

## RSD LEOPARDI



### 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  
Dott.ssa Simona Palazzoli*

## Sommario

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	2
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA .....	4
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	4
DIRITTI DELL'OSPITE: PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	6
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	9
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	11
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....	12
MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI .....	13
GIORNATA TIPO OSPITI - RSD LEOPARDI .....	16
VISITE ALL'OSPITE .....	17
ACCESSO DEI VISITATORI .....	17
GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA .....	18
SERVIZI E ATTIVITA' OFFERTI DALLA STRUTTURA.....	19
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE.....	27
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE.....	28
ASPETTI ECONOMICI.....	29
REGOLAMENTO DELLA STRUTTURA.....	31
RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI.....	31
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI.....	31
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI.....	31
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	33
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE.....	34
RETTA GIORNALIERA .....	34
SINTESI DELLE CONDIZIONI.....	35
CONCLUSIONI .....	36
ALLEGATO 1 - Questionario di soddisfazione dell'utente/familiare.....	37
ALLEGATO 2 - Modulo segnalazioni e reclami .....	42
ALLEGATO 3 - Attività specifiche della residenza .....	43

## 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

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 - Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 - 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;
- 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.

L'attività della Società è integrata 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 comunità (all'insegna del lavoro di rete).

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 a disposizione di ospiti e/o Familiari che ne facciano richiesta, presso la Direzione Struttura.

### Socializzazione, Prevenzione, Sostegno, Relazionale e Integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" delle persone fragili, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'utente e verso la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel 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.

### | 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

La RSD Leopardi propone servizi specifici rivolti a persone disabili, che uniscono aspetti sanitari, psicoeducativi e assistenziali ad un'accoglienza residenziale di livello. Tale organizzazione consente all'ospite una vita gradevole dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale garantendo in ogni momento supporto nelle attività quotidiane, attenzione alle capacità residue dell'individuo affiancate ad interventi sanitari tempestivi. L'obiettivo della RSD Leopardi è quello di offrire agli ospiti un ottimale percorso di vita favorendo il miglior sostegno e supporto quotidiano per lo svolgimento di tutte le attività che normalmente una persona ha desiderio di svolgere nella propria vita in un ambiente confortevole e protetto.

### | Qualità dell'assistenza

Coerentemente con i valori che fondano la cultura organizzativa de La Villa S.r.l., il punto di partenza della progettualità dell'équipe 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 de La Villa S.r.l.

La RSD Leopardi si avvale di personale sociosanitario, assistenziale ed educativo professionalmente qualificato e organizzato secondo gli standard previsti dalla relativa normativa regionale

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti di seguito illustrati, costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio-assistenziale, al fine rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli ospiti.

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

La struttura promuove un approccio finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona e si avvale di un'équipe multidisciplinare che fornisce in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, fisioterapia e attività educative finalizzate a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana degli ospiti, incoraggiando il più possibile la continuità dei rapporti affettivi con i familiari e con il contesto sociale di provenienza. La RSD "Leopardi" è una Residenza Sanitaria per Persone Disabili, ovvero una struttura socio-educativa ad alta integrazione sanitaria progettata 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 non assistibili a domicilio con disabilità fisica, psichica, sensoriale, dipendenti da qualsiasi causa e classificate mediante le schede individuali SIDI. 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 provenienza.

Nello specifico la RSD Leopardi offre:

- un ottimale percorso di vita ad adulti inabili favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico-fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.
- un sostegno concreto psico-socio-assistenziale alle famiglie.

## DIRITTI DELL'OSPITE: PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

### Introduzione

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone fragili, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, residenze sanitarie disabili, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, poiché si estende in tutto l'arco della vita; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute. Il suo intervento si prefigge di ridurre le differenziazioni evidenti nell'attuale stratificazione sociale della salute, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile.

Questo comprende: un saldo radicamento in un ambiente accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita, la possibilità di compiere scelte adeguate per quanto concerne la propria salute.

### La persona al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più fragili: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

Tali principi etici e morali prevedono:

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua disabilità.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti degli individui, 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 conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona fragile, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona disabile di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare la persona disabile 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 garantito alla persona malata il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona disabile con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti della persona fragile ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona disabile 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 essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno della persona disabile.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	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.

## | Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi della Rsd Leopardi è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle 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.

## PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della RSD Leopardi 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:

<b>UGUAGLIANZA</b>	<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>
<b>IMPARZIALITÀ</b>	<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>
<b>UMANITÀ</b>	<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>
<b>DIRITTO DI SCELTA</b>	<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 piano assistenziale personalizzato.</p>
<b>CONTINUITÀ</b>	<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'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.</p>
<b>TERRITORIALITÀ</b>	<p>La Residenza si proporrà agli anziani 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>
<b>QUALITÀ DELLA VITA</b>	<p>Obiettivo della Residenza sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.</p>

<b>PARTECIPAZIONE</b>	<p>La persona anziana e 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'anziano, 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 anziane, 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).</p> <p>Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane 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 anziane.</p> <p>È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.</p>

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



La RSD LEOPARDI è una Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili sita in Villastanza di Parabiago e dispone di 20 posti letto.

È inserita all'interno del complesso di nuova costruzione della RSA Leopardi, una Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani di 100 posti letto attiva nella città di Legnano dal 2000 e trasferitasi a Villastanza nel 2016.

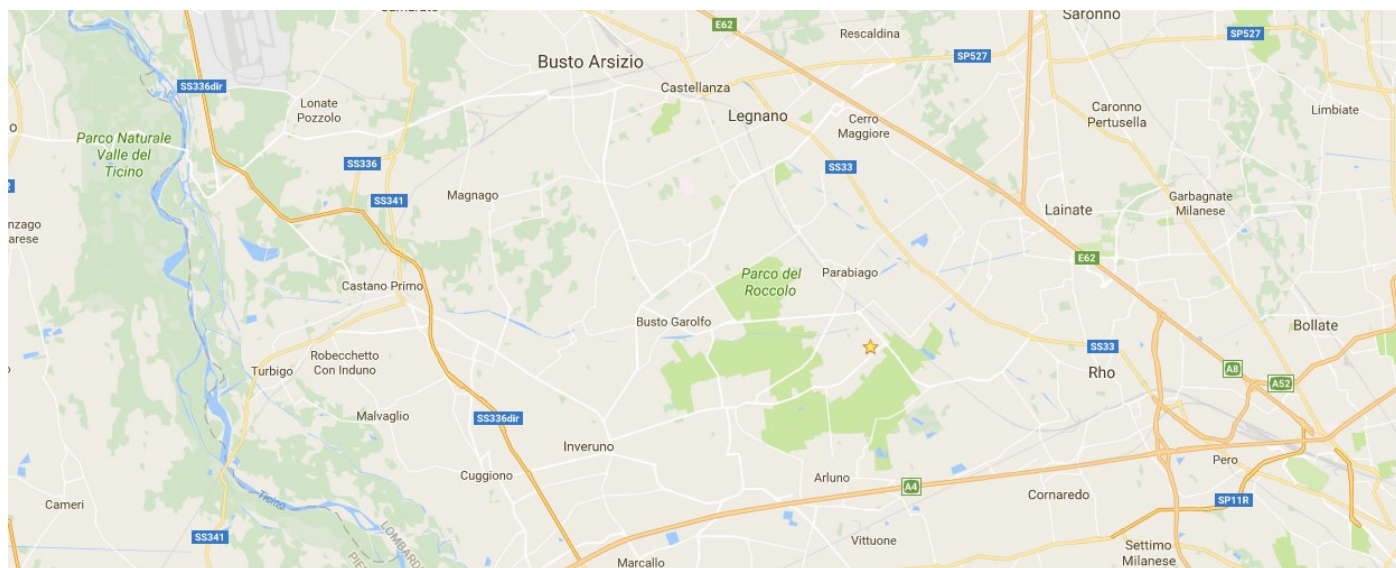
Si sviluppa al piano terra dell'edificio e si compone di 11 camere (9 doppie e 2 singole) spaziose, luminose e ben arredate che si affacciano sul giardino esterno da un lato e su quello interno, ad uso esclusivo degli ospiti, dall'altro.

La RSD Leopardi offre uno standard alberghiero di notevole livello, è interamente climatizzata e le camere sono dotate di dispositivo elettronico di chiamata personale, di bagno dedicato, nonché di impianto di ossigeno centralizzato. È presente, inoltre, un grande parcheggio riservato a familiari e visitatori.

Sullo stesso piano del nucleo RSD si trovano: la Reception, gli uffici della Direzione di Struttura e i Servizi Generali (cucina, lavanderia, spogliatoi del personale e magazzini). Inoltre, durante le visite, parenti e amici degli ospiti possono usufruire di un angolo bar riservato, pensato per loro e i loro invitati.

CONTATTI	Indirizzo: Via Sesia n. 1/A Villastanza di Parabiago (MI). Telefono: 0331 527711 Fax: 0331 527712 E-mail: <a href="mailto:rsd.leopardi@gruppolavilla.it">rsd.leopardi@gruppolavilla.it</a> Sito internet: <a href="http://www.lavillaspa.it">www.lavillaspa.it</a> Facebook: RSA/RSD Leopardi - Gruppo la Villa Centro Assistenza Clienti: Numero Verde 800688736 E-mail: <a href="mailto:assistenzaclienti@gruppolavilla.it">assistenzaclienti@gruppolavilla.it</a>	La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì <ul style="list-style-type: none"> <li>• dalle 9,00 alle 13,30</li> <li>• dalle 14,30 alle 18,00</li> </ul> La Reception è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì <ul style="list-style-type: none"> <li>• dalle 9,30 alle 12,30</li> <li>• dalle 14,30 alle 18,00</li> </ul> il sabato <ul style="list-style-type: none"> <li>• dalle 9,30 alle 12,30</li> </ul> È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Direzione di Struttura
----------	---	---

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



### In auto

La struttura è facilmente raggiungibile percorrendo le autostrade:

- A4 Milano-Torino (uscita Arluno);
- A8 Milano-Varese (uscita Legnano);
- A8 Milano-Varese per chi arriva da Milano (uscita Lainate);
- A9 Milano-Como (uscita Origgio);
- SS. 33 del Sempione.

### Con mezzi pubblici

- **Treno Regionale:** Ferrovia dello Stato, linea Milano Rho Parabiago
- **Autobus:** Autolinee STIE e ATINOM.

### Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

### Autorizzazione

La struttura è accreditata da Regione Lombardia con delibera n° 53 del 18/01/2018 e contrattualizzata da ATS Milano Città Metropolitana con deliberazione n°866 del 23/09/2019.

## MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni. Dovranno essere fornite in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite.

La Direzione Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'ospite e rimane a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari. La Responsabile di Struttura agevola la comunicazione con i familiari autorizzati o rappresentanti legali, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

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.

### | Ingresso

Per consentire all'utente di operare una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi interni alla Residenza e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i familiari autorizzati e la Residenza stessa, è stato strutturato un processo articolato come segue.

### | Primo contatto e visita della residenza

All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti vengono richieste una serie di notizie. Il primo contatto avviene telefonicamente con la Direzione della Struttura, disponibile a fissare un appuntamento per la visita della residenza, a raccogliere e a fornire una prima serie di informazioni nonché a inviare la prima modulistica necessaria per l'ingresso via fax o via e-mail all'interessato. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente, attraverso l'inserimento in lista di attesa, di comprendere quali siano i servizi adeguati all'ospite anche da un punto di vista economico. **La parte sanitaria dovrà essere compilata dal Medico curante o dal Medico della Struttura sanitaria da cui proviene l'ospite.**

Contestualmente alla visita della residenza, la Responsabile 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.

### | Domanda d'ingresso - Modulistica

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:

- domanda di ingresso debitamente compilata e sottoscritta dall'anziano interessato al ricovero o dal familiare/ rappresentante legale del medesimo e allegati;
- questionario medico compilato e sottoscritto dal medico curante/inviante dell'anziano;
- presa visione della Carta dei Servizi e del Regolamento di Struttura.

Una volta compilati, i documenti possono essere inoltrati alla Responsabile della Struttura in uno dei seguenti modi:

- consegnandoli in occasione della visita della residenza;
- consegnandoli alla Reception;
- inviandoli via fax allo 0331 527712
- via email: [rsd.leopardi@gruppolavilla.it](mailto:rsd.leopardi@gruppolavilla.it)

Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà la Direzione Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni agli enti preposti e al rappresentante legale dell'ospite stesso se nominato. In caso contrario, i familiari dovranno attivarsi presso le opportune sedi per intraprendere il percorso di nomina di un legale rappresentante del proprio caro. La Direzione di Struttura è a disposizione

per aiutare i familiari nella predisposizione dell'istanza tramite la consegna della documentazione relativa, secondo la normativa vigente.

### | Valutazione della domanda di ingresso

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario della Residenza che, dopo aver visionato il questionario medico, se lo ritiene necessario, potrà richiedere ulteriori informazioni al medico inviante e inoltre potrà richiedere una visita di accertamento della condizione di salute prima di acconsentire al ricovero.

### | Colloquio per la raccolta dei dati sociali

A seguito della valutazione sanitaria, la Responsabile della Struttura fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali.

In questo colloquio, se dovuti, vengono richiesti in copia i seguenti documenti:

- verbale d'invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità/aggravamento;
- atto deliberativo con il quale l'ente di assistenza (Comune, ATS, ecc.) si impegna a integrare il pagamento della retta.

Sempre in occasione di questo colloquio la Responsabile consegna e illustra sinteticamente all'interessato i documenti contenuti nella cartellina di inserimento: Regolamento di struttura, Carta dei Servizi e Allegati, Copia Contratto, Modulo per la comunicazione delle dimissioni, eventuale ulteriore modulistica, al bisogno.

### | Presa in carico dell'ospite

Tenendo conto che non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi, il Responsabile Sanitario, il coordinatore infermieristico e la Responsabile della Residenza, fissato il giorno e l'orario di ingresso, in base a tutte le informazioni, valutano quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli.

Stabilito ciò, la Responsabile prepara una Scheda di accoglienza relativa al nuovo ospite che, nei giorni immediatamente precedenti l'ingresso, verrà consegnata al personale, affinché ne prendano visione tutti gli operatori (inclusi i fisioterapisti, gli animatori e la guardarobiera).

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i familiari autorizzati vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: direzione di struttura, medico, infermiere, fisioterapista, personale ausiliario e animatore. Il medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari autorizzati e, ove possibile, dall'ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini dell'anziano. Inoltre, l'équipe multidisciplinare elabora il Progetto Individuale Provvisorio che definisce e formalizza il percorso valutativo. Tali informazioni vengono scritte nel Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS) dell'ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSD. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 7 giorni.

Successivamente, l'ospite viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Residenza, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto e degli altri ospiti già presenti nel nucleo, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

Entro 30 giorni dall'ingresso del nuovo ospite tutti i componenti dell'équipe multidisciplinare concorrono a definire il Piano di Assistenza Individualizzato, finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato ogni 6 mesi o al verificarsi di cambiamenti delle condizioni bio-psico-sociali dell'ospite. 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 vigente normativa 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 i periodi pandemici, la Direzione di struttura si attiene alle indicazioni contenute nelle Ordinanze del Ministero della Salute "e alle DGR Lombardia.

### | Assegnazione della camera

La Direzione di struttura in collaborazione con la Direzione Sanitaria 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, in concerto la Direzione Sanitaria, si riserva la facoltà insindacabile di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa 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 e al rappresentante legale.

### | Permessi

L'ospite può uscire in permesso dalla struttura solo previa comunicazione ed autorizzazione scritta da parte del Medico. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura.

### | Dimissioni

L'inserimento in RSD avviene in funzione di problemi specifici e quindi può essere temporaneo. La dimissione può quindi avvenire:

- per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza della RSD alle problematiche ed alle necessità della persona;
- alla scadenza del contratto.

Qualora il Contraente decidesse di recedere dal contratto il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione. Tale recesso deve essere comunicato alla Direzione Struttura tramite apposito modulo.

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 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

Nei 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 situato al piano terra della struttura. 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 OSPITI - RSD LEOPARDI

7.00	Risveglio e igiene personale
8.00	Colazione / Somministrazione terapie (se previsto dal P.I.I. o al bisogno)
8.30	Igiene orale
9.00	Attività educative e riabilitative individuali e/o di gruppo (in RSD o all'esterno) secondo il P.I.I. e seguendo uno schema delle attività settimanali
11.30	Igiene in preparazione del pranzo
12.00	Pranzo / Somministrazione terapie (se previsto dal P.I.I. o al bisogno)
13.00	Igiene orale, riposo (a scelta) o momenti di relax
14.00	Attività educative e riabilitative individuali e/o di gruppo (in RSD o all'esterno)
16.00	Merenda
16.30	Attività educative e riabilitative individuali e/o di gruppo (in RSD o all'esterno)
17.30	Igiene della persona
18.00	Cena / Somministrazione terapie (se previsto dal P.I.I. o al bisogno)
19.30	Igiene e cura personale
21.00	Attività di relax
22.00	Riposo notturno monitorato

## VISITE ALL'OSPITE

L'orario di visita è consentito tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, al di fuori del nucleo; per entrare in reparto, invece, è necessario prendere accordi con gli operatori. Al di fuori di tale orario è necessaria l'autorizzazione alla Direzione o al Medico di Struttura.

In caso di pandemia, 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 dotata di piena autonomia funzionale collegata alla RSA attraverso una serie di servizi comuni centralizzati quali luogo di culto, lavanderia, cucina e servizi generali. Gli ospiti vengono accolti in base alla patologia, tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

### 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.

### PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO E PROGETTI TERAPEUTICI

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta da: Medico, Infermiere, Psicologo, Fisioterapista, Operatore Socio Sanitario, Educatore/Animatore, un Progetto Integrato Individuale (PII) nel quale vengono definiti i bisogni, le aree di intervento, gli obiettivi, gli indicatori e le tempistiche di verifica. Successivamente vengono pianificati gli interventi specifici attraverso la redazione del Progetto Integrato Individuale (PII), che viene regolarmente aggiornato ogni 6 mesi e al variare delle condizioni dell'Ospite. Tale documento viene condiviso con l'assistito, con il suo legale rappresentante, con il familiare autorizzato o con il caregiver.

## 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, per la prevenzione, per il monitoraggio e per il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nella Struttura. 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 proprio caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione di Struttura e alla Direzione Sanitaria. 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 ATTIVITA' OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni sanitarie e assistenziali sono:

- erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei servizi;
- 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 dalla ATS 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.

Il medico è presente in struttura dal lunedì al venerdì e il sabato mattina, secondo gli orari esposti al pubblico. Nei giorni festivi e durante le notti è presente un servizio di reperibilità.

#### ASSISTENZA INFEMIERISTICA

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

In Struttura l'attività fisioterapica viene svolta secondo progetti individualizzati, calibrati in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'ospite e alle sue risorse ancora spendibili. L'attività fisioterapica viene pensata in equipe multidisciplinare; la raccolta sistematica dei dati e la verifica periodica degli obiettivi e del loro raggiungimento consentono un monitoraggio continuo dei progressi compiuti. La riabilitazione funzionale, strettamente ortopedica, viene condotta in palestra - attraverso trattamenti individuali o in piccoli gruppi - dai fisioterapisti, supervisionati dal medico fisiatra. Alla riabilitazione fisica si aggiunge anche quella di tipo cognitivo, necessaria allorché eventi patologici acuti di natura neurologica e/o traumatica abbiano alterato nella persona le funzioni del pensiero, della volontà, del linguaggio e del controllo emotivo. La gamma di azioni professionali finalizzate al massimo recupero possibile, si estende dall'intervento psicologico (nelle forme del Sostegno), alla Musicoterapia, fino ad arrivare alle attività di tipo creativo e occupazionale.

## ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato. Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza e dell'assistenza della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni strettamente assistenziali sono definite nei piani di lavoro. L'abbigliamento degli ospiti viene curato in relazione al cambio di stagione. L'ente gestore assicura gli arredi, le attrezzature, i presidi e gli ausili necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali, in particolare per il riposo, l'igiene, l'alimentazione, l'idratazione e la mobilitazione, assicurandosi di quanto è necessario con riferimento al PAI.

Nello svolgimento delle attività, l'OSS non si limita alla sola esecuzione pratica delle attività, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in uso ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli ospiti.

## ATTIVITÀ RICREATIVA E DI ANIMAZIONE

L'attività di animazione e occupazionale è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri ospiti. Sono organizzati, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, in sinergia con l'attività di animazione presente in struttura.

## SERVIZIO PSICOLOGICO

Lo Psicologo accompagna l'ospite durante la fase di inserimento e di accoglienza in struttura e collabora con le altre figure professionali alla progettazione e attuazioni degli interventi in area psicosociale e cognitiva.

È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari con la funzione di supporto durante il percorso di inserimento in struttura e in tutte le occasioni in cui la famiglia sentisse la necessità di un confronto sulle problematiche connesse all'ospite.

Inoltre si occupa di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo.

## 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



La struttura si sviluppa al piano terra dell'edificio e si compone di camere doppie e singole spaziose, luminose e finemente arredate, ampi spazi comuni e 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 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 17.45 - 19.15

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'imbroccamento 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 ESTIVO	PRANZO		CENA	
<b>LUNEDÌ*</b>	Pasta al ragù		Pastina	
	Involtoni di pollo con pancetta	Zucchine	Bresaola in carpaccio	Spinaci
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
<b>MARTEDÌ*</b>	Risotto al radicchio		Pasta e lenticchie	
	Vitello tonnato	Fagiolini	Rotolo di frittata con prosciutto e formaggio	Coste
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
<b>MERCOLEDÌ*</b>	Gnocchi al pomodoro		Tortellini in brodo	
	Roast-beef	Carote lessate	Prosciutto cotto	Finocchi
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
<b>GIOVEDÌ*</b>	Pasta al pesto		Crema di zucchine e patate	
	Cordon Bleu	Insalata mista	Formaggi misti al taglio	Cavolfiori
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
<b>VENEDÌ*</b>	Risotto ai frutti di mare		Stracciatella	
	Pizza	Cavolfiori gratinati	Bastoncini di pesce	Zucchine
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	

<b>SABATO*</b>	Pasta all'amatriciana		Anellini in brodo	
	Polpette	Zucchine	Affettati misti	Coste
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
<b>DOMENICA*</b>	Crespelle		Crema Parmentier	
	Arrosto	Patate al forno	Hamburger	Fagiolini
	Macedonia di frutta e dessert		Frutta cotta o frutta di stagione	

**\*Per chi non gradisse il menù del giorno sono a disposizione per ogni pasto (pranzo o cena):**

PRIMI: pasta in bianco e al pomodoro; pastina

SECONDI: prosciutto cotto o formaggio

CONTORNI: purè

<b>MENÙ INVERNALE</b>	<b>PRANZO</b>		<b>CENA</b>	
<b>LUNEDÌ*</b>	Pasta panna, pomodoro e pesto		Passato di verdura	
	Bocconcini di pollo	Verdure miste	Prosciutto cotto e crudo	Zucchine
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
<b>MARTEDÌ*</b>	Risotto allo zafferano		Riso e prezzemolo	
	Merluzzo in umido	Fagiolini	Formaggi misti al taglio	Carote
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
<b>MERCOLEDÌ*</b>	Ravioli di magro		Pasta e lenticchie	
	Spezzatino	Polenta	Hamburger	Spinaci
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
<b>GIOVEDÌ*</b>	Gnocchi alla sorrentina		Passato di legumi	
	Carne alla pizzaiola	Cavolfiori	Crescenza	Broccoli
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
<b>VENERDÌ*</b>	Pasta al tonno		Semolino	
	Platessa gratinata	Carote	Prosciutto cotto	Cavolini di Bruxelles
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	
<b>SABATO*</b>	Risotto ai funghi		Minestra di pasta	
	Cordon Bleu	Finocchi gratinati	Pollo lesso	Coste
	Frutta di stagione		Frutta cotta o frutta di stagione	

<b>DOMENICA*</b>	Pizzoccheri		Vellutata di zucca	
	Arrosto	Patate al forno	Affettati misti	Zucchine
	Macedonia di frutta e dessert		Frutta cotta o frutta di stagione	

**\*Per chi non gradisse il menù del giorno sono a disposizione per ogni pasto (pranzo o cena):**

PRIMI: pasta in bianco e al pomodoro; pastina

SECONDI: prosciutto cotto o formaggio

CONTORNI: purè



## 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.

## 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

## MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione della struttura è garantito da personale interno di fiducia che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.

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 sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia oggetti di valore che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore 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 gli oggetti di valore consegnati siano contenuti 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:

- a) al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- b) a forza maggiore;
- c) 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.

La Struttura declina ogni responsabilità per lo smarrimento, il furto o il danneggiamento di oggetti personali, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo protesi dentarie, protesi acustiche, gioielli, dispositivi elettronici e altri beni di valore, lasciati incustoditi nelle aree comuni, nelle camere o in qualsiasi altro spazio all'interno della Struttura. La presente clausola si intende accettata dall'ospite al momento dell'ingresso, sollevando la Struttura da qualsiasi pretesa risarcitoria in relazione a quanto sopra specificato.

## 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 sua posta in arrivo. Pertanto, con la sottoscrizione del

presente documento, l'Ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizzano la Direzione Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipo di corrispondenza. È cura dell'Ospite o del contraente verificare che non vi sia corrispondenza in giacenza e ritirarla.

## 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

Settimanalmente, a orario e giorno prestabiliti, viene celebrata la Santa Messa. Gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione Struttura per i contatti con i Ministri degli altri culti.

## 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 multi professionale

In coerenza con gli obiettivi di La Villa S.r.l. e nel rispetto delle norme vigenti, nella RSD Leopardi si promuove un approccio multidisciplinare nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona. L'équipe multidisciplinare è composta da:

- responsabile sanitario e medici (Servizio Medico);
- coordinatore infermieristico ed infermieri (Servizio Infermieristico);
- coordinatore assistenziale e operatori socio sanitari (OSS)/ausiliari socio-assistenziale (ASA) (Servizio Ausiliario Socio Assistenziale);
- fisioterapista (Servizio di Fisioterapia);
- animatore (Servizio di Animazione);
- psicologo;
- direttore e assistenti di direzione (Direzione).

Tutti gli operatori presenti in struttura e che hanno rapporti con gli Ospiti sono identificabili tramite cartellino identificativo che ne riporta il nome e la qualifica e da una divisa che si diversifica a seconda della mansione svolta.

### | 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

## DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti diretti della RSD Leopardi 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.

Il personale partecipa a un continuo aggiornamento professionale, sono previsti corsi specifici, per le varie figure professionali presenti, fondamentali e punto di forza, in quanto permettono di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività.

### Riconoscibilità delle diverse figure professionali

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca la propria fotografia e il cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Il personale viene dotato quotidianamente dei Dispositivi di Protezione Individuale necessari.

RUOLO	COMPLETO	CASACCA   POLO	PANTALONE
Coordinatrice Infermieristica/Assistenziale	Completo Casacca   Pantalone	BLUETTE	BIANCO
Infermiere Professionale	Completo Casacca   Pantalone	AZZURRA	BIANCO
OSS/ASA	Completo Casacca   Pantalone	BIANCA	BIANCO
Servizi Generali	Completo Polo   Pantalone	BIANCA	BIANCO
Fisioterapista	Completo Polo   Pantalone	BLU	BIANCO
Animatrice	Completo Polo   Pantalone	ROSSA	BIANCO
Cucina	Completo Casacca   Pantalone	BIANCA	PIED DE POUL
Manutentore	Completo Polo   Pantalone	GRIGIA	GRIGIO

## ASPETTI ECONOMICI

La **retta giornaliera** applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto (anche a seconda di eventuali convenzioni cui l'ospite può avere diritto), 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) con un preavviso di trenta giorni. A gennaio di ogni anno è previsto un adeguamento in base ai dati ISTAT.

**Supplementi e 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 emissione avviso cartaceo posto nella bacheca dei parenti e con mail informativa della variazione inviata all'indirizzo di posta elettronica indicata in sede contrattuale, con un preavviso di trenta giorni rispetto alla variazione del prezzo.

Salvo diversa previsione in convenzione (per i regimi convenzionati) 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 al cliente indipendentemente dall'orario.

La retta giornaliera in vigore è composta da:

- **Quota Sanitaria:** contributo giornaliero versato dalla ATS alla struttura accreditata e contrattualizzata 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, pari a € 1.300,00 (milletrecento/00), che verrà restituita previa detrazione di eventuali sospesi entro la fine del mese successivo alla dimissione, comprensiva degli interessi legali maturati, 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

Retta Giornaliera ospite: fatturazione mensile ad inizio del mese e pagamento come da contratto sottoscritto.

### | Conservazione del posto

Gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:

- Ricovero in ospedale o casa di cura per un numero di giorni non superiore a 50 per ogni anno solare;
- Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 50 per ogni anno solare;
- Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 50 per ogni anno solare. Con una riduzione giornaliera della retta pari al 10% a partire dal 4° giorno di assenza. Superati i suddetti 10 giorni, il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso.

### | Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare alla struttura un preavviso di 15 giorni.

Presso la Reception è disponibile il modulo “Preavviso di dimissioni”, da sottoscrivere e da riconsegnare. Nel caso in cui non venisse rispettato tale periodo di preavviso, verrà trattenuta la quota corrispondente alla retta giornaliera più la maggiorazione prevista da contratto. In caso di mancato preavviso l'ospite o il Contraente deve corrispondere al Gestore a titolo di penale un importo pari alla “retta giornaliera” maggiorata del 30% per ciascun giorno di mancato preavviso fino ad un massimo di quindici giorni.

### Servizi inclusi nella retta

- Assistenza infermieristico-professionale;
- Servizi assistenziali specializzati;
- Servizi fisioterapici e riabilitativi;
- Servizi socio-culturali e di animazione;
- Servizi alberghieri, comprensivi di lavaggio e rammendo della biancheria intima;
- Servizio di Psicologia;

### Servizi esclusi dalla retta

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

- servizio lavanderia (esclusa biancheria intima) - vedi listino servizi extra;
- parrucchiere - vedi listino servizi extra;
- trattamento podologico completo - vedi listino servizi extra;
- trasporto in autoambulanza in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche; - vedi listino servizi extra;
- copia documentazione sanitaria - vedi listino servizi extra;
- servizio di Radiologia ed ecografia domiciliare - vedi listino servizi extra.

### Inserimento nella lista d'attesa

L'inserimento in lista di attesa avviene in seguito a una valutazione del Direttore della Residenza, che, tenendo conto di quanto rilevato e comunicatogli dal responsabile sanitario, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai 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 La Villa S.r.l. per conto della RSD con enti pubblici Comuni, ecc.);
- data di iscrizione nella lista di attesa.

L'eventuale lista d'attesa viene formalizzata e costantemente aggiornata attraverso la pubblicazione sul sito di ATS - Regione Lombardia.

La Direzione rimane a disposizione per eventuali chiarimenti rispetto ad aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti; le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto, programmando l'ingresso del nuovo ospite, a meno che tale appuntamento, in casi urgenti, non avvenga il giorno stesso dell'ingresso dell'ospite.

### Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, La Villa S.r.l. rilascia agli Ospiti la dichiarazione prevista dalla DGR 26316 del 21/03/1997, attestante la composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

## REGOLAMENTO DELLA 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 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 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 della normativa in materia di privacy così come disposto al regolamento U.E. n. 2016/679;
- 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.

### | 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 vengono definiti sulla base dei requisiti 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, La Villa S.r.l. 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 DI VERIFICA

### | Punto di ascolto

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e operatori una postazione denominata #LaVillaTiAscolta 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 **MG.13 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 ai seguenti uffici dell'ASST: Ufficio relazioni con il pubblico e Ufficio di Pubblica Tutela.

---

## 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.

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

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Eventuale nomina del Tribunale per ADS; Tutore; Curatore.

## RETTA GIORNALIERA

### Servizi residenziali accreditati

- CAMERA DOPPIA € 126,50

## 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 entro la 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. È possibile prorogare la degenza, fino ad un massimo di 2 volte, dopodiché il contratto andrà rinnovato a tempo indeterminato.
3. La retta di degenza non comprende le spese personali.
4. Il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione; in caso di mancato preavviso il contraente è tenuto a corrispondere una penale pari alla retta giornaliera maggiorata del 30% per 15 giorni.
5. La retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro i 5 giorni del mese in corso.
6. Gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:
  - Ricovero in ospedale o casa di cura per un numero di giorni non superiore a 50 per ogni anno solare;
  - Rientro in famiglia per un numero di giorni non superiore a 50 per ogni anno solare;
  - Soggiorni climatici per un numero di giorni non superiore a 50 per ogni anno solare. Con una riduzione giornaliera della retta pari al 10% a partire dal 4° giorno di assenza. Superati i suddetti 50 giorni, il contratto si intenderà risolto e il posto verrà riassegnato. Su richiesta, la struttura può valutare di prorogare la conservazione del posto stesso.
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. In caso di mancati o ritardati pagamenti il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.
10. In caso di ricovero dell'ospite presso una struttura ospedaliera, compete ai familiari stessi assistere il congiunto fino al suo rientro nella struttura.
11. 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.
12. La Direzione della Struttura è responsabile solo per i beni che le vengono formalmente affidati in custodia, con rilascio di ricevuta. Può rifiutare oggetti pericolosi, troppo ingombranti o di valore eccessivo. Non risponde per danni causati dal Contraente, da terzi, da forza maggiore o da deterioramento naturale. Eventuali danni devono essere denunciati entro 48 ore. La Struttura non è responsabile per la perdita, il furto o il danneggiamento di oggetti personali lasciati incustoditi, come protesi, gioielli o dispositivi elettronici, in qualsiasi area interna. L'ospite/il contraente, entrando, accetta questa condizione e rinuncia a ogni richiesta di risarcimento.

---

## CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto. 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
<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
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
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
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
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

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. E' 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"/> <b>Non ne fruisco</b>										
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
18. 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
19. 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. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:</b>											
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
21. 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
22. 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
23. 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
24. 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

25. È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	<b>SCALA DA 0 A 10</b>										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26. 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
27. 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
28. 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	
29. Rispetto ai rapporti umani, può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto:											
29.1 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
29.2 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
29.3 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
30. È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	Sì					No					
31. 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
32. 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											
33. 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


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 specifiche della residenza

### | Attività fisioterapiche

In Struttura, l'attività concernente la terapia fisica viene svolta secondo progetti individualizzati, calibrati in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'Ospite e alle sue risorse. La terapia fisica viene progettata in équipe multidisciplinare; la raccolta sistematica dei dati e la verifica periodica degli obiettivi e del loro raggiungimento consentono un monitoraggio continuo dei progressi compiuti.

I fisioterapisti, supervisionati dal medico di struttura, effettuano trattamenti individuali o in piccoli gruppi.

### | Attività educative

Le attività di tipo cognitivo-educativo sono necessarie allorché eventi patologici acuti di natura neurologica e/o traumatica abbiano alterato nella persona le funzioni del pensiero, della volontà, del linguaggio e del controllo emotivo. La gamma di azioni professionali finalizzate al massimo recupero possibile, si estende dall'intervento psicologico (nelle forme del Sostegno o della Psicoterapia vera e propria), alla Musicoterapia, fino ad arrivare alle attività di tipo educativo, creativo e occupazionale.

### | Fascicolo sanitario e sociale (FaSaS)

Il FaSaS è lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'équipe multidisciplinare attiva all'interno della RSD allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo ospite: raccolta dati sociali, anamnesi medica, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggi sullo stato assistenziale. L'aggiornamento del fascicolo è costantemente presidiato dal Medico. L'attivazione dello strumento viene effettuata all'ingresso del nuovo ospite. Nel suo complesso il FaSaS deve essere aggiornato periodicamente e ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'ospite.

Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RQ	DG
Revisione 1	01.12.2023	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 2	01.06.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
Revisione 3	01.03.2025	F.to Gabriella Filippi	F.to Simona Palazzoli
	DATA	Visto RQ	Approvazione DG
Revisione 4	16.10.2025	Vistato Digitalmente	Approvato Digitalmente

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

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