

**R.S.A. La Mutualistica**

**PIAZZALE ALFEO GIUDICI, 1 – 26837 MULAZZANO (LO)**

Tel.: **02/989401**



Fax: **02/98879266**

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

Sito web: [www.residenzalamutualistica.it](http://www.residenzalamutualistica.it)

### Orario Reception

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00;  
Sabato dalle ore 14.30 alle ore 18.00.

### Visite guidate e disponibilità posti letto

Per informazioni su disponibilità di posti letto e sulla lista d'attesa in tempo reale contattare la Reception della struttura.

Ai potenziali ospiti e loro familiari è garantita la possibilità di visitare la struttura con accompagnamento da parte del personale della Residenza previo appuntamento telefonico.