

# Carta dei Servizi

## Cure Intermedie – ex Assistenza Post-Acuta



ULTIMA REVISIONE: 1 DICEMBRE 2023

## Sommario

1	Dove siamo .....	3
2	Chi siamo .....	4
2.1	I servizi offerti dal consorzio.....	4
3	I nostri valori .....	5
3.1	La carta dei diritti della persona anziana .....	5
4	La struttura .....	6
5	Il servizio Cure Intermedie (Ex Assistenza Post-Acuta).....	6
5.1	Il personale.....	7
5.2	Servizi Socio-Sanitari-Assistenziali .....	7
5.3	Servizi complementari .....	9
5.4	Servizi amministrativi .....	11
5.5	Servizi a pagamento e deposito cauzionale.....	11
6	L'ospite .....	12
6.1	Diritto di accesso .....	12
6.2	Domanda di ingresso e lista di attesa .....	12
6.3	Accoglienza e presa in carico .....	12
6.4	La giornata tipo .....	13
6.5	Orario e regolamento delle visite .....	13
6.6	Beni dell'ospite .....	13
6.7	Abbigliamento dell'ospite .....	14
6.8	Accesso alla documentazione sociosanitaria.....	14
6.9	Strumenti di verifica del gradimento.....	14
6.10	Segnalazioni, reclami ed encomi .....	14
6.11	Privacy e riservatezza .....	15
6.12	Assenze temporanee/ricoveri ospedalieri .....	15
6.13	Dimissioni .....	15
6.14	Norme di comportamento degli Ospiti e dei familiari/visitatori .....	16
7	Documenti amministrativi.....	16
8	Allegati.....	16

La Carta dei Servizi della R.S.A., "Residenze del Sole", si ispira ai principi fondamentali indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e tiene conto della "Carta dei diritti dell'Anziano" e delle normative regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura ed assistenza delle persone anziane.

## 1 Dove siamo



La RSA delle "Residenze del Sole" si trova in via Bernini 14, in Cinisello Balsamo (MI).

E' circondata dal Parco del Grugno Torto e ha un ampio giardino piantumato con siepi di essenze e due vialetti di camminamento.

Tel. 02/61.11.11.1

E-mail [accoglienza@residenzedelsole.org](mailto:accoglienza@residenzedelsole.org) PEC [residenzedelsole@legalmail.it](mailto:residenzedelsole@legalmail.it)

sito internet [www.residenzedelsole.org](http://www.residenzedelsole.org)

E' raggiungibile in auto: tangenziale Est – uscita Nova Milanese - S.P. 31, parcheggio auto nella parte sinistra della struttura.

Mezzi pubblici:

Circolare destra n°710 o sinistra n°711

Cologno / Cinisello Via Risorgimento n°702

Nova Milanese n°225

Milano Bicocca / Cinisello Sant'Eusebio n°728

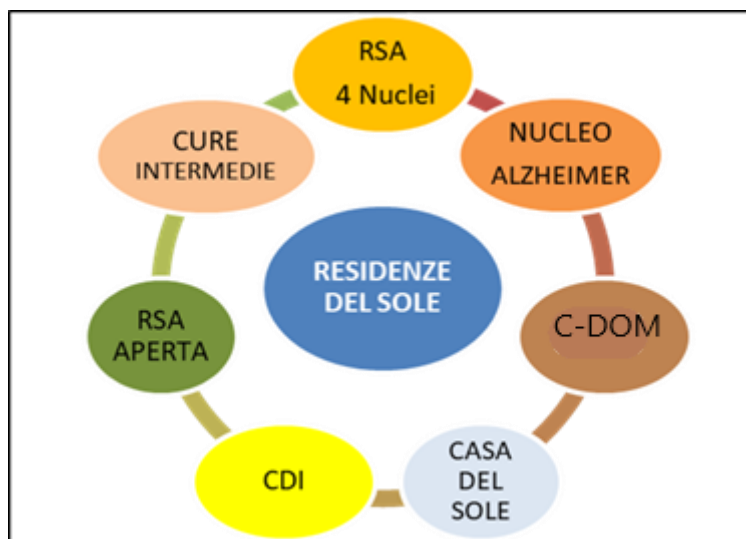
Metrotramvia n.31 da Milano Pzz.le Lagosta fermata capolinea Cinisello

## 2 Chi siamo

Il Consorzio Residenze del Sole Consorzio sociale soc. coop. opera nell'ambito della progettazione ed erogazione di servizi sociosanitari-assistenziali per anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti in regime residenziale (RSA, Residenza Leggera e Cure Intermedie), semiresidenziale (Centro Diurno Integrato) e domiciliare (ADI, RSA-Aperta, Servizio Pasti a domicilio), offrendo i propri servizi ad una utenza che risiede prevalentemente nella città di Cinisello Balsamo e nei Comuni immediatamente limitrofi.

### 2.1 I servizi offerti dal consorzio

Il Consorzio Residenze del Sole soc. coop. gestisce le seguenti unità d'offerta socio-sanitarie:



- **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)**, sita in via Bernini n.14 a Cinisello Balsamo. Unità d'Offerta Sociosanitaria (UdO) costituita da 120 posti letto autorizzati, accreditati e contrattualizzati, suddivisi in 6 nuclei residenziali da 20 posti ciascuno, così suddivisi:  
RUBINO al piano terra, GIALLO al primo piano, AZZURRO e SMERALDO al secondo piano, destinati ad accogliere persone anziane non autosufficienti a cui sono garantiti interventi di natura sociosanitaria volti a migliorare o mantenere le autonomie residue, promuovere il benessere, prevenire la riacutizzazione e curare le malattie croniche.  
CORALLO, nucleo Alzheimer, al piano terzo: offre prestazioni assistenziali e sociosanitarie con l'obiettivo di garantire le necessarie condizioni di cura, protezione e sicurezza a persone affette da demenza e da gravi turbe del comportamento.  
ARANCIO, Nucleo Cure Intermedie ex Assistenza Post-Acuta, al primo piano: eroga prestazioni assistenziali, sanitarie, tutelari e riabilitative rivolto a persone fragili, non autosufficienti, in condizioni di stabilità clinica, le quali hanno terminato il loro percorso clinico acuto e sub acuto ma necessitano di un ulteriore periodo di assistenza, svolta a livello residenziale, per migliorare il più possibile lo stato di salute prima del rientro al proprio domicilio o l'inserimento in lungodegenza, provenienti dalle strutture ospedaliere e/o dal domicilio, come specificato dalla DGR 3383/2015.
- **Centro Diurno Integrato (CDI)** al piano terra della RSA  
Struttura semiresidenziale di 40 posti autorizzati, accreditati e contrattualizzati, che eroga prestazioni ad elevato contenuto sociosanitario, rivolte a persone parzialmente autosufficienti o ad alto rischio di perdita dell'autonomia finalizzato a migliorare la qualità di vita dell'anziano evitandone o ritardandone il ricovero in una struttura residenziale.
- **Comunità Alloggio "Casa del Sole"**, costituita da 11 posti, sita in via Giolitti, 8 a Cinisello Balsamo. Servizio rivolto a persone ultrasessantacinquenni, con un discreto grado di autonomia, che necessitano di un minimo di supporto nelle attività quotidiane, ai sensi della DGR 7769/2018 Misura "Residenzialità Assistita".
- **Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM, ex ADI)** con sede al piano terra della RSA.

Il servizio si rivolge a persone in situazioni di fragilità, di non autosufficienza parziale o totale fornendo, attraverso un "Voucher Sociosanitario" prestazioni infermieristiche, riabilitative, medico specialistiche e di aiuto infermieristico a domicilio.

- **Misura RSA Aperta:** misura ai sensi della DGR 7769/2018 con sede al piano terra della RSA.

Il servizio offre prestazioni, prevalentemente domiciliari, a sostegno di anziani affetti da demenza o non autosufficienti ed ai loro caregiver.

### 3 I nostri valori

Il Consorzio Sociale "Residenze del Sole soc. coop." ha stabilito nel proprio Statuto, assunto in data 13 marzo 2014, che l'oggetto sociale è costituito dalle attività nel settore dei servizi e, in particolare, la gestione di servizi di assistenza per anziani e persone in stato di disagio o di bisogno, affetti da malattie croniche invalidanti e in particolare di residenze sanitarie assistenziali, case di riposo e centri diurni integrati, e l'assistenza domiciliare agli anziani.

Il compito sociale del Consorzio Residenze del sole soc.coop è quindi quello di "prendersi cura" della persona soprattutto anziana, assicurando una buona qualità di vita, il rispetto della personalità, la socializzazione, il mantenimento e il recupero delle capacità psicofisiche, l'assistenza sanitaria e il comfort alberghiero, in ambienti con elevate garanzie di sicurezza e professionalità.

#### 3.1 La carta dei diritti della persona anziana

La "Carta dei Diritti dell'anziano", che riproduciamo integralmente, è inserita nella Delibera della Giunta della regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° VII/7435. Tutti gli operatori della nostra Residenza la conoscono e ne condividono le affermazioni, a tutela dei nostri ospiti ed in aiuto al miglioramento della qualità della vita delle persone anziane in senso lato.

<b>LA PERSONA HA IL DIRITTO</b>	<b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di 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 anziana, 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 anziana 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 l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano 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 a ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di 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 degli anziani.
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.

## 4 La struttura

La RSA Residenza del Sole è una struttura moderna e razionale, impostata secondo caratteristiche che richiamano le costruzioni rurali, che la configurano come un edificio capace di dare il giusto calore all'Ospite ed in grado di inserirsi perfettamente nel Parco del Grugnotorto, nel quale è collocata.

La R.S.A. offre i seguenti spazi:

- 6 nuclei abitativi denominati in base al colore degli spazi: Giallo, Azzurro, Smeraldo, Corallo (Nucleo Alzheimer) e Rubino. Ogni nucleo è composto da 20 posti letto distribuiti in camere singole e camere doppie (Nuclei Giallo, Azzurro e Smeraldo 4 singole e 8 doppie, Nuclei Corallo e Rubino 2 singole e 9 doppie), tutte con bagno, impianto centralizzato per ossigeno, impianto di raffrescamento centralizzato, collegamento wi-fi, presa TV e telefono. Le stanze del nucleo Rubino sono dotate di TV personale per ogni ospite con cuffie wireless ed attrezzate con un sistema all'avanguardia di sollevapersona a soffitto, che consente di movimentare gli ospiti non autosufficienti con il minimo disagio e la massima sicurezza.
- Salette dedicate a colloqui riservati
- Ambulatori medici
- Palestra per rieducazione funzionale e terapia fisica
- Palestrine di piano
- Stanza multisensoriale (Nucleo Alzheimer)
- Sala polifunzionale attrezzata
- Bar
- Locale servizio parrucchiere
- Sala mensa
- Reception
- Ufficio Accoglienza
- Uffici amministrativi
- Sale riunioni
- Sala culto (assistenza religiosa)
- Locale lavanderia
- Sala del commiato
- Spazi esterni: parcheggi e giardino.

Sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra ospiti, familiari e amici. Un'efficace segnaletica consente di orientarsi per recarsi alla sala ristoro, nel salone polifunzionale, al bar, in palestra e nelle sale comuni. Il giardino offre percorsi sensoriali con una grande varietà di piante e fiori, una piazzetta e un'area orti, dove gli anziani potranno trascorrere piacevoli momenti in compagnia dei loro cari.

L'assenza di barriere architettoniche consente l'accessibilità a tutti gli ospiti.

Il fulcro di ogni reparto rimane il soggiorno dove gli ospiti trascorrono più tempo e socializzano, trovando a disposizione quotidiani, riviste e materiali per attività ludiche e occupazionali (es. carte da gioco, lana, giochi di società, carta e pennarelli ecc.).

Al piano terra della Residenza del Sole si trova un bar, importante punto di socializzazione, aperto dalle 7,00 alle 18,00.

Negli orari di chiusura del bar sono in funzione macchine erogatrici di bevande calde/fredde e snacks.

## 5 Il servizio Cure Intermedie (Ex Assistenza Post-Acuta)

Il servizio di Assistenza Post-Acuta nasce nel 2012 grazie all'adesione del Consorzio alla sperimentazione regionale nell'ambito delle Politiche di welfare regolate dalla D.G.R. 3239/2012 e successivamente dalle DD.GG.RR. 499/2013, 2022/14 e 3383/15. In attesa del riordino generale delle Cure Intermedie prospettato dall'ultima DGR 3383/15 ma ad oggi non ancora reso attuativo, il servizio di ex Assistenza Post-Acuta permane in forma sperimentale e quindi può presentare delle differenze rispetto a quello erogato da altre strutture presenti sul territorio di regione Lombardia che hanno aderito alla sperimentazione.

I destinatari sono anziani reduci da un evento clinico acuto che si è risolto ma che comporta un cambiamento delle necessità assistenziali precedenti con impossibilità temporanea di gestione domiciliare.

L'obiettivo primario che si pone questo servizio è dunque il reinserimento del paziente nel proprio contesto abituale di vita entro 60 giorni previsti dal progetto di ricovero, o, se ciò non risultasse possibile, l'accompagnamento verso altri servizi idonei a rispondere ai bisogni dell'anziano, in un'ottica di continuità assistenziale. Verso tale obiettivo concorre il lavoro dell'equipe socio-sanitaria-assistenziale e anche, indirettamente, il lavoro di tutto il personale impiegato in struttura.

## 5.1 Il personale

Il personale impiegato può essere dipendente da altre cooperative/aziende. Resta tuttavia garantito l'impegno del Consorzio "Residenze del Sole" alla verifica della qualità del servizio reso all'Ospite affinché quest'ultima sia adeguata e soddisfacente.

Il Consorzio assicura la partecipazione del personale addetto a corsi di formazione ed aggiornamento professionale richiesto o ritenuto utile.

Gli operatori coinvolti nell'attività di assistenza, tutti identificabili tramite cartellino di riconoscimento, sono:

- Medici
- Coordinatori
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Ausiliari socio-assistenziali (ASA) e Operatori Socio-Sanitari (OSS)
- Assistente sociale e addetti servizio accoglienza
- Animatori ed educatori professionali
- Parrucchiere
- Podologo
- Addetti alla Reception
- Operatori dei servizi generali, tecnici e di cucina
- Amministrativi
- Addetti al servizio di lavanderia
- Manutentore
- Addetti al servizio di pulizie e sanificazione

Il personale è adeguato al numero degli Ospiti, consente il buon funzionamento del servizio e non è mai inferiore al minimo previsto dalle vigenti disposizioni normative.

Tutto il personale opera nel rispetto di specifici Progetti Individuali (P.I.) e Pianificazione degli Interventi (P.A.I.) definiti per ogni Ospite.

Il personale che si occupa delle attività socio-sanitarie-assistenziali risponde direttamente al Coordinatore dei Servizi, dipendente della Cooperativa cui è affidato l'appalto. Il Coordinatore è incaricato di organizzare e controllare il buon espletamento di tutte le attività di cura e tutti gli aspetti organizzativo/gestionali connessi.

La gestione dei servizi fa capo ai responsabili di area:

- a) Sanitaria
- b) Informativa
- c) Qualità e Protezione dei Dati
- d) Amministrativa
- e) Servizi

## 5.2 Servizi Socio-Sanitari-Assistenziali

### ● Servizio sanitario

Il Medico Responsabile, specialista in Geriatria e Gerontologia, è il responsabile di tutte le attività cliniche e sanitarie della Residenza del Sole. Esegue un controllo diretto sull'attività dei Medici e di tutta l'equipe socio-sanitaria, vigilando sul buon andamento sanitario all'interno della struttura.

A tutti gli ospiti è garantita l'assistenza medica. I Medici sono presenti dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 19,00; di notte, nei fine settimana e nelle giornate festive è attivo un servizio di reperibilità medica garantendo così la copertura dell'assistenza nelle 24 ore. Il Medico reperibile ha l'obbligo di uscire entro trenta minuti dalla chiamata.

Gli ospiti del servizio di Cure Intermedie restano in carico al proprio Medico di Medicina Generale (di seguito MMG), il quale ha la responsabilità della gestione sanitaria e delle prescrizioni (terapie farmacologiche, esami ematici, indagini strumentali ecc.).

Il Medico della residenza pertanto è tenuto ad operare in stretta collaborazione con il MMG e si occupa di:

- attività clinica, cura dell'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento Medico: visita medica, consulenza per la prescrizione di farmaci e di accertamenti diagnostici, piccoli interventi strumentali;
- compilazione del Fascicolo Socio Sanitario e Assistenziale degli ospiti e di quanto richiesto come debito informativo da ATS e Regione Lombardia;
- costruzione del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale di ogni Ospite in condivisione con l'equipe socio-sanitaria attraverso la valutazione multidimensionale dei bisogni e l'utilizzo di scale di misurazione validate;

- costruzione di un'alleanza terapeutica con ospiti e familiari per fornire informazioni sullo stato di salute, e per condividere i percorsi clinici, assistenziali e riabilitativi (Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale);
- valutazione di idoneità delle domande di ingresso.

Permanendo la presa in carico da parte del MMG e del Sistema Sanitario Regionale, gli ospiti del reparto Cure Intermedie, devono provvedere, anche attraverso figure di riferimento personali, a fornire agli operatori della Residenza farmaci, parafarmaci e presidi per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, traverse ecc.). Tutti gli ausili ed i presidi rimangono a carico del Sistema Sanitario Regionale, compatibilmente con il livello di invalidità civile e le esenzioni di cui è titolare il cittadino, come i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate), ossigeno, nutrizione artificiale ed ausili per il movimento.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici suggeriti dal medico della residenza e prescritti dal MMG, sono a carico del Servizio Sanitario Regionale, se non prenotati in regime di solvenza. Eventuali ticket sanitari sono a carico dell'Ospite.

Il trasporto presso presidi sanitari esterni alla Residenza per visite mediche è a carico dell'Ospite ed è preferibile che esso sia accompagnato da un familiare o suo delegato. Il Centralino della Residenza può, su richiesta dell'Ospite, prenotare un trasporto sanitario assistito a pagamento.

Nel pieno rispetto della libertà di scelta, l'Ospite può, qualora lo ritenesse opportuno, avvalersi della consulenza di uno Specialista privato presso la struttura. Nell'interesse dell'Ospite è bene che lo Specialista esterno operi in collaborazione con il Medico della residenza. Le prestazioni specialistiche private sono a totale carico dell'Ospite.

Anche gli esami ematochimici vengono prescritti dal Medico di Medicina Generale su indicazione del Medico della Residenza. I prelievi vengono effettuati in Struttura ed inviati presso un centro di analisi convenzionato.

Il pagamento degli esami, se l'Ospite non è esente, possono essere effettuati presso la Reception.

Il Medico all'interno della struttura indossa un camice bianco.

#### • Assistenza infermieristica

Le "Residenze del Sole" garantiscono un'assistenza infermieristica continuativa, 24 ore su 24, tramite infermieri qualificati. Il personale infermieristico opera in stretta collaborazione con i medici per ciò che riguarda le attività sanitarie, con gli ASA/OSS per ciò che riguarda quelle assistenziali e, più in generale, con tutte le figure dell'equipe.

L'assistenza infermieristica garantisce:

- l'osservazione attenta e la lettura dei bisogni dell'Ospite in un'ottica non solo di cura ma anche di prevenzione
- la supervisione delle attività assistenziali dei Nuclei
- la somministrazione della terapia farmacologica
- la richiesta ai referenti degli ospiti di farmaci e parafarmaci
- la rilevazione dei parametri vitali
- le medicazioni
- l'assistenza continua e diretta agli ospiti critici
- la compilazione della documentazione sanitaria specifica
- il contatto diretto e costante con il Medico e con i componenti dell'equipe
- il contatto con i familiari

Tale servizio è coordinato dal Medico responsabile che mantiene rapporti con le altre figure professionali ed i familiari.

Gli infermieri sono riconoscibili da una casacca bordeaux oltre che dal tesserino identificativo.

#### • Servizio assistenziale e tutelare

L'assistenza e la cura della persona vengono garantite agli ospiti 24 ore al giorno, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate (Ausiliari Socio-Assistenziali – ASA) che suppliscono alla perdita di autonomia degli ospiti nelle loro funzioni personali come la vestizione, l'igiene, la mobilitazione, la gestione dell'incontinenza, l'accompagnamento nella deambulazione, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione.

Il personale assistenziale valuta gli eventuali presidi per l'incontinenza necessari per l'ospite e ne fa richiesta al familiare o chi per esso.

Gli operatori mantengono i rapporti con gli ospiti, i familiari e gli altri operatori e contribuiscono inoltre, con le loro indicazioni sul livello di autonomia degli ospiti, alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.A.I.



Le ASA indossano una casacca bianca con i bordi bordeaux e tesserino identificativo.

#### ☉ Servizio di fisioterapia

A tutti gli ospiti viene garantito l'intervento fisioterapico volto a recuperare ove possibile le autonomie precedenti l'evento acuto o comunque migliorare la qualità di vita. Per i casi più complessi il Medico Fisiatra elabora un progetto riabilitativo.

Le attività si svolgono con opportuni ausili e attrezzature, presso la palestra o in aree attrezzate del reparto. I trattamenti vengono realizzati sia a livello individuale che di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali.

Il Fisioterapista inoltre può offrire:

- ☉ consulenza ad ospiti e familiari in merito agli ausili più idonei ai bisogni riscontrati;
- ☉ addestramento all'uso di protesi ed ausili e verifica l'efficacia del training;
- ☉ consulenza al domicilio in merito ad adattamenti ambientali volti a garantire la sicurezza dell'anziano una volta rientrato al domicilio.

I fisioterapisti indossano una casacca bianca con i bordi blu.

#### ☉ Servizio di accoglienza e Assistenza Sociale

La Residenza del Sole garantisce, per tutti i servizi offerti, un'attività di accoglienza, ascolto, prima valutazione del bisogno, orientamento ed accompagnamento all'interno della rete dei servizi, sia direttamente offerti dal Consorzio, sia territoriali. Il Servizio Accoglienza è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,30 ed è composto da due operatori (inclusa un'Assistente Sociale).

Il Servizio di Accoglienza in particolare si occupa di:

- ☉ Accoglienza delle domande di ricovero;
- ☉ in collaborazione con il medico di reparto valutazione dell'idoneità al ricovero sulla base della normativa regionale vigente;
- ☉ funzione di care management al fine di assicurare il coordinamento tra i diversi servizi della rete e la presa in carico del cittadino, il rientro protetto al domicilio o l'accompagnamento verso altre soluzioni assistenziali;
- ☉ relazioni con il pubblico;
- ☉ visite guidate alla struttura;
- ☉ gestione lista di attesa ed organizzazione di ingressi e dimissioni;
- ☉ pratiche amministrative (procedure d'ingresso e contratto);
- ☉ richieste, rilievi, suggerimenti e reclami dei Clienti per i diversi settori di attività.

### 5.3 Servizi complementari

#### ☉ Assistenza religiosa

All'interno della struttura residenziale è possibile praticare qualsiasi tipo di culto religioso.

L'assistenza religiosa per il culto cattolico è garantita dalla collaborazione con la parrocchia di Sant'Eusebio. Tutti i mercoledì viene officiata la S. Messa presso il salone della Residenza del Sole. Gli ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, a loro cura o chiedendo l'intervento del Servizio Accoglienza.

#### ☉ "Amici della residenza del sole": la nostra associazione di volontariato

All'interno della struttura è presente un gruppo di volontari che collabora con il servizio di animazione e si occupa di offrire sostegno morale agli ospiti, compagnia, intrattenimento ed accompagnamento nelle uscite sul territorio. Alcuni volontari si occupano anche di piccole commissioni all'esterno della struttura a favore di ospiti privi di rete familiare/sociale e della consegna dei pasti domiciliari.

Presso l'ufficio accoglienza è possibile avere informazioni in merito alla possibilità di aderire al gruppo.

La RSA "Residenze del Sole" è altresì aperta verso altre associazioni, realtà sociali ed educative del territorio. Anche i volontari indossano un tesserino di riconoscimento ed una divisa azzurra.

#### ☉ Reception

Il servizio di reception e centralino è attivo da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00; sabato e domenica dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.30; giorni festivi dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

L'operatore della Reception si occupa di: fornire ogni informazione diretta o telefonica relativa alla domanda di ingresso e consegna della modulistica necessaria; informare riguardo l'accesso alla Residenza, ai servizi ed

agli uffici direzionali; prenotare podologo e parrucchiere; segnalare, nel rispetto della privacy, gli ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei.

#### ☉ Servizio di barbiere e parrucchiere

La struttura assicura almeno due volte alla settimana il servizio di parrucchiere: per donna (taglio, messa in piega) e per uomo (taglio); il servizio è garantito agli ospiti della RSA che ne facciano richiesta almeno una volta al mese. Ulteriori servizi sono da considerarsi come costo aggiuntivo.

Il Servizio è previsto, di norma, solo all'interno della Struttura, nei locali appositamente dedicati.

#### ☉ Ristorazione

Il servizio ristorazione riveste un'importanza fondamentale poiché non solo soddisfa un bisogno primario, ma crea un valore familiare, sociale, psicologico, emozionale e relazione. Un valore aggiunto è la presenza di una cucina interna moderna ed attrezzata, gestita da personale specializzato; ciò consente di intervenire immediatamente in caso di bisogno.

La preparazione dei menù, curata da un dietista, risulta strategica non solo nel rispondere alle necessità fisiologiche e cliniche degli ospiti, ma anche nel mantenere le abitudini alimentari del territorio di riferimento. Il menù è diversificato sui due periodi estate e inverno e articolato su 4 settimane, consentendo grande varietà dei piatti con possibilità di scelta tra doppio primo, doppio secondo e doppio contorno, oltre alla presenza di numerose alternative fisse sempre disponibili (es. pasta/riso in bianco o al pomodoro, pastina in brodo, semolino, formaggi e salumi, pollo bollito, ecc.).

In occasione delle principali festività il menu viene diversificato con piatti tipici della ricorrenza.

Gli Ospiti con particolari necessità clinico - sanitarie seguono diete speciali prescritte dal medico di reparto, es. per la disfagia si utilizzano cibi preparati da un macchinario che garantisce una consistenza perfettamente omogenea, al fine di ridurre a zero il rischio di ab-ingestis.

In ogni nucleo sono presenti erogatori dei liquidi per colazioni e merende (anche per ospiti con disfagia).

Per una migliore comunicazione agli ospiti, sono esposti e ben leggibili presso la Reception, nelle bacheche dei nuclei e nelle sale da pranzo dei nuclei.

La somministrazione dei pasti segue i seguenti orari:

☉ 1a colazione	dalle ore 7,30	alle ore 9,30
☉ Idratazione supplementare	dalle ore 10,00	alle ore 11,30
☉ Pranzo	dalle ore 12,00	alle ore 13,00
☉ Merenda	dalle ore 15,30	alle ore 16,00
☉ Cena	dalle ore 18,45	alle ore 19,45

In allegato alla presente Carta dei Servizi un esempio di un menu tipo e di una dieta speciale.

#### ☉ Lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria personale è interno alla Residenza per i capi personali degli ospiti, esterno per quanto riguarda la biancheria piana.

Il servizio è facoltativo e prevede un costo forfettario mensile come specificato nel tariffario allegato.

Al fine di evitare smarrimenti, tutti i capi di abbigliamento degli ospiti, devono essere etichettati. Il familiare è tenuto a compilare all'ingresso e ad ogni nuova consegna di capi, una distinta da consegnare alla Reception, in modo che il servizio lavanderia provveda prontamente a contrassegnare tutti gli indumenti con etichetta recante il nome dell'Ospite.

L'etichettatura sarà invece a cura dei familiari per coloro i quali non usufruiscono del servizio lavanderia.

Viene consegnata agli interessati apposita procedura interna.

Alle dimissioni dell'ospite, i possibili capi in giacenza vengono conservati per 30 giorni. Trascorsi 30 giorni dalla data della dimissione, la Residenza non risponde di eventuali smarrimenti.

#### ☉ Igiene e sanificazione degli ambienti

Il servizio di pulizia viene eseguito con la massima cura in tutti gli ambienti della Residenza.

Il servizio è garantito 7 giorni su 7 da parte di personale specializzato. La qualità del servizio è garantita tramite l'utilizzo del "codice colore", un sistema atto ad aiutare gli operatori ad associare gli ambienti da pulire agli strumenti ed alle attrezzature adeguate, che garantisce sicurezza ed igiene. Vengono utilizzati carrelli professionali, macchinari ed attrezzature professionali per la disinfezione di ambienti ospedalieri e case di riposo.

#### 🕒 Televisore in camera

Servizio opzionale a pagamento come da tariffario allegato riservato ai soli Ospiti delle Cure Intermedie. All'atto delle dimissioni o alla disdetta del servizio l'utente e il suo caregiver sono pregati di restituire il telecomando alla reception.

### 5.4 Servizi amministrativi

Gli uffici amministrativi delle Residenze del Sole sono aperti dalle h. 9 alle h. 13 e dalle 14 alle 17,30 da lunedì a venerdì. Il personale degli uffici amministrativi si occupa di:

- 🕒 corretta tenuta della documentazione amministrativa;
- 🕒 rendicontazioni ad ATS e Regione (debito informativo);
- 🕒 fatturazione ai clienti;
- 🕒 pagamenti e rimborsi;
- 🕒 rilascio delle dichiarazioni annuali ai fini fiscali;
- 🕒 statistiche di competenza.

### 5.5 Servizi a pagamento e deposito cauzionale

Il Servizio di Cure Intermedie risulta a totale carico del Sistema Sanitario Regionale, quindi gratuito per chi ne usufruisce. Inoltre, poiché il paziente rimane in carico al Medico di Medicina Generale, la fornitura di farmaci, parafarmaci e presidi per l'incontinenza risulta a parziale o totale carico del Sistema Sanitario Regionale. I familiari o chi per essi sono pertanto tenuti a fornirli alla struttura.

E' richiesto un deposito cauzionale di € 400 a tutela di eventuali danni provocati ai beni e agli arredi. Residenze del Sole ha facoltà di trattenere il deposito cauzionale imputandolo alle somme a qualunque titolo dovute dall'Ospite (es. farmaci, parafarmaci e presidi per l'incontinenza necessari all'assistenza all'ospite).

Il deposito cauzionale è infruttifero e viene reso interamente alla dimissione dell'Ospite entro il trentesimo giorno del mese successivo alla data di dimissione.

I servizi gratuiti compresi nel ricovero sono:

- 🕒 Assistenza socio-sanitaria garantita 24/24 ore:
  - Medici;
  - Infermieri;
  - Personale Assistenziale;
- 🕒 Servizi alberghieri:
  - Pasti;
  - Pulizia e sanificazione delle camere e degli spazi comuni;
  - Reception;
- 🕒 Fisioterapia e terapia occupazionale;
- 🕒 Servizio sociale.

Beni e servizi non inclusi nel ricovero:

- 🕒 Farmaci e parafarmaci;
- 🕒 Presidi per la gestione dell'incontinenza;
- 🕒 Ausili per il movimento personalizzati.

Servizi opzionali a pagamento:

- 🕒 Parrucchiere
- 🕒 Podologo
- 🕒 Lavanderia degli indumenti personali
- 🕒 TV in camera
- 🕒 Trasporti assistiti
- 🕒 Servizio di diagnostica per immagini (RX ed ecografia) all'interno della struttura
- 🕒 Visite mediche specialistiche.

Il costo dei servizi a pagamento è indicato nel tariffario allegato.

## 6 L'ospite

### 6.1 Diritto di accesso

L'Assistenza Post-Acuta della Residenza del Sole è rivolta a persone prevalentemente anziane che hanno da poco concluso la fase acuta di una malattia, sono in condizioni di stabilità clinica e necessitano di un periodo di continuità di cure finalizzato al re-inserimento presso il proprio contesto di vita abituale o eventualmente all'accompagnamento verso altri setting assistenziali. I pazienti sono provenienti nella maggior parte dei casi da strutture ospedaliere, potrebbero accedere anche dal domicilio o da una struttura riabilitativa, ma non da una RSA. Non sono ammesse persone autosufficienti.

### 6.2 Domanda di ingresso e lista di attesa

La richiesta di ammissione è solitamente inoltrata dai Centri Servizi Aziendali delle ASST (Aziende socio sanitarie territoriali) dove il paziente è ricoverato tramite il portale regionale Priamo. Può essere anche proposta dal Medico di Medicina Generale qualora il paziente si trovi al domicilio (purché la domanda sia redatta tramite la Scheda Unica di Invio in Cure Intermedie, modello emesso da Regione Lombardia). La domanda deve essere inviata all'ufficio accoglienza tramite mail.

Per l'accoglimento presso la struttura è necessario che le caratteristiche del paziente rispondano ai criteri di idoneità stabiliti dalle DD.GG.RR. di riferimento, ossia:

- conclusione della fase acuta
- stabilità clinica
- necessità di continuità di cure
- intensità sanitaria bassa
- intensità assistenziale alta
- assenza di disturbi del comportamento o patologia psichiatrica attiva.

L'ufficio accoglienza restituisce la valutazione di idoneità alla struttura inviante e, in caso positivo, comunica la data di disponibilità del posto letto o i tempi di attesa indicativi.

### 6.3 Accoglienza e presa in carico

Gli accessi alla struttura sono liberi durante l'orario di funzionamento della reception. Per parlare con il Medico, il Coordinatore o il Servizio Accoglienza è necessario fissare un appuntamento.

Nel momento della presa in carico il Medico e gli altri professionisti (infermiere, fisioterapista, operatore assistenziale) raccolgono dall'Ospite stesso e dai familiari, previo consenso informato alla cura, informazioni circa l'anamnesi e le abitudini dell'anziano, bisogni e problemi, compilando schede e scale di valutazione che compongono il Fasas (fascicolo socio-assistenziale e sanitario). Il Fasas è una cartella clinica multidimensionale elettronica, integrata dalle diverse competenze socio-sanitarie-assistenziali presenti. Per ogni Ospite viene definito, sulla base della lettura in equipe delle abilità residue e dei bisogni, un Progetto Individuale che prevede specifici obiettivi ed interventi da effettuarsi nell'arco dei 60 giorni previsti dal ricovero.

Al termine del colloquio con il Medico, un operatore dell'Ufficio Accoglienza conclude le pratiche amministrative (firma del Contratto di ricovero e consensi Privacy).

Viene consegnata documentazione recante tutte le informazioni utili alla permanenza in struttura (Carta dei Servizi e Guida ai servizi di nucleo contenente specifiche sull'equipe di reparto, contatti, orari di visita, orari di ricevimento del medico, Procedura servizio lavanderia, Liberatoria uso immagini).

L'assistente sociale cura in particolare il progetto di dimissioni protette, valutando insieme all'ospite, all'equipe e ai familiari la possibilità effettiva di reinserimento nel contesto di vita precedente il ricovero ospedaliero. In caso di necessità, orienta la famiglia ai servizi socio-sanitari territoriali, per la fornitura al domicilio di presidi e ausili, l'attivazione di servizi di assistenza domiciliari (SAD, ADI, badanti) o per la ricerca di altre strutture residenziali.

Se è stato attivato il servizio lavanderia è richiesta al caregiver la compilazione di una scheda con l'elenco di tutti i capi di abbigliamento e oggetti personali. Il corredo viene preso in carico da un operatore della lavanderia che provvederà a siglare i capi e a riporli nell'armadio, altrimenti i capi di abbigliamento verranno direttamente riposti nell'armadio a cura del familiare o dell'operatore assistenziale.

## 6.4 La giornata tipo

<b>Fasce Orarie</b>	<b>Attività</b>
Ore 7,00 – 10,00	Sveglia ospiti, igiene personale, somministrazione terapie e colazione
Ore 9,00 – 12,00	Bagni, visite mediche, fisioterapia attiva e passiva, medicazioni, idratazione,
Ore 10,00 – 11,30	Visite parenti
Ore 12,00 – 13,30	Pranzo, somministrazione terapie e igiene orale
Ore 13,30 – 15,00	Riposo pomeridiano o sala lettura / televisione
Ore 15,00 – 16,00	Assistenza ospiti, merenda e somministrazione terapie
Ore 16,00 – 18,00	Visite parenti
Ore 18,00 – 19,00	Preparazione alla cena
Ore 19,00 – 20,00	Cena
Ore 20,00 in poi	Terapie e preparazione per riposo notturno

## 6.5 Orario e regolamento delle visite

La struttura è aperta alle visite da parte di familiari ed amici degli ospiti dalle h. 8,00 alle h. 20,00.

E' opportuno che tali visite non ostacolino le attività giornaliere della struttura e non arrechino disturbo al riposo e alla tranquillità degli altri residenti. Al fine di garantire il rispetto della privacy durante le attività di cure mattutine e durante i pasti (colazione, pranzo, merenda e cena) le visite all'interno dei nuclei sono consentite:

dalle ore 10,00 alle ore 11,30

dalle ore 14,30 alle ore 15,30

dalle ore 16,00 alle ore 18,15.

Eventuali richieste di permanenza all'interno dei reparti al di fuori della fascia oraria indicata dovranno essere richieste per iscritto ed essere autorizzate dal Medico Responsabile.

I visitatori sono tenuti a:

- Rispettare l'orario di visita all'interno dei nuclei, segnalando la loro presenza all'ingresso in RSA qualificandosi, e segnalando l'abbandono del nucleo dopo la visita;
- attendere il tempo necessario all'Ospite per concludere eventuali attività in corso;
- non somministrare cibi agli Ospiti;
- non arrecare molestie o disturbo agli ospiti ed agli operatori e, in genere, evitare comportamenti incompatibili con una serena vita comunitaria;
- usare smartphone, apparecchi radio, televisioni e analoghi, con la massima discrezione possibile;
- visitare gli Ospiti all'interno dei nuclei e in particolare nelle camere da letto in numero massimo di due persone;
- utilizzare i servizi igienici per i visitatori e non quelli ad uso esclusivo degli ospiti;
- verificare l'adeguatezza del vestiario lasciato a disposizione dell'Ospite;
- consegnare alla reception nuovi capi di abbigliamento accompagnati dal modulo di distinta compilato in modo che il servizio lavanderia provveda all'etichettatura.

## 6.6 Beni dell'ospite

La Residenza del Sole svolge su richiesta servizi di custodia degli oggetti o dei valori detenuti dagli ospiti secondo quanto previsto dagli obblighi di custodia di cui agli artt. 1783-1786 del c.c.. Pertanto il Consorzio sconsiglia di conservare nelle stanze beni e valori e non si assume responsabilità di alcun tipo per oggetti, valori e somme di denaro non custoditi nella cassaforte, disponibile presso gli Uffici amministrativi, ma conservati nelle proprie stanze (compresi anelli, bracciali, collane ecc. indossati dagli ospiti).

L'amministrazione della Residenza non gestisce a nome o per conto dei propri ospiti, conti correnti, libretti pensionistici o altri beni o valori; invita altresì i familiari degli ospiti che hanno perso precedentemente o nel corso della loro degenza la capacità di gestire i propri beni, a richiedere la nomina di un Amministratore di Sostegno (a tal proposito l'Ufficio Accoglienza della Residenza fornisce tutte le informazioni utili).

## 6.7 Abbigliamento dell'ospite

L'Ospite all'ingresso deve essere dotato di corredo personale adeguato e comodo, che rispecchi le sue caratteristiche e le sue abitudini di vita.

Il Servizio Accoglienza all'ingresso suggerisce un elenco di capi intimi, di abbigliamento ed accessori consigliati, come esempio "standard", fermo restando che il numero di indumenti per tipo, le caratteristiche, o la tipologia, potranno variare in funzione delle esigenze e compatibilmente con il comfort e il benessere psicofisico dell'ospite.

## 6.8 Accesso alla documentazione sociosanitaria

Residenze del Sole, nel rispetto della normativa vigente, si impegna a conservare la cartella clinica (Fasas) contenente tutta la documentazione sociosanitaria relativa all'Ospite.

La cartella clinica è coperta dal segreto professionale e sottoposta alla normativa in tema di tutela della riservatezza e della protezione dei dati personali. Ospiti e familiari possono fare richiesta di accesso o rilascio di documentazione, certificati e relazioni attraverso la compilazione di un apposito modulo ritirabile presso la Reception. Tempistica per la consegna della documentazione:

- ❖ Copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta (salvo integrazioni, da fornirsi comunque entro il termine massimo di 30 giorni); potrà essere ritirata personalmente dall'Ospite o da altra persona in possesso di una delega scritta;
- ❖ Certificazioni / relazioni / domanda di invalidità entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta;
- ❖ Certificazioni di degenza entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

Il rilascio di tali documenti è gratuito tranne che per la copia della cartella clinica (costo 30 euro + iva o 0,50 € a foglio se la cartella supera le 50 pagine).

## 6.9 Strumenti di verifica del gradimento

Ospite e familiari hanno a disposizione un Questionario per segnalare il loro livello di gradimento dei servizi offerti dalla Residenza, oltre alla scheda suggerimenti/reclami, entrambi disponibili presso la Reception ed allegati alla presente Carta dei Servizi. La Direzione si impegna a diffondere i risultati dei Questionari a tutti i soggetti portatori di interessi: ospiti, familiari, operatori ed anche il Consiglio di Amministrazione del Consorzio. La Customer Satisfaction è ritenuto uno strumento fondamentale e necessario all'obiettivo primario della residenza: il miglioramento continuo della qualità offerta e percepita.

### 6.10 Segnalazioni, reclami ed encomi

Le segnalazioni, i reclami o gli apprezzamenti possono essere presentati dagli utenti o dai loro familiari in forma scritta attraverso le seguenti modalità:

- compilazione di modulo prestampato MOD.NCR.02 Rev. 02 "Modulo segnalazione disfunzioni, suggerimenti e reclami" reperibile presso la reception della Residenza ed allegato alla presente Carta dei Servizi;
- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata alla Direzione o all'Ufficio Accoglienza (a mano, a mezzo posta o e-mail).

E' sempre possibile richiedere un colloquio con il servizio accoglienza, il Coordinatore Infermieristico, il Medico o i Responsabili di Area (Servizi, Sanitaria, Amministrativa).

In seguito a segnalazione di eventuali disservizi la Direzione si impegna a dare tempestiva risposta all'utente ed al familiare dopo le opportune verifiche al fine di introdurre eventuali azioni correttive, monitorandone l'attuazione. Il tutto entro i tempi che il caso richiede e comunque non oltre quindici giorni dalla segnalazione.

E' altresì possibile rivolgersi a:

- Ufficio Relazioni con il Pubblico della propria ATS di residenza. Per i cittadini residenti a Cinisello Balsamo, Bresso, Cormano, Cusano Milanino l'URP si trova presso la sede del Distretto Socio-sanitario della ASST Nord Milano, a Cinisello Balsamo in via Terenghi n.2.

- Ufficio di Pubblica Tutela della ATS di Milano Città Metropolitana, con sede in Corso Italia n.19 a Milano.

Per approfondimenti consultare il sito internet [www.ats-milano.it](http://www.ats-milano.it).

## 6.11 Privacy e riservatezza

Un principio fondamentale è il rispetto della riservatezza. Il Consorzio osserva le disposizioni di legge (Reg. UE 2016/679) che disciplinano le modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali al fine di garantire la massima riservatezza e protezione dell'identità personale. All'ingresso Ospite e/o familiari vengono informati in merito alle modalità di trattamento dei dati personali e sono invitati ad esprimere i loro consensi sulla base di specifica modulistica consultabile anche attraverso il sito internet [www.residenzedelsole.org](http://www.residenzedelsole.org).

## 6.12 Assenze temporanee/ricoveri ospedalieri

L'uscita temporanea dell'ospite è subordinata al consenso del Medico di reparto, che ne valuta le condizioni sanitarie e che, al pari del Consorzio, non sarà comunque da ritenersi responsabile per danni a cose o persone causati o subiti dall'Ospite quando questi si trovi fuori della struttura. All'atto dell'uscita dalla struttura Ospite e/o familiare firmano una liberatoria.

Nel caso delle Cure Intermedie l'assenza per ricovero ospedaliero implica la dimissione dall'Unità di Offerta venendo a decadere la stabilità clinica quale criterio di idoneità al ricovero. Non è esclusa in un secondo momento la possibilità di rivalutare un secondo ricovero purché siano ripristinati i criteri di inclusione di cui alle DD.GG.RR. di riferimento.

## 6.13 Dimissioni e trasferimenti

Residenze del Sole si riserva la facoltà di predisporre spostamenti di camera e/o di nucleo all'interno della Residenza per meglio rispondere ai bisogni assistenziali degli ospiti e/o ad esigenze organizzative.

Le dimissioni di un paziente ricoverato in Cure Intermedie avvengono di norma allo scadere del progetto di cura entro 60 giorni dall'ingresso. Qualora le condizioni clinico-assistenziali non siano compatibili con la dimissione, è possibile prorogare la durata del ricovero non oltre i 30 giorni. In caso di recesso anticipato rispetto ai 60 giorni previsti dal progetto di cura è richiesto un preavviso scritto di almeno 7 giorni.

Le dimissioni di un ospite avvengono generalmente per:

- Rientro presso il domicilio
- Trasferimento presso altra RSA o Istituto riabilitativo
- Ricovero ospedaliero

Per questioni organizzative non vengono effettuate dimissioni nei giorni di sabato, domenica e festivi.

Al momento della dimissione il Medico referente, in modo da garantire la continuità delle cure, redige una relazione di dimissione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, la terapia somministrata, i programmi attuati e i risultati ottenuti, i risultati di eventuali esami di laboratorio e strumentali.

Le dimissioni possono altresì essere disposte dalla Direzione di Residenze del Sole, che ha facoltà di recedere dal contratto nelle seguenti ipotesi:

- sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'Ospite, accertate dalla Direzione Sanitaria, che non risultino più compatibili con la permanenza presso la struttura o che siano tali da rendere la prosecuzione delle cure incompatibile con i requisiti di appropriatezza del ricovero;
- condotta dell'Ospite, del suo legale rappresentante e dei familiari gravemente pregiudizievoli alla sicurezza ed al benessere psico-fisico degli altri Ospiti, dei loro familiari e del personale medico-infermieristico;
- violazioni gravi e ripetute da parte dell'Ospite e dei suoi familiari delle norme contenute nella Carta dei Servizi con i relativi allegati o per comportamenti dell'Ospite gravemente pregiudizievoli al buon funzionamento del servizio che rendano incompatibile la sua permanenza all'interno della struttura;
- gravi ed irrimediabili divergenze tra l'Ospite, il suo rappresentante legale, i familiari ed il personale medico-sanitario, tali da compromettere il rapporto fiduciario tra le Parti, concernenti il piano terapeutico, assistenziale e riabilitativo contenuto nel Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), gli obiettivi proposti, la

tipologia e quantità delle prestazioni medico-farmacologiche, nonché gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari dall'equipe sanitaria multidisciplinare di Residenze del Sole.

In caso di decesso di un Ospite, la comunicazione viene data alla famiglia dal Medico di reparto. Gli effetti personali dell'Ospite sono subito disponibili per il ritiro ma, se richiesto, possono essere conservati presso il Nucleo in attesa del ritiro da parte dei parenti. E' richiesto alla famiglia di provvedere al ritiro nel minor tempo possibile.

## 6.14 Norme di comportamento degli Ospiti e dei familiari/visitatori

L'ospite e i suoi parenti esprimono, con l'accettazione all'ingresso, piena fiducia verso l'operato del personale socio-sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

L'Ospite/familiare non può esigere dal personale alcuna prestazione se non espressamente prevista dal normale programma di lavoro e dalle qualifiche funzionali specifiche degli addetti, né può esercitare pressioni per ottenere un trattamento di favore nei suoi riguardi.

L'Ospite può e deve rivolgersi alla Direzione per avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze nel servizio o nella condotta del personale.

Nessuna responsabilità viene assunta nel caso in cui l'assistenza venga prestata da personale esterno non autorizzato.

All'ospite, ai familiari e ai visitatori in genere è fatto assoluto obbligo di:

- mantenere l'igiene degli spazi comuni;
- non danneggiare le apparecchiature e gli impianti installati nella Residenza;
- adeguarsi alle norme e disposizioni della Direzione;
- segnalare alla Direzione o al personale l'eventuale cattivo funzionamento delle diverse apparecchiature evitando nel modo più categorico di ripararle personalmente o per intervento di estranei al Centro;
- evitare di conservare negli armadi, o in altri mobili a disposizione degli ospiti, generi alimentari deperibili e oggetti impropri;
- non deteriorare in alcun modo gli arredi e gli oggetti della Residenza o di altri utenti. L'ospite può essere tenuto a risarcire l'Amministrazione dei danni arrecati per propria incuria o trascuratezza consapevole;
- non rimuovere oggetti o arredi dalla collocazione disposta dalla Direzione nei diversi locali;
- evitare qualsiasi comportamento che possa recare disturbo agli altri utenti della Residenza.

Inoltre:

- in tutti gli spazi della Residenza è vietato fumare; è istituita un'area circoscritta per fumatori all'esterno della struttura, nel parcheggio;
- l'accesso ai cani non è consentito all'interno dei reparti ma solo negli spazi comuni ed esterni.

## 7 Documenti amministrativi

Al momento dell'ingresso nella Residenza l'Ospite, o per esso il Garante/Amministratore di Sostegno, sottoscrive un contratto contenente i termini che lo regolano, ed in particolare:

- Durata e tipologia (posto letto di Cure Intermedie)
- condizioni per dimissioni e termini di preavviso
- specifica indicazione dei servizi garantiti inclusi nella retta
- i servizi non inclusi nella retta
- i termini di pagamento delle fatture
- l'ammontare del deposito cauzionale ed i termini della sua restituzione
- garanzia di recesso dal contratto, condizioni accordate per assenze temporanee.

La fatturazione delle spese alberghiere accessorie del reparto Cure Intermedie è mensile posticipata, ed è richiesto che le fatture siano saldate entro il quindicesimo giorno del mese. Nel caso ciò non avvenisse, gli importi delle spese alberghiere sostenute verranno scomputati dalla cauzione.

Non vengono rilasciate agli Utenti le dichiarazioni previste ai fini fiscali in quanto il ricovero in Cure Intermedie risulta a totale carico del Sistema Sanitario Regionale; le eventuali spese sostenute durante il periodo di degenza non sono detraibili in fase di dichiarazione annuale dei redditi in quanto esclusivamente di natura alberghiera e non sanitaria (ad eccezione di eventuali spese per trasporti sanitari e visite mediche specialistiche la cui certificazione verrà rilasciata dagli enti consorziati erogatori dei servizi).

## 8 Allegati

1) Tariffario; 2) Menu tipo; 3) Menu esempio dieta speciale; 4) Modulo segnalazioni; 5) Customer Satisfaction



## TARIFFARIO GIORNALIERO RESIDENZE DEL SOLE DAL 1 LUGLIO 2022

R.S.A. tempo indeterminato – camera doppia	€ 83 – SOCI * € 87 – non soci
R.S.A. tempo indeterminato – camera singola	€ 85 – SOCI * € 89 – non soci
R.S.A. tempo determinato - camera doppia	€ 87 – SOCI * € 91 – non soci
R.S.A. tempo determinato - camera singola	€ 89 – SOCI * € 93 – non soci
R.S.A. Nucleo Alzheimer	€ 87 – SOCI * € 91 – non soci
R.S.A. Nucleo Rubino - camera doppia	€ 92 – SOCI * € 96 – non soci
R.S.A. Nucleo Rubino - camera singola	€ 94 – SOCI * € 98 – non soci
R.S.A. Nucleo Rubino - tempo determinato	€ 105 – SOCI * € 109 – non soci

Cure Intermedie, ex Assistenza Post-Acuta	Gratuito (a carico del F.S.R.)
---	-----------------------------------

C.D.I. Tempo Normale (ore 8,00 – 17,00)	€ 35 – SOCI * € 39 – non soci
--	----------------------------------

Comunità Alloggio "La Casa del Sole" Residenzialità Assistita	€ 1.700/mese - camera doppia € 1.850/mese - camera singola
--	---

### NON INCLUSI NELLA RETTA

Lavanderia capi personali – extra intimo	€ 100/mese R.S.A. € 120/mese – Post-Acuti
Podologo	€ 40/prestazione R.S.A. € 60/prestazione – Post-Acuti
Parrucchiere	€ 10 taglio R.S.A. € 10 piega R.S.A. € 15 taglio Post-Acuti € 15 piega Post-Acuti
TV in camera (solo Post-Acuti)	€ 35/mese
Trasporti sanitari	A tratta

### DEPOSITO CAUZIONALE

R.S.A. e Nucleo Rubino	€ 2.490
C.D.I.	€ 400
Cure Intermedie, ex Assistenza Post-Acuta	€ 300
Comunità Alloggio "La Casa del Sole"	€ 1.700

\* SOCI SONO GLI OSPITI CHE AL MOMENTO DEL PRIMO ACCESSO AI SERVIZI PRESENTINO TESSERA-SOCIO DELLE SEGUENTI COOPERATIVE:





pane

RSA IL SOLE MENU' AUTUNNO-INVERNO					PRANZO 2° SETTIMANA	
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
PASTA ALL'AMATRICIANA	AGNOLOTTI DI MAGRO BURRO E SALVIA	PASTA ALLA BOSCAIOLA	PIZZOCCHERI ALLA VALTELLINESE	PASTA POMODORO E TONNO	PASTA AL RAGU' DI VERDURE*	RISOTTO RADICCHIO E SPECK
Zuppa di verdura con pastina*	Crema di zucca con crostini*	Riso e prezzemolo	Pasta e fagioli	Tagliolini in brodo	Minestrone con riso*	Pasta pancetta e zucchine
UOVA STRAPAZZATE AL FORMAGGIO	ARISTA AL LATTE	BOLLITO DI MANZO IN SALSA VERDE*	FORMAGGI MISTI CON MIELE	FIL DI SGOMBRO* CAPPERI E OLIVE	QUICHE SPINACI* E ZOLA	FEGATO* ALLA VENETA
Cotoletta di pollo*	Tortino alle verdure*	Involtilini di prosciutto	Salame milano	Italice	Polpette di bovino al sugo*	Latteria
CAROTE* GLASSATE AL BURRO	FAGIOLINI* AL VAPORE	PATATE* LESSATE	BROCCOLI* SALTATI	CIPOLLE* STUFATE	ERBETTE* ALL'OLIO	FINOCCHI* GRATINATI

RSA IL SOLE MENU' AUTUNNO-INVERNO					CENA 2° SETTIMANA	
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
PASTA E LENTICCHIE	VELLUTATA DI PATATE* E CAROTE* CON RISO	ZUPPA TOSCANA	MINISTRONE DI VERDURE* CON ORZO	CREMA DI CECI AL ROSMARINO	PASSATO DI CIPOLLE E PATATE	RISI E BISI
Pasta pomodoro e capperi	Pasta aglio olio e peperoncino	Pasta al ragu' di verdure	Pasta besciamella e funghi*	Pasta al cavolfiore	Pasta pomodoro e ricotta	Pasta ai formaggi
AFFETTATO DI TACCHINO	FIL. MERLUZZO ALLA LIGURE*	HAMBURGER* VEGETARIANO	CORDON BLEU*	FRITTATA ALLE VERDURE*	PIZZA MARGHERITA	SALSICCIA AL FORNO
Gorgonzola DOP	Salame milano	Spalmalatte	Ricottina	Gorgonzola DOP	Mozzarella in carrozza	Salame milano
SPINACI* ALL'OLIO	ZUCCHINE* TRIFOLATE	TRIS VERDURE* ALL'OLIO	PURE* DI PATATE	FAGIOLINI* AL POMODORO	CAVOLINI DI BRUXELLES* AL BURRO	CAROTE* BRASATE

## DIETA SPECIALE IPERCALORICA E IPERPROTEICA

**COLAZIONE** : N° 1 LIQUIDO + N° 1 SOLIDO

LATTE 180G SE GRADITO ORZO SOLUBILE 20G CON 20G DI ZUCCHERO+N°4 FETTE BISCOTTATE CON MARMELLATO O MIELE OPPURE N°1 VASETTO DI YOGURT ALLA FRUTTA CON N°3 CONF DI BISCOTTI FROLLINI CON MARMELLATA O MIELE

RSA IL SOLE MENU' AUTUNNO-INVERNO				PRANZO 1° SETTIMANA		
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
RISOTTO ALLA MILANESE	POLENTA	PASTA AL RAGU' DI SALSICCIA	RISOTTO ZUCCA E TALEGGIO	PASTA MARE E MONTI	PASTA PESTO PATATE E FAGIOLINI*	LASAGNE* AL RAGU' BOLOGNESE
POLLO PORZIONE ABBONDANTE ALLA CACCIATORA*	CASOEULA*	TORTA RUSTICA ALLE VERDURE*	BOCCONCINI DI TACCHINO PORZIONE ABBONDANTE ALLE VERDURE*	FIL. PLATESSA* IMPANATO	COTOLETTA DI LONZA ALLA MILANESE	POLPETTE DI BOVINO AL SUGO PORZIONE ABBONDANTE
CAROTE* SALTATE AL BURRO+ <b>FORMAGGIO GRATTUGIATO</b>	VERZE STUFATE	TRIS DI VERDURE*	ZUCCHINE* TRIFOLATE	SPINACI* ALL'OLIO+ <b>FORMAGGIO GRATTUGIATO</b>	PISELLI* IN UMIDO	PATATE* AL ROSMARINO
FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA	FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA	FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA	FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA	FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA	FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA	FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA
<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>	<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>	<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>	<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>	<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>	<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>	<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>
RSA IL SOLE MENU' AUTUNNO-INVERNO				CENA 1° SETTIMANA		
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
VELLUTATA DI PATATE* CON CROSTINI	RISO IN BRODO AL PREZZEMOL O*	PASSATO DI VERDURE* CON PASTA	PASTA E FAGIOLI CON PIU' FAGIOLI	CREMA DI CAROTE* CON RISO	ZUPPA DI LEGUMI PORZIONE ABBONDANTE	RAVIOLINI DI CARNE IN BRODO
UOVA SODE CON MAIONESE	FIL. DI MERLUZZO* CON VERDURE*	ROLLE' DI FRITTATA PROSCIUTTO E FORMAGGIO	CROCCHETTE DI POLLO* PORZIONE ABBONDANTE	INVOLTINI MORTADELLA E FORMAGGIO	TONNO ALL'OLIO D'OLIVA	RICOTTA AL FORNO
SPINACI* ALLA PARMIGIANA	PISELLI* BRASATI	PATATE* LESSE E PREZZEMOL O*	ERBETTE* AL VAPORE+ <b>FORMAGGIO GRATTUGIATO</b>	FAGIOLINI* ALL'OLIO	CAROTE* PREZZEMOLATE	CAVOLFIORI* GRATINATI+ <b>FORMAGGIO GRATTUGIATO</b>
FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA	FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA	FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA	FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA	FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA	FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA	FRUTTA EVENTUALE PORZIONE AGGIUNTIVA O INTEGRAZIONE ESEMPIO MOUSSE DI FRUTTA
<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>	<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>	<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>	<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>	<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>	<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>	<u>N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS</u>



Nome e cognome del segnalante \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_ mail \_\_\_\_\_

Per chi segnala:  per se' stesso  per conto di \_\_\_\_\_

Relazione di parentela o altro \_\_\_\_\_

Servizio coinvolto:  RSA  Cure Intermedie  CDI  Casa del Sole

RSA Aperta  C-DOM cure domiciliari

<b>OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE</b>	
Data	Firma

Il presente modulo può essere consegnato direttamente al servizio accoglienza o alla segreteria o inviato via mail all'indirizzo [accoglienza@residenzedelsole.org](mailto:accoglienza@residenzedelsole.org)

<b>RISPOSTA ALLA SEGNALAZIONE</b> (spazio riservato alla Struttura)		
Segnalazione presa in carico da:		
Azioni intraprese:		
Data	Firma	CODICE NCR:



**Gent.ma Sig.ra /Egr. Sig.**

**Le chiediamo gentilmente di esprimere un giudizio relativo al nostro servizio barrando la casella corrispondente al suo grado di soddisfazione da 1 a 4**

**Il questionario è anonimo.**

A. In generale <b>quanto è soddisfatto</b> della cura rivolta all'ospite in struttura?	<input type="checkbox"/> molto		<input type="checkbox"/> abbastanza		<input type="checkbox"/> poco		<input type="checkbox"/> molto poco				
B. Su una scala da 0 a 10, con quale probabilità consiglierebbe il servizio CURE INTERMEDIE delle RESIDENZE DEL SOLE a un amico, un familiare o un conoscente?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Quale aspetto del servizio l'ha soddisfatta maggiormente?	..... .....										
2. Quale aspetto del servizio l'ha soddisfatta meno?	..... .....										
4. È stato soddisfatto delle modalità di <b>accoglienza e di inserimento</b> presso la Residenza?	<input type="checkbox"/> molto		<input type="checkbox"/> abbastanza		<input type="checkbox"/> poco		<input type="checkbox"/> molto poco				
4bis. Se poco o molto poco soddisfatto... Per quale motivo non è stato soddisfatto ..	..... .....										
5. E' stato soddisfatto/a della possibilità di <b>comunicare</b> con le <b>diverse figure professionali</b> ?	<input type="checkbox"/> molto		<input type="checkbox"/> abbastanza		<input type="checkbox"/> poco		<input type="checkbox"/> molto poco				
5bis. Se poco o molto poco soddisfatto... Per quale motivo non è stato soddisfatto? .....	..... .....										
6.È stato soddisfatto/a della <b>chiarezza e tempestività</b> delle comunicazioni?	<input type="checkbox"/> molto		<input type="checkbox"/> abbastanza		<input type="checkbox"/> poco		<input type="checkbox"/> molto poco				
6.bis Se poco o molto poco soddisfatto... Per quale motivo non è stato soddisfatto ....	..... .....										
7.E' stato soddisfatto/a della disponibilità degli operatori?	<input type="checkbox"/> molto		<input type="checkbox"/> abbastanza		<input type="checkbox"/> poco		<input type="checkbox"/> molto poco				

7bis. Se poco o molto poco soddisfatto... Per quale motivo non è stato soddisfatto?	..... .....			
8. E' stato soddisfatto/a della professionalità degli operatori?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
8.bis Se poco o molto poco soddisfatto... Per quale motivo non è stato soddisfatto ....	..... .....			
9.E' stato soddisfatto/a del monitoraggio medico e infermieristico?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
9.bis Se poco o molto poco soddisfatto... Per quale motivo non è stato soddisfatto ....	..... .....			
10. E' stato soddisfatto/a delle prestazioni di igiene e di cura della persona?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
10.bis Se poco o molto poco soddisfatto... Per quale motivo non è stato soddisfatto ....	..... .....			
11. E' stato soddisfatto/a dell'attenzione all'alimentazione?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
11.bis Se poco o molto poco soddisfatto... Per quale motivo non è stato soddisfatto ....	..... .....			
12. E' stato soddisfatto/a degli interventi di fisioterapia?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
12.bis Se poco o molto poco soddisfatto... Per quale motivo non è stato soddisfatto ....	..... .....			
13.bis Se poco o molto poco soddisfatto... Per quale motivo non è stato soddisfatto ....	..... .....			

14. Nel caso in cui alla dimissione sia rientrato al domicilio:				
a) è stato soddisfatto della preparazione a questo passaggio?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
b) è stato soddisfatto delle informazioni /consigli ricevuti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
c) è stato soddisfatto delle informazioni ricevute sulla rete dei servizi socio-sanitari del territorio?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Se vuole lasciare delle osservazioni di sintesi	..... ..... .....			

**Ringraziandola della collaborazione la informiamo che i risultati vengono pubblicati annualmente in forma aggregata nel Bilancio Sociale.**