

RSD
Casa Maria Consolatrice
Leggiuno (VA)
ANNO 2024



Sommario

1. Presentazione	3
2. Ente Gestore	3
3. La nostra Mission	3
4. La struttura	4
5. Principi fondamentali dell'attività	4
6. Tutela dei diritti dell'Ospite	6
6.1 Sicurezza	6
6.2 Privacy	6
6.3 Informazione e consenso	6
6.4 Segnalazioni e reclami	6
6.5 Gestione per la qualità	7
6.6 Permessi di uscita	7
6.7 Orari di visita e colloqui	7
7. Obiettivi del servizio	7
8. Destinatari del servizio	8
9. Dove siamo e come raggiungerci	8
10. Criteri e modalità di accesso	9
10.1 Visita pre-ammissione	10
10.2 Liste di attesa	10
11. Prestazioni erogate	11
12. Il percorso dell'Ospite	12
12.1 Accoglienza	12
12.2 Presa in carico	13
12.3 Dimissione e trasferimento	13
13. Giornata-tipo	14
14. L'Équipe professionale	15
14.1 Coordinatore infermieristico	17
14.2 Servizio medico	17
14.3 Servizio sociale professionale	18
14.4 Servizio di consulenza psicologica	18
14.5 Servizi amministrativi	18
14.6 Assistenza spirituale	18
15. Formazione	19
16. Presidi sanitari, ausili, farmaci	19
17. Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS)	19
18. Altri documenti	20
19. Servizi alberghieri	20
19.1 Ristorazione	20
19.2 Servizio lavanderia	21
19.3 Pulizia e sanificazione ambienti	21
19.4 Parrucchiere e podologo	21
19.5 Giornali e media	21
20. Retta di soggiorno	21
21. Deposito cauzionale	23
22. Obiettivi di qualità	23
23. Allegati	24

1. Presentazione

Gentile Signora, Egregio Signore, abbiamo il piacere di presentarle la Carta dei Servizi della RSD Casa Maria Consolatrice di Leggiuno (VA).

La invitiamo a leggerla attentamente per conoscerci meglio e per una visione globale dei nostri servizi.

È il nostro patto di qualità, che ci permette di condividere con tutti gli Utenti gli obiettivi che intendiamo raggiungere e di promuovere le necessarie iniziative di miglioramento per rendere il nostro lavoro sempre più adeguato al bisogno di accoglienza e cura della persona assistita e della sua famiglia.

La RSD Casa Maria Consolatrice prevede, infatti, lo sviluppo di un progetto assistenziale personalizzato, fondato sulla collaborazione attiva dell'Ospite e dei familiari. Riteniamo infatti che una corretta informazione sia lo strumento fondamentale di una cura efficace e partecipata. La Carta dei Servizi consente un controllo effettivo sui servizi erogati; è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, anche in funzione degli obiettivi di qualità che orientano le nostre scelte. Lei, insieme ai Suoi familiari svolgerà quindi, in ogni momento, un ruolo determinante per l'intera équipe assistenziale.

La invitiamo perciò a sostenere il nostro progetto e permetterci di migliorarlo continuamente con un contributo di consigli e segnalazioni.

Non ci faccia mai mancare il Suo attento supporto e contributo, anche in caso di eventuali disservizi. La invitiamo quindi a utilizzare il modulo segnalazioni e la scheda per la rilevazione del livello di soddisfazione, allegati alla presente, seguendo le istruzioni indicate. Tutto il personale è a sua completa disposizione per fornire ogni informazione a riguardo.

Ci permetterà così di raggiungere più rapidamente l'eccellenza nel nostro lavoro!

Leggiuno, ____/____/____

Il Legale Rappresentante SANA Cooperativa sociale

Il Direttore di Struttura

2. Ente Gestore

L'Ente Gestore della RSD Casa Maria Consolatrice (CMC) è SANA Cooperativa Sociale.

SANA è una Cooperativa di tipo A, nata a Milano nel 2014 con l'obiettivo di assistere bambini, anziani, malati, diversamente abili, psichiatrici e persone in ogni caso di disagio e svantaggiate, attraverso l'erogazione di servizi socio assistenziali, sanitari, ospedalieri, di telesoccorso e teleassistenza, di trasporto sociale e di primo soccorso, educativi, laboratori specializzati per DSA, consultori familiari, psicoterapici, ricreativi e di mediazione culturale.

SANA Cooperativa Sociale ha predisposto un Sistema di Gestione per la Qualità adatto alla propria organizzazione, alle attività svolte ed alle proprie specializzazioni, al fine di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità servizi e prestazioni che ottemperano ai requisiti dei Clienti ed a quelli cogenti applicabili e con l'intento di attuare e mantenere una efficace gestione dei processi interni, come stabilito dalla Politica per la

Qualità definita e diffusa dal Consiglio di Amministrazione. Dal 2017 il Sistema di Gestione per la Qualità di SANA è certificato secondo la norma ISO 9001.

3. La nostra Mission

Con i servizi residenziali erogati presso la RSD CMC, Sana si propone di offrire ai propri ospiti un ambiente accogliente e un'assistenza adeguata che non è possibile realizzare a domicilio, con un modello flessibile di struttura "aperta" in continuità con il sistema dei servizi.

La scelta di realizzare questa RSD in un immobile di proprietà di un Ente religioso, certamente in linea con la nostra cultura di servizio, esprime l'obiettivo di realizzare una "casa" che possa offrire accoglienza e sollievo, senza alcuna discriminazione, a tutte le persone che non possono trovare adeguate condizioni di assistenza in altri ambienti, incluso quello familiare.

La dedizione a Maria Consolatrice ci aiuterà a ispirare sempre la nostra opera al bene di chi si affida alle nostre cure.

4. La struttura

L'immobile, sede della RSD, è situato nel comprensorio dell'Istituto delle Suore di Santa Maria Consolatrice a Leggiuno (VA), già sede di una Casa di Spiritualità, la Domus Pacis et Vitae e di una Casa di Riposo religiosa per le Suore anziane della Congregazione. L'edificio, oggi interamente dedicato alla RSD, di proprietà della Congregazione e utilizzato in locazione da Sana Coop. Sociale è collocato all'interno di un parco di oltre 7.000 mq ed è stato oggetto di interventi strutturali per l'adeguamento agli standard previsti dalla normativa nazionale e regionale lombarda vigenti per l'esercizio dell'attività specifica. L'immobile risulta quindi conforme a quanto previsto dalla disciplina statale e regionale vigente in materia di agibilità, protezione antisismica, protezione antincendio, protezione acustica, sicurezza elettrica e continuità elettrica, sicurezza anti infortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, eliminazione delle barriere architettoniche, smaltimento rifiuti, condizioni microclimatiche.

Figura 1- collocazione e veduta esterna dell'edificio sede della RSD



5. Principi fondamentali dell'attività

L'attività della RSD CMC si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Sussidiarietà:** La cooperativa si ispira e si riconosce nel principio di sussidiarietà orizzontale quale elemento fondante e di sviluppo di un rapporto sinergico fra soggetti pubblici, privati e del privato sociale per la realizzazione di forme naturali di controllo, trasparenza, collaborazione e miglioramento della qualità dei servizi, non egualmente realizzabili dai singoli attori;
- **Uguaglianza:** L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti che Sana esprime assicurando la medesima capacità di presa in carico nei confronti di tutti gli Assistiti, ciascuno secondo il proprio bisogno.
- **Imparzialità:** Sana assicura il massimo impegno nella presa in carico del bisogno dei propri assistiti senza alcuna discriminazione di razza, genere, età, condizione economica o sociale.
- **Continuità:** L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite della normativa di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. L'organizzazione adotta idonee misure finalizzate a minimizzare il disagio per gli Utenti in caso di riduzione temporanea dei livelli di servizio per cause di forza maggiore.
- **Diritto di scelta:** La libertà di scelta da parte dell'Utente è sempre tenuta in massima considerazione, con particolare riguardo alla condivisione degli interventi da realizzare per il raggiungimento degli obiettivi clinico assistenziali.
- **Partecipazione:** La persona, direttamente o tramite un proprio rappresentante nei casi previsti, partecipa attivamente al proprio programma di assistenza e cura ed è sempre garantito il suo diritto di accesso alle informazioni che la riguardano. Ogni Utente ha la possibilità di esprimere osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficacia degli interventi e l'utilizzo efficiente delle risorse per il conseguimento degli obiettivi di servizio.



In particolare, i servizi della RSD esprimono questi valori attraverso:

- la considerazione della persona disabile nella globalità dei suoi bisogni;
- la realizzazione di spazi e tempi il più possibile assimilabili all'ambiente domestico;
- la formazione continua del personale;
- la continuità di collaborazione e assistenza con le risorse del territorio (MMG, servizi socio-sanitari, volontariato, ecc.);
- l'approccio integrato fra accoglienza, assistenza, terapia, riabilitazione e tecnologie innovative.

6. Tutela dei diritti dell'Ospite

La RSD CMC garantisce i diritti di tutti gli Ospiti con i seguenti strumenti e modalità:

6.1 Sicurezza

La RSD assicura l'applicazione delle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro previste dalla Legge 81/2008 nonché l'applicazione delle norme antincendio per tutta la struttura.

In qualsiasi momento l'ospite e/o il caregiver e/o l'amministratore di Sostegno può ottenere informazioni al riguardo rivolgendosi al Coordinatore infermieristico o al Responsabile sanitario.

Tutti gli Ospiti e il personale sono protetti da idonea polizza assicurativa a norma di legge.

6.2 Privacy

L'attività della RSD è progettata per garantire a tutti gli Ospiti il rispetto e la tutela della privacy ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR).

Gli addetti ai servizi sanitari e di supporto sono tenuti al segreto professionale e di ufficio su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e i dati sensibili dell'Ospite e sono incaricati del trattamento ai sensi dell'art. 30 del suddetto Decreto. Titolare del trattamento dei dati e della banca dati della RSD è SANA Coop. Soc.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile sanitario al quale l'Ospite (caregiver o ADS) può rivolgersi per accedere ai dati che lo riguardano ed esercitare i propri diritti ai sensi dell'Art. 10 del suddetto Decreto.



6.3 Informazioni e consensi

L'Ospite, direttamente o tramite suo legale rappresentante nei casi previsti, ha pieno diritto di informazione e libertà di scelta sull'esecuzione di pratiche sanitarie che lo riguardano.

In particolare è prevista l'espressione del consenso, previa informativa, per:

- Gli interventi sanitari inseriti nel Progetto Individuale e piano assistenziale (PAI);
- L'applicazione di mezzi di protezione individuali per la prevenzione delle cadute, su prescrizione medica;
- Le procedure invasive;
- La somministrazione di vaccini.

6.4 Segnalazioni e reclami

Sana tiene in massima considerazione tutte le osservazioni e suggerimenti degli Ospiti (caregiver e ADS) come utile occasione di confronto e di miglioramento della qualità dei servizi.

In qualsiasi momento l'Ospite, o i familiari, possono formulare suggerimenti e presentare reclami con le seguenti modalità:

- colloquio diretto con il Coordinatore e compilazione dell'apposita scheda segnalazioni (MD38)
- invio della scheda segnalazioni a mezzo e-mail: rsdleggiuno@consorzioinsieme.com

Qualora la problematica evidenziata non consenta una soluzione immediata, la Direzione procederà a una verifica e approfondimento del reclamo con risposta scritta all'interessato entro i 7 giorni successivi.

6.5 Gestione per la qualità

Per garantire un servizio attivo e in continuo miglioramento si richiede a tutti gli Ospiti di compilare al momento della dimissione il **Questionario di Soddisfazione dell'Ospite e dei familiari** (Q.RSD.02 e 04) I dati del questionario vengono elaborati una volta all'anno e i risultati pubblicati sul sito aziendale e esposti all'interno della RSD.

Una volta all'anno la Direzione organizza un incontro con tutti gli ospiti, e loro rappresentanti legali in ordine a tematiche relative alla gestione e alle attività della RSD, per raccogliere le loro domande, impressioni, osservazioni ed informarli sulle iniziative in corso per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

6.6 Permessi di uscita

Tutti gli Ospiti della RSD CMC sono accolti come in una casa. Per garantire le migliori condizioni di sicurezza anche all'esterno è opportuno che le uscite siano concordate per poter organizzare al meglio tutto il necessario, con supervisione medica. Per questo in qualsiasi momento è possibile compilare l'apposito modulo (M.RSD.03) facendone richiesta al Coordinatore o all'operatore in servizio

6.7 Orari di visita e colloqui

La RSD è sempre aperta nelle 24 ore, 365 giorni all'anno con accesso dall'ingresso di Via San Primo, 42. L'ingresso dei visitatori può tuttavia subire periodicamente limitazioni in base alle norme di sicurezza previste nell'ambito del piano anti-COVID, in conformità alle disposizioni delle autorità competenti. Per essere sempre aggiornati sulle modalità di svolgimento dei colloqui è opportuno, prima di recarsi presso la struttura, telefonare al n. 0332972935. Sempre telefonicamente è possibile prenotare un colloquio con modalità telematiche (es. smartphone o Skype), con assistenza da parte del personale di struttura.

7. Obiettivi del servizio

La RSD CMC ha l'obiettivo di offrire ai propri Utenti accoglienza e servizi socio-sanitari residenziali con le seguenti finalità:

realizzare una valida alternativa all'assistenza domiciliare quando l'ambiente domestico non presenta condizioni idonee e adeguate garanzie di sicurezza;

- favorire il recupero funzionale attraverso la presa in carico complessiva e personalizzata dei bisogni clinico-assistenziali dell'ospite, con un approccio multiprofessionale e interdisciplinare;
- valorizzare le capacità residue della persona, stimolando lo sviluppo delle funzioni necessarie ad esprimere il massimo livello di autonomia possibile;
- coinvolgere, formare e preparare familiari e caregiver alla gestione domiciliare dei bisogni di assistenza della persona.



8. Destinatari del servizio

Il Centro offre **servizi assistenza residenziale ad alta integrazione socio-sanitaria a persone adulte di età 18-65 anni non autosufficienti con disabilità gravi e gravissime non assistibili a domicilio e necessità di assistenza specializzata a lungo termine derivata da patologie invalidanti che compromettono le funzioni psichiche, comportamentali e relazionali** in conseguenza di:

- Malattie neurodegenerative quali: Corea di Huntington, demenze, encefalopatie acquisite;
- Malattie genetiche ed ereditarie;
- Encefalopatie connatali e congenite;
- Stati di oligofrenia;
- Psicosi organiche e endogene.

Sono idonei per il ricovero nella struttura **esclusivamente pazienti**:

- **in condizioni di stabilità clinica** tale da non richiedere cure ospedaliere
- **non confinati a letto** (Barthel \geq 25)
- **di età \geq 18 anni**

9. Dove siamo e come raggiungerci

La RSD è situata nel Comune di Leggiuno (VA) in Via San Primo, 42.

La struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi:

In auto:

Da Milano percorrere l'autostrada A8 fino al bivio con la A26. Seguire l'autostrada in direzione Gravellona Toce fino all'uscita Sesto Calende/Vergiate. Dopo l'uscita, mantenere la destra e seguire le indicazioni per Laveno/Luino ed immettersi nella SP629 e all'altezza di Travedona svoltare a sinistra per seguire la SP32 fino a Leggiuno.

In treno:

Linea R21 fermata Sangiano.

Linea S30 TiLo fermata Sangiano.

Alla stazione di Sangiano prendere un Taxi o percorrere a piedi la distanza di circa 1,5 Km fino a Via San Primo, 42.

In autobus:

BUS Trenord Laveno-Sesto Calende fermata Leggiuno-Monvalle (dist. 1 Km) N18

Brescia Mazzini-Fr. Dante fermata Leggiuno Marconi (dist. 200 m.)

N15D Cittiglio-FNM fermata Sangiano Besozzi (Vittorio Veneto) (dist. 1 Km)

La RSD è collocata nella palazzina a destra dell'ex scuola elementare e all'interno di un parco di oltre 7.000 mq.



Strutturalmente la Casa è articolata su due piani:

al piano terra sono collocati: reception, laboratori occupazionali e di socializzazione, ambulatorio palestra, amministrazione, Cappella

al primo piano sono collocate 14 camere, tutte con servizi interni e televisore, di cui:

11 camere a 1 posto letto

3 camere a 3 posti

Tutte le camere e gli spazi hanno arredi e dotazioni strumentali per accogliere persone disabili con rilevanti problemi assistenziali e sanitari. In particolare, è attivo un sistema di telesorveglianza automatizzato che permette al personale di assistenza un controllo più efficace dei comportamenti degli ospiti durante la notte e il riposo pomeridiano.

Per rendere più confortevole e familiare l'ambiente di vita dell'ospite è possibile portare dall'abitazione oggetti personali, piccoli arredi, ecc., compatibili con gli spazi e gli arredi già esistenti purché concordato con la Direzione.

Per visitare la struttura si prega di contattare il Coordinatore (persona incaricata per le visite guidate nella struttura) al n. 0332972935 e fissare un appuntamento.

Attraverso il numero 0332972935 è possibile effettuare telefonate private riservate agli ospiti SOLO PREVIO ACCORDO con la coordinatrice o l'educatore di riferimento, al fine di non interrompere le attività ludico/educative.

10. Criteri e modalità di accesso

Per accedere alla struttura, l'utente deve compilare la Domanda Unica di Inserimento che può essere ottenuta:

- contattando la struttura al n. **0332 972935** e inviata per posta ordinaria o e-mail ai recapiti indicati dall'Utente;
- con comunicazione via e-mail all'indirizzo rsdleggiuno@consorzioinsieme.com
- richiesta al Coordinatore infermieristico in occasione di una visita alla struttura.

Il richiedente dovrà compilare la parte inerente alle informazioni anagrafiche e far compilare la scheda sanitaria dal medico curante, allegando i documenti indicati nella domanda.

La domanda d'inserimento, a firma del Paziente, del familiare, del legale rappresentante nei casi previsti o del servizio territoriale coinvolto compilata in ogni sua parte può essere

- Consegnata presso la reception della RSD in Via San Primo, 42 Leggiuno VA tutti i giorni dell'anno dalle ore 9.00 alle ore 16.00, compatibilmente con le eventuali restrizioni di accesso legate alle normative di prevenzione del rischio epidemiologico;



- Inviata per posta prioritaria all'indirizzo: RSD Casa Maria Consolatrice, Via San Primo, 42 – 21038 Leggiuno VA.
- Inviata via e-mail all'indirizzo rsdleggiuno@consorzioinsieme.com

10.1 Visita pre-ammissione

Al primo contatto, assistente sociale e care manager della RSD si attivano per fissare un appuntamento con la Persona e/o la famiglia presso la struttura inviante o a domicilio. Durante l'incontro, che può essere organizzato anche con modalità telematiche:

- vengono valutate le possibili soluzioni idonee alla Persona e, nel caso la RSD sia l'opzione indicata, vengono fornite tutte le informazioni sulla struttura e le modalità di accesso;
- vengono raccolte le informazioni riguardanti bisogni, obiettivi e tempi

per la presa in carico;

- viene consegnata la Domanda Unica di Inserimento, qualora non ancora in possesso dell'Utente;
- vengono illustrate le procedure amministrative e il contratto di ingresso;
- viene ritirata copia della documentazione sanitaria significativa in possesso dell'Utente.

10.2 Liste di attesa

La domanda di inserimento viene valutata da un comitato composto dal Direttore della RSD, dal Responsabile sanitario, dall'Assistente sociale e dal Coordinatore infermieristico sulla base della documentazione socio-sanitaria allegata alla domanda stessa. L'esito della valutazione viene comunicato all'interessato, di regola **entro tre giorni lavorativi**, ai recapiti forniti con la domanda e, se positivo, determina l'inserimento in lista d'attesa. La lista d'attesa stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi Ospiti in base ai seguenti criteri, sempre comunque subordinati a valutazioni di compatibilità con gli ospiti già presenti in struttura:

- residenza nel Comune di Leggiuno
- Cronologici: con priorità assegnata secondo la data di ricezione della domanda;
- Clinico-assistenziali: grado di disabilità e compromissione funzionale;
- Condizioni sociali e socio-ambientali attuali: situazione di compenso dell'ambiente socio-relazionale e familiare.

In qualsiasi momento, l'Utente in lista di attesa può conoscere la propria posizione e durata prevista di attesa contattando il Coordinatore assistenziale ai recapiti indicati. Nei casi previsti, l'assistente sociale provvede ad acquisire le eventuali autorizzazioni preventive da parte dell'ATS competente.

11. Prestazioni erogate

La RSD CMC offre a soggetti di età inferiore a 65 anni, non autosufficienti e portatori di disabilità gravi e gravissime, servizi assistenza residenziale ad alta integrazione socio-sanitaria che prevedono:

- Valutazioni professionali clinico-assistenziali, di base ed evolutive;
- Assistenza medica con reperibilità H24/d7;
- Assistenza infermieristica con reperibilità H24/d7;
- Assistenza tutelare;
- Assistenza sociale;
- Assistenza psicologica;
- Attività educativo-animativa;
- Laboratori di musico- orto- arte- ergoterapia;
- Terapie farmacologiche;
- Controllo del dolore;
- Consulenze medico-specialistiche;
- Servizi alberghieri (ristorazione, TV, internet, generi di conforto).

Tutte le suddette prestazioni sono offerte a carico della struttura nell'ambito delle attività clinico-assistenziali autorizzate dall'ATS competente. Esami diagnostici e di laboratorio vengono eseguiti a carico del SSR su Ricettario Unico Regionale (RUR) su prescrizione del MMG per gli ospiti in regime solvente, su prescrizione del Medico di Nucleo per gli ospiti in regime contrattualizzato SSR.



Eventuali ricoveri brevi o in DH per procedure e interventi non disponibili presso la struttura, limitati ai casi di effettiva necessità inderogabile, sono organizzati dalla RSD presso le strutture dell'ASST competente su prescrizione del MMG, con trasporto a carico dell'Ospite.

L'Assistenza protesica è gestita attraverso l'Ufficio distrettuale dell'ASST competente.

Per gli Ospiti degenti in struttura oltre i 60 gg. di permanenza, i medici di Nucleo svolgono la funzione di Medicina generale, provvedendo alle certificazioni e interventi di competenza (es.: pratiche INPS, prescrizioni di accertamenti diagnostici).

La struttura offre inoltre i seguenti servizi, a carico dell'Ospite:

- servizio lavanderia per gli indumenti personali degli Ospiti;

- servizio parrucchiere/estetista;
- servizio podologo.

12. Il percorso dell'Ospite

12.1 Accoglienza

I criteri e modalità di accoglienza dell'Ospite vengono concordati dall'assistente sociale ed il Care Manager con la persona ed i suoi familiari durante la visita pre-ammissione, tenendo conto di:

- eventuali problematiche socio-economiche;
- necessità di fornitura di apparecchiature, ausili e presidi;
- fornitura di farmaci su piano terapeutico;
- ogni altra problematica riguardante la modalità di accoglienza dell'Ospite; indirizzando e sostenendo la presentazione delle opportune istanze e raccordandosi con gli enti preposti. La data e l'ora di ingresso vengono concordate con l'Utente e la famiglia di regola con un anticipo di **7 giorni lavorativi** dal Coordinatore. Il trasporto alla struttura è a carico dell'Utente.

Il Coordinatore ed il Responsabile Sanitario della RSD sono a disposizione per accompagnare la famiglia in questo percorso in modo da ridurre al minimo eventuali disagi.

Stabilito il giorno dell'ingresso, viene concordato con la famiglia l'inserimento in modo da garantire la personalizzazione dell'accoglienza privilegiando i bisogni della persona disabile, valorizzando le risorse presenti e coinvolgendo la famiglia nei primi delicati momenti di passaggio

È possibile avere informazioni sulla propria posizione in lista d'attesa telefonando al numero 0332 972935 per parlare con il Coordinatore.

Il giorno dell'ingresso in struttura:

- All'arrivo, l'ospite viene accolto dal coordinatore infermieristico e dal personale in servizio per una prima conoscenza della struttura e della camera dedicata ai nuovi ingressi, illustrando brevemente la struttura, i servizi interni e l'organizzazione della giornata;
- Vengono presi in carico dal personale eventuali presidi, materiali e farmaci di proprietà dell'Ospite secondo le modalità previste dalle procedure interne;
- Il Coordinatore predispone la documentazione clinico-assistenziale dell'Ospite;
- il Medico esegue la prima visita, compila la documentazione sanitaria e, con l'aiuto dei familiari e del coordinatore, acquisisce tutte le informazioni di pertinenza clinica, inclusi eventuali documenti riferiti a precedenti ricoveri e/o esami significativi;
- Ove previsto, vengono quindi attivate le pratiche burocratiche per modificare l'iscrizione del Medico di Medicina Generale.

Completate le procedure relative all'ingresso ed accoglienza dell'ospite, viene contattato il rappresentante legale (parente designato o amministratore di sostegno) per formalizzare la parte contrattuale con il Direttore di Struttura.

Nei giorni seguenti, rispettando i tempi di adattamento dell'ospite viene effettuata una valutazione iniziale da parte di tutti operatori sanitari e socio-sanitari delle condizioni generali della Persona e la presa in carico della documentazione, dotazioni ed effetti personali dell'ospite.

12.2 Presa in carico

- La costante osservazione dell'Ospite, delle sue competenze, delle competenze espresse dai familiari, i colloqui ed incontri con la famiglia, la persona, i servizi del territorio d'appartenenza determinano una presa in carico complessiva del suo bisogno nel rispetto del progetto di vita e delle programmazioni predisposte dagli enti sociali e socio sanitari.
- Tutti gli interventi clinico-assistenziali sono erogati in osservanza di un piano assistenziale individualizzato (PAI) definito dall'équipe dopo i primi giorni di osservazione dell'Ospite in attuazione del Progetto Individuale e aggiornato in funzione dell'evoluzione dello stato di salute e dei risultati ottenuti. Tale piano è sistematicamente condiviso con l'Ospite e i familiari.
- Il PAI include i servizi di assistenza medica, psicologica, sociale, infermieristica, tutelare, riabilitativa e occupazionale, educativo-animativa e prevede l'indicazione degli obiettivi da raggiungere, degli interventi da attuare, degli indicatori utilizzati per verificarne l'efficacia.
- Le attività di animazione costituiscono parte integrante del piano assistenziale e sono svolte da personale qualificato (educatore professionale, operatore socio-educativo, terapeuta occupazionale, musicista terapeuta) e commisurate alle capacità di partecipazione dell'Ospite, secondo un piano personalizzato di équipe.
- Ove indicato, la RSD offre prestazioni di consulenza specialistica (psichiatrica, neurologica, nutrizionale) senza oneri per l'Ospite.



12.3 Dimissione e trasferimento

La dimissione dell'Ospite (al domicilio o ad altra struttura di ricovero temporaneo o definitivo) viene programmata **almeno 14 gg. lavorativi in anticipo** rispetto alla data fissata per consentire l'espletamento dei necessari esami pre-dimissione. L'assistente sociale e il Care Manager si rendono disponibili per facilitare questa fase fornendo consulenza e suggerimenti, e in ogni caso qualsiasi attività di supporto alla continuità delle cure, in aggiunta alla specifica attività di formazione del caregiver, effettuata e certificata nei casi previsti anche in modalità teleconsulenza. Al momento della dimissione vengono consegnati:

- Relazione clinica di dimissione in cui sono evidenziati: stato di salute, trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale;
- Tutti i documenti di proprietà dell'Ospite (relazioni sanitarie in originale, certificazioni, ecc.);
- Eventuali farmaci e presidi di proprietà dell'Ospite;

- Eventuali effetti personali consegnati all'ingresso (fondo cassa residuo)

Il trasporto alla destinazione è a carico dell'Ospite.

Nel caso in cui l'aggravamento improvviso delle condizioni cliniche richieda il trasferimento urgente ad una struttura ospedaliera, il Medico in servizio si metterà in contatto con la famiglia per spiegare l'accaduto e indicare l'ubicazione della struttura di destinazione. Il trasporto è a cura del sistema di soccorso sanitario (112).

13. Giornata-tipo

L'organizzazione del lavoro nel corso della giornata è modellata sulle esigenze degli Ospiti. Gli orari indicati sono quindi un riferimento generale per la pianificazione delle attività, all'interno del quale l'équipe avrà cura di garantire la flessibilità necessaria a rispettare le abitudini della persona.

Orario	Attività
7.15-9.00	Sveglia
8.00-9.30	Colazione
9.30-11.30	Attività di gruppo, animazione, attività secondo programmazione settimanale, anche in esterno, attività fisioterapiche
11.30-12.00	Accompagnamento al pranzo
12.00-13.00	Pranzo
13.00-15.00	Accompagnamento a letto e riposo in camera (attività relax, tv, lettura, musica...)
15.00-16.00	Merenda
16.00-18.00	Attività pomeridiane secondo programmazione settimanale, anche in esterno
18.00-19.00	Cena
19.00-20.30	Accompagnamento a letto e riposo in camera
20.30-07.00	Riposo a letto



14. L'Équipe professionale

L'équipe clinico-assistenziale si compone di:

- Medici;
- Infermieri;
- Fisioterapista
- Operatori socio-sanitari (OSS);
- Assistente sociale;
- Psicologo;
- Educatore professionale;
- Animatori, musicoterapisti, terapisti occupazionali.

A questi professionisti, si affiancano medici specialisti consulenti, secondo le necessità dell'ospite. Il team si riunisce sistematicamente (settimanalmente e mensilmente) e lavora in modo interdisciplinare con l'obiettivo di migliorare il benessere dell'Ospite elaborando programmi individualizzati per la permanenza ed il rientro al domicilio in collaborazione con i servizi territoriali e con la famiglia. L'équipe predispone inoltre attività e progetti generali per i nuclei e la struttura, pertanto l'équipe può nel tempo modificare la propria composizione aggiungendo ulteriori figure professionali.



Tutte le risorse professionali presenti sono conformi, per qualifica e quantità, agli standard di Regione Lombardia per l'accreditamento socio-sanitario (DGR X/2569/2014). Tutte le attività della RSD sono coordinate dal Direttore della struttura, coadiuvato dal Responsabile sanitario e dal Coordinatore Infermieristico per la parte clinico-assistenziale.

Il personale di assistenza della RSD è identificabile mediante apposito cartellino esposto in posizione ben visibile.

Nelle diverse attività di animazione possono essere coinvolti volontari attraverso apposite convenzioni con le associazioni di riferimento operanti nel territorio. Il personale volontario è identificato con apposito cartellino recante l'indicazione e il logo dell'associazione di provenienza.

Le divise del personale sono bianche con bordo di colore differenziato in base al ruolo, che risulta così immediatamente identificabile:

Qualifica	Colore	Ruolo/prestazioni
Infermiere	Blu	somministra terapie effettua prelievi ematici, medicazioni complesse, cateterismi vescicali, posiziona sonde, ecc.; rileva parametri vitali; definisce, aggiorna e verifica i Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) in collaborazione con l'equipe clinico-assistenziale; valuta gli esiti delle cure in collaborazione con il medico cura l'igiene, la detersione e disinfezione dei materiali; Controlla le scadenze di farmaci e materiali di consumo; Provvede al riordino di farmaci e materiali
OSS	Giallo	Assicura le attività di assistenza diretta alla persona nelle attività quotidiane e nell'igiene personale, tenendo conto del profilo comportamentale, relazionale e di autonomia del soggetto. Collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, recupero e rieducazione funzionale; Cura la relazione di aiuto alla persona assistita e alla famiglia per l'integrazione sociale e per il mantenimento ed il recupero dell'identità personale; Cura la somministrazione dei pasti e l'idratazione dell'Ospite; Collabora con i Fisioterapisti e gli infermieri al programma riabilitativo nell'esecuzione delle manovre prescritte di mobilizzazione e assistenza; Garantisce nella giornata una relazione continuativa con l'Ospite per la sua integrazione e partecipazione alle attività comuni
Fisioterapista	Arancio	Attua interventi specifici e mirati per il recupero e il mantenimento delle capacità motorie e funzionali degli Ospiti con l'utilizzo di strumenti ed esercizi, in palestra o al letto dell'Ospite con l'obiettivo di potenziare le risorse individuali e prevenire le sindromi da immobilizzazione
Educatore/animatore	(Senza divisa)	Organizza le attività della giornata con l'obiettivo di valorizzare la persona favorendo la vita relazionale all'interno della RSD, garantendo spazi di incontro, scambio, divertimento, attività ludico-motorie, ludico-mnemoniche, culturali, ricreative e socializzanti che possono essere svolte singolarmente o in gruppo all'interno o all'esterno della struttura.

Le altre figure che compongono l'équipe assistenziale sono:

14.1 Coordinatore Infermieristico

- É il riferimento dell'Ospite e dei familiari per tutte le esigenze durante la permanenza nella struttura;
- Sovrintende all'attività del personale infermieristico, assistenziale, fisioterapico, di educativo in osservanza alla pianificazione definita nel PAI;
- Programma e verifica l'organizzazione del lavoro inerente l'attività clinico-assistenziale;
- Supervisiona l'organizzazione di esami e accertamenti in esterno;
- Cura l'organizzazione e la fase documentale nelle dimissioni e trasferimenti.

14.2 Servizio medico

I medici di nucleo sono presenti nella RSD negli orari esposti in bacheca. Sono reperibili nelle 24 h su chiamata da parte del personale. In caso urgenza il medico sarà presente in sede entro 30' dalla richiesta di intervento.

Nell'ambito del programma assistenziale integrato svolto in équipe, il servizio medico garantisce in particolare le seguenti attività:

- valutazione clinica di presa in carico dell'Ospite, anamnesi ed esame obiettivo;
- assistenza di medicina generale;
- prescrizioni mediche (farmaci e accertamenti diagnostici);
- valutazione finale e relazione di dimissione;
- continuità assistenziale e copertura del servizio di reperibilità h24/d7;
- predisposizione dei contatti e della documentazione di invio per eventuali trasferimenti;
- relazioni e certificazioni di legge.

L'équipe medica è integrata, con richiesta di visita e parere senza oneri per gli Ospiti, da consulenti medici specialisti delle discipline più rilevanti per la tipologia di utenti:

- Fisiatra
- Psicologo
- Psichiatra
- Chirurgia d'emergenza e d'urgenza
- Agopunturista
- Nutrizionista

Tutte le suddette figure sono liberi professionisti e prestano la loro opera secondo necessità clinica (richiesta del Medico di Struttura) e in base a quanto previsto nel progetto individuale di presa in carico, anche in ottemperanza a specifici requisiti normativi.



14.3 Servizio sociale professionale

L'assistente sociale svolge funzioni di supporto alle persone assistite collaborando con la direzione di struttura e la direzione sanitaria. In particolare:

- Si accorda con gli enti e servizi territoriali (comune, ATS, ospedale di invio, altre unità d'offerta, INPS, INAIL, associazioni, caregiver, Tribunale, ecc.) e con tutti gli altri attori (Ospite, caregiver, famigliari, ecc.) per la definizione condivisa del Progetto Individuale, l'accompagnamento durante la degenza e nel progetto di rientro al domicilio là dove è possibile;
- Collabora con il Coordinatore nella gestione delle liste d'attesa e delle procedure di ingresso;
- Offre sostegno, consulenze ed eventualmente mediazione all'Ospite e alla sua famiglia per le varie necessità organizzative e relazionali che si presentano nell'evoluzione del progetto di vita;
- svolge funzione di integrazione della rete tra i servizi che hanno in carico la persona assistita, oltre che per il progetto di vita anche per le necessità amministrativo, giuridico e previdenziale; Si raccorda con gli enti e servizi territoriali (comune, ATS, ospedale di invio, altre unità d'offerta, INPS, INAIL, associazioni, caregiver, Tribunale, ecc.) e con tutti gli altri attori (Ospite, caregiver, famigliari, ecc.) per la definizione condivisa del Progetto Individuale, l'accompagnamento durante la degenza e nel progetto di rientro al domicilio là dove è possibile;

14.4 Servizio di consulenza psicologica

L'attività di accompagnamento e sostegno dello psicologo nell'ambito dell'équipe clinico-assistenziale riguarda:

- La collaborazione con l'équipe assistenziale nell'elaborazione del profilo funzionale e del piano di intervento;
- L'elaborazione del lutto legato alla perdita di autonomia e disabilità;
- La mobilitazione delle energie psico-fisiche residue per una migliore collaborazione al programma di recupero e reinserimento, quando possibile, nell'ambiente domestico;
- La rielaborazione del nuovo progetto di vita, con il coinvolgimento dei familiari e caregivers;
- La promozione, i percorsi di sostegno e educazione alla relazione con il disabile per i familiari;
- La somministrazione di test specifici per valutazioni delle funzioni neuropsicologiche e cognitive.

14.5 Servizi amministrativi

- La segreteria svolge attività di informazione generale nella vita quotidiana del nucleo (richieste documentali, scelta e revoca del Medico di Famiglia, certificazioni, ecc.).
- Gestisce una piccola cassa di deposito a disposizione degli ospiti
- Supporta le attività ed i flussi informativi di gestione nei confronti dei vari uffici interni (fatturazioni, crediti, dichiarazioni ai fini fiscali, contratti, ecc.) e nei confronti delle ASL (debiti informativi, sidi, ecc.)

14.6 Assistenza spirituale

All'interno della RSD viene favorita la libera espressione di ogni fede religiosa e il personale è disponibile a contattare ministri del culto di appartenenza dell'ospite che ne faccia richiesta.

Al piano terra della struttura è presente una cappella dove per i cattolici viene celebrata la SS Messa ogni prima domenica del mese alle ore 17.00

Le altre domeniche, gli ospiti che vorranno partecipare, saranno accompagnati nella Chiesa adiacente la struttura, alle cui celebrazioni partecipano anche le suore dell'istituto e la cittadinanza tutta.



15. Formazione

La professionalità e la dedizione degli operatori sono la nostra risorsa principale.

La formazione continua è un fattore particolarmente qualificante del nostro lavoro, perché solo una confidenza acquisita con le attività da svolgere permette l'attenzione necessaria ai bisogni di chi si assiste.

Il personale partecipa all'équipe settimanale per un lavoro di aggiornamento e valutazione evolutiva dei piani di lavoro e programmi assistenziali, modalità relazionali, impostazione dei progetti individualizzati, verifiche, elaborazione della documentazione.

Mensilmente partecipa ad una riunione di equipe multidisciplinare con supervisione.

La Direzione predispone un piano di formazione annuale su tematiche specifiche di approfondimento al quale partecipa ogni operatore, secondo qualifica.

Annualmente tutti gli operatori compilano un questionario di soddisfazione come occasione di verifica delle condizioni di lavoro e del clima all'interno dell'équipe, i cui risultati vengono presentati e discussi al fine di migliorare le prestazioni e l'assistenza

16. Presidi sanitari, ausili, farmaci

Gli ospiti sono inseriti come solventi (10 posti) o come contrattualizzati (10 posti).

In entrambi i casi la fornitura di presidi e ausili e farmaci avverrà a carico della RSD. Nel primo caso sarà premura della segreteria di fare richiesta al SSR su prescrizione del MMG di tutti i presidi in convenzione. Per quanto riguarda i farmaci saranno a pagamento quelli in fascia C.

Nel secondo caso tutti i presidi, gli ausili e farmaci saranno forniti dalla RSD.

I presidi per il cammino (carrozine, deambulatori, ecc.) possono essere forniti temporaneamente in attesa di assegnazione da parte della ATS (per chi ha riconoscimento di invalidità civile) o INAIL se del caso.

É espressamente vietato a familiari e visitatori fornire e somministrare farmaci agli ospiti.

I prodotti per la nutrizione artificiale vengono forniti dal servizio farmaceutico ATS su prescrizione del MMG. Sarà cura della RSD tramite il Coordinatore attivarsi per l'ottenimento delle necessarie forniture da parte dell'ATS competente.

17. Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS)

La documentazione ed i dati relativi ad ogni fase della presenza della persona in RSD vengono organizzati in un Fascicolo Socio-assistenziale Sanitario individuale. Il FaSAS viene gestito in formato elettronico e stampato al termine della degenza. Vi sono raccolti i dati anagrafici, anamnestici, e sensibili riferiti alla persona da un punto di vista clinico, assistenziale, riabilitativo, sociale, psicologico, educativo, sia come singolo che nella sua relazione con la RSD e la sua rete familiare e sociale.



Nel FASAS è inoltre conservata in copia la documentazione sanitaria e personale consegnata al momento dell'ingresso ed i documenti personali (tessera sanitaria e carta d'identità e esenzioni, tessera per espressione voto), oltre a tutta l'eventuale documentazione delle attività svolte, i diari clinico-assistenziali, i PAI e copia dei referti raccolti durante la degenza.

Al momento della dimissione il FASAS viene chiuso ed archiviato secondo procedura e viene restituita la documentazione personale dell'Ospite.

SU richiesta dell'interessato è previsto il rilascio di una copia di tutta la documentazione clinica relativa al periodo di degenza in formato digitale, **entro 30 gg. dalla dimissione, al costo di € 35,00.**

18. Altri documenti

Vengono inoltre rilasciati a cura della struttura i seguenti documenti:

- Documentazione ai fini fiscali di cui alla DGR 26316 del 1997;
- Certificazione INPS per richiesta di invalidità civile e/o aggravamento;
- Certificato di morte e certificazione INPS di avvenuto decesso.

19. Servizi alberghieri

19.1 Ristorazione

La ristorazione è garantita da un servizio di catering esterno.

I pasti sono trasportati in appositi contenitori termici che consentono di mantenere i cibi preparati alle corrette temperature, preservandone la qualità.

il servizio di ristorazione è controllato attraverso il sistema di qualità certificata HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), un insieme di procedure e di controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione.

La RSD dispone inoltre di tisaneria per la preparazione di bevande calde per la colazione e la merenda

Il servizio di ristorazione prevede due tipologie di menù, invernale ed estivo – forniti a richiesta – con rotazione settimanale, con possibilità di scelta tra almeno due alternative rispetto al piatto del giorno.

I medici della RSD segnalano eventuali prescrizioni dietetiche, tenendo presente le necessità caloriche degli Ospiti. E' possibile ricevere diete elaborate - sempre su richiesta medica - per tutte le principali patologie (diete per diabetici, insufficienza epatica, renale, ecc.). Il consumo dei pasti avviene di regola nel soggiorno della RSD. Su richiesta, i pasti possono essere serviti in camera avvertendo il Coordinatore, al fine di verificare eventuali

necessità di assistenza.

I familiari che intendano fermarsi a pranzo con il congiunto devono segnalare anticipatamente la volontà (giorno prima o per il fine settimana entro il venerdì alla segreteria o al Coordinatore).

I pasti per i familiari/conoscenti verranno addebitati in fattura.

19.2 Servizio lavanderia

La RSD mette a disposizione sia per gli ospiti contrattualizzati, sia per i solventi il servizio di lavanderia: per tutta la biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie ecc.) e per il lavaggio dei capi degli Ospiti, al costo di € 75/mese.

Per opportuna organizzazione ed al fine di evitare smarrimenti tutti i capi saranno numerati secondo uno schema interno alla struttura.

In caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio al lavaggio.

La dotazione di biancheria personale ed il relativo rinnovo sono affidati ai famigliari/Ads o alla struttura qualora non sia possibile diversamente.

19.3 Pulizia e sanificazione ambienti

La pulizia e la sanificazione degli ambienti, sia quelli comuni che quelli personali degli Ospiti, è garantita dal personale della RSD nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie. I prodotti e le modalità utilizzate sono conformi alle attuali direttive anti-COVID. Anche il riassetto delle camere è assicurato dalla gestione della RSD.

É vietato conservare in camera o in tisaneria, cibi deperibili e farmaci se non quelli espressamente autorizzati.

19.4 Parrucchiere, podologo, estetista

É possibile chiedere al coordinatore l'accesso di personale esterno per la cura estetica della persona (taglio, colorazione, ecc.). I professionisti esterni applicano il listino prezzi da loro fornito.

19.5 Giornali e media

Presso la struttura sono a disposizione degli ospiti alcuni giornali quotidiani locali e nazionali. Un apparecchio TV è disponibile in soggiorno ed in ogni camera. Per la connessione internet è attiva, gratuitamente, una rete wi-fi con le modalità di collegamento fornite dal Coordinatore.

20. Retta di soggiorno

La struttura si compone di 10 posti letto accreditati e contrattualizzati con il Servizio Sanitario Regionale (SSR) e 10 posti letto accreditati in regime solvente. L'importo della retta di soggiorno per i posti letto presenti in struttura è differenziato in base alla tipologia di inserimento dell'ospite.

REGIME DI CONTRATTUALIZZAZIONE CON SSR

La retta di soggiorno è di € 110,84 per ciascuna giornata di degenza, al netto del contributo regionale, per i posti letto in convenzione SSR.

La retta comprende:

- Prestazioni alberghiere
- Prestazioni mediche, infermieristiche, educative e assistenziali
- Assistenza farmaceutica
- Eventuali visite specialistiche ambulatoriali ed esami diagnostici con prescrizione a cura dell'équipe medica
- fornitura di ausili e protesi e prodotti nutrizionali per fini speciali necessari al programma di cura presso la RSD
- fisioterapia secondo prescrizione dell'équipe medica della RSD

- Supporto psicologico agli ospiti

Sono esclusi dalla retta giornaliera i seguenti servizi:

Servizio	€ (IVA incl.)
Lavanderia capi ospiti	75,00/mese
Servizio parrucchiere, podologo, estetista	Listino del singolo professionista
Trasporti non urgenti con mezzo attrezzato (fatturati in base al listino prezzi del D.G.R. 2470/06 del 11/05/2006)	Secondo km
Spese derivanti da altre attività complementari programmate (cinema, teatro, ristorante, gite)	Su preventivo
Soggiorni di vacanza	Su preventivo
Spese derivanti da assistenza durante ricoveri ospedalieri	Su preventivo

REGIME DI SOLVENZA

La retta del soggiorno è di € 134,36 per ciascuna giornata di degenza in regime di solvenza.

La retta include:

- Prestazioni alberghiere
- assistenza medica e infermieristica
- fornitura di ausili e protesi e prodotti nutrizionali per fini speciali necessari al programma di cura presso la RSD
- fisioterapia secondo prescrizione dell'équipe medica della RSD

Sono esclusi dalla retta giornaliera i seguenti servizi:

Servizio	€ (IVA incl.)
Lavanderia capi ospiti	75,00/mese
Servizio parrucchiere, podologo, estetista	Listino del singolo professionista
Trasporti non urgenti con mezzo attrezzato (fatturati in base al listino prezzi del D.G.R. 2470/06 del 11/05/2006)	Secondo km
Spese derivanti da altre attività complementari programmate (cinema, teatro, ristorante, gite)	Su preventivo
Soggiorni di vacanza	Su preventivo
Spese derivanti da assistenza durante ricoveri ospedalieri	Su preventivo

Nota Bene:

L'assistenza farmaceutica e l'esecuzione di eventuali esami diagnostici è garantita attraverso la prescrizione del MMG. È necessario che gli ospiti inseriti in regime di solvenza siano iscritti con un medico di Medicina Generale; il servizio Sociale è a disposizione per l'accompagnamento e l'assolvimento delle pratiche istruttorie

necessarie.

21. Deposito cauzionale

Per gli ospiti assistiti dal Comune di provenienza, al momento dell'ingresso dovrà essere recepito dalla struttura un impegno di spesa da parte del Comune a copertura del costo della retta.

In assenza di tale impegno dovrà essere sottoscritto dall'ospite o un suo rappresentante un regolare contratto per l'assunzione della retta.

Qualora l'ospite sia inserito in forma privata (senza quindi un contributo da parte del Comune di provenienza), l'ospite stesso o il suo rappresentante dovrà provvedere al versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità. Il deposito cauzionale verrà restituito al momento della dimissione previa verifica della regolarità dei pagamenti pregressi.

22. Obiettivi di qualità



Verso i clienti

- soddisfare l'Utente, partendo dal suo bisogno e integrando tutti i servizi e le figure professionali utili;
- offrire al cliente e al caregiver prestazioni e servizi di elevata qualità;
- garantire ambienti accoglienti e gradevoli;
- curare il rispetto della riservatezza;
- favorire una relazione positiva all'interno e con l'esterno dell'organizzazione;
- sviluppare le risorse umane e professionali attraverso una continua attività di formazione e aggiornamento;

Verso l'organizzazione

- diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione di un clima di collaborazione, fiducia e stima reciproca;
 - responsabilizzare e motivare gli operatori;
 - sviluppare le risorse umane e le competenze individuali;
- curare l'aggiornamento professionale e la formazione continua.

Per verificare continuamente il nostro impegno abbiamo adottato i seguenti standard:

ATTIVITÀ/SERVIZIO STANDARD

Tempo di inserimento in lista di attesa dalla ricezione domanda	7 gg lavorativi
Piano di assistenza individualizzato condiviso con l'Ospite	100%
Consenso informato alle procedure	100% dei casi previsti
Preavviso per dimissione dell'Ospite	7 gg. lavorativi*
Intervento medico in urgenza dalla chiamata operatore	Entro 30 minuti
Risposta scritta in seguito a reclamo	Entro 7 gg. lavorativi
Colloquio con il personale incaricato	Entro 24 h dalla richiesta

Rilascio copia cartella clinico-assistenziale (FaSAS)	Entro 30 gg.
Sospensione connessione internet per interventi/manutenzioni	Max. 6h

**ad eccezione dei casi di recesso e previsti dal contratto*

23. Allegati

- MD38 non conformità e reclami
- Menù RSD Casa Maria Consolatrice
- Q.RSD.02 Questionario soddisfazione familiari
- Q.RSD.04 e 04s Questionario soddisfazione utenti (anche in versione semplificata)
- M.RSD.03 Autorizzazione richiesta uscita ospiti

