Residenze del Sole
un progetto di Anteo Impresa Sociale

Carta dei Servizi

RSA Residenza del Sole

Residenza Socio-Sanitaria Assistenziale

ULTIMO AGGIORNAMENTO 24 OTTOBRE 2026

Sommario

1 Dove siamo 3
2 Chi siamo 3
2.1 I servizi offerti dal consorzio 4
3 I nostri valori 4
3.1 La carta dei diritti della persona anziana 5
4 La struttura 5
5 Cosa offriamo 6
5.1 Il personale 6
5.2 Servizi Socio-Sanitari-Assistenziali 7
5.3 Servizi complementari 9
5.4 Servizi e progetti in rete con il territorio 10
5.5 Servizi amministrativi 10
5.6 La retta 10
6 L'anziano residente 11
6.1 Diritto di accesso 11
6.2 Domanda di accoglienza e lista di attesa 11
6.3 Accoglienza e presa in carico 12
6.4 La giornata tipo 12
6.5 Orario e regolamento delle visite 13
6.6 Beni del Residente 13
6.7 Abbigliamento del Residente 13
6.8 Accesso alla documentazione sociosanitaria 13
6.9 Strumenti di verifica del gradimento 14
6.10 Segnalazioni, reclami ed encomi 14
6.11 Privacy e riservatezza 14
6.12 Assenze temporanee/ricoveri ospedalieri 14
6.13 Dimissioni e trasferimenti 15
6.14 Norme di comportamento dei residenti e dei familiari/visitatori 15
7 Documenti amministrativi 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 Grugnotorto 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** PEC residenzedelsole@legalmail.it
sito internet www.residenzedelsole.org

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

Mezzi pubblici:

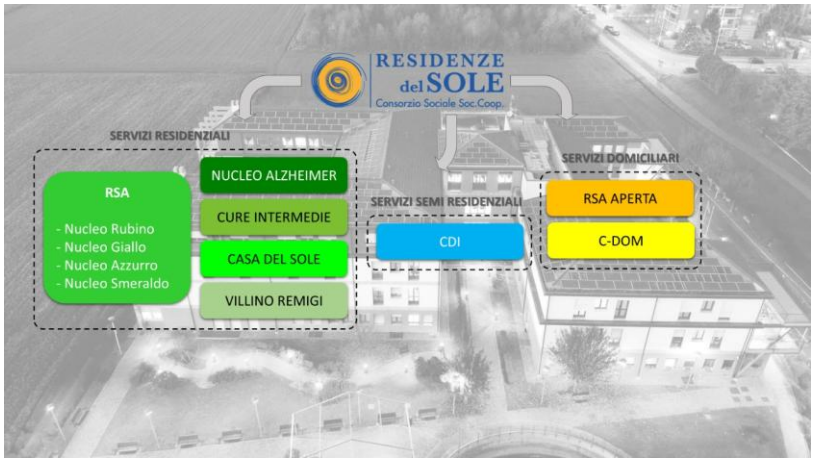
Circolare destra n°710 o sinistra n°711
Cologno / Cinisello Via Risorgimento n°702
Nova Milanese n°225
Milano Bicocca / Cinisello Sant'Eusebio n°728
Metrotramvia n.31 da Milano Pzz.le Lagosta fermata capolinea Cinisello

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, Residenzialità Leggera e Cure Intermedie), semiresidenziale (Centro Diurno Integrato) e domiciliare (C-Dom, 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".
- **Villino Remigi,** esperienza di Cohousing intergenerazionale, un modello innovativo di convivenza che favorisce l'incontro tra generazioni, promuovendo solidarietà, partecipazione e mutuo aiuto
- **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 residenti ed in aiuto al miglioramento della qualità della vita delle persone anziane in senso lato.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	**LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona 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 al Residente 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 Residente con cuffie wireless ed attrezzate con un sistema all'avanguardia di sollevatore a soffitto, che consente di movimentare i residenti 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 residenti, 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 i residenti.
Il fulcro di ogni reparto rimane il soggiorno dove i residenti 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 Cosa offriamo

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

Il personale è adeguato al numero dei residenti, 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 Residente.
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

Assistenza Medica

A tutti i residenti è garantita l'assistenza medica. Quando viene accolto un anziano in RSA, si provvede ad effettuare il cambio del Medico di Medicina Generale; da questo momento il Residente rimane a carico del Medico di struttura, responsabile del benessere psicofisico del Residente stesso.
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.
Ogni nucleo ha un Medico di riferimento che si occupa di:

- attività clinica, diagnosi e cura del Residente relativamente a tutte le necessità di intervento Medico: visita medica, prescrizione di farmaci e di accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali;
- compilazione del Fascicolo Socio-Sanitario e Assistenziale dei residenti e di quanto richiesto come debito informativo da ATS e Regione Lombardia;
- costruzione del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale di ogni Residente 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 residenti e familiari per fornire informazioni sullo stato di salute, e per condividere i percorsi clinici, assistenziali e riabilitativi (Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale);
- collaborazione e confronto con i colleghi, consulenti delle varie branche specialistiche, con i colleghi ospedalieri in caso di ricovero del Residente e con i Medici di Medicina Generale nel caso di residenti ricoverati in Cure Intermedie;

Al singolo Residente della RSA è garantita la fornitura di farmaci, ossigeno, presidi per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali), presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate) e la nutrizione artificiale.
L'ATS (Agenzia di Tutela della Salute) di riferimento di ciascun Residente continua altresì a provvedere alla fornitura di ausili personalizzati per favorire la mobilità.
La somministrazione dei tamponi naso-faringei per la diagnosi ed il monitoraggio dell'infezione da Covid-19 sono inclusi nella retta.
Il trasporto per eventuali visite specialistiche esterne non è a carico della R.S.A.; al Residente viene chiesto di essere accompagnato da un familiare o suo delegato ad eventuali uscite presso presidi sanitari esterni alla Residenza.
Il Medico all'interno della struttura è riconoscibile attraverso il cartellino identificativo e indossa un camice bianco.

Visite ed esami specialistici

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici giudicati necessari vengono attivati dal Medico della R.S.A. e sono a carico del Servizio Sanitario Regionale compatibilmente con le esenzioni di cui è titolare il Residente.
Residenze del Sole ha attivato specifiche convenzioni con ASST Nord Milano per garantire ai residenti della RSA visite specialistiche fisiatriche, neurologiche ed infettivologiche.
A carico del Residente sono eventuali visite specialistiche private, effettuate presso la struttura o presso ambulatori esterni, ed il trasporto.
Nel pieno rispetto della libertà di scelta, il Residente può, qualora lo ritenesse opportuno, avvalersi della consulenza di uno Specialista privato presso la struttura. Nell'interesse del Residente è bene che lo Specialista esterno operi in collaborazione con il Medico della RSA.

Diagnostica Domiciliare

Al fine di evitare ai residenti situazioni di stress legato a trasferimenti presso altre strutture, all'interno della Residenza è possibile avvalersi, tramite apposita convenzione, di un servizio domiciliare di diagnostica radiologica, esami ecografici, holter e holter ECG, con l'impiego di personale altamente specializzato e qualificato dotato di specifica autorizzazione di Regione Lombardia.

Assistenza infermieristica

La RSA "Residenze del Sole" garantisce un'assistenza infermieristica continuativa, 24 ore su 24. Il personale infermieristico garantisce l'assistenza infermieristica e 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 del Residente in un'ottica non solo di cura ma anche di prevenzione
- la supervisione delle attività assistenziali dei Nuclei
- la somministrazione della terapia farmacologica
- la rilevazione dei parametri vitali
- le medicazioni
- l'assistenza continua e diretta ai residenti 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

Gli infermieri sono riconoscibili da una casacca bianca con i profili azzurro oltre che dal tesserino identificativo.

Servizio assistenziale e tutelare

L'assistenza e la cura della persona vengono garantite ai residenti 24 ore al giorno, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate (Ausiliari Socio-Assistenziali – ASA) che suppliscono alla perdita di autonomia dei residenti nelle loro funzioni personali come la vestizione, l'igiene, la mobilizzazione, la gestione dell'incontinenza, l'accompagnamento nella deambulazione, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione.
Gli operatori mantengono i rapporti con i residenti, i familiari e gli altri operatori e contribuiscono inoltre, con le loro indicazioni sul livello di autonomia dei residenti, alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.A.I.
Il personale OSS indossa una casacca bianca con i bordi gialli e tesserino identificativo.

Servizio di fisioterapia

L'intervento riabilitativo in RSA è finalizzato primariamente a garantire, al pari di tutte le altre attività, il miglior livello possibile di qualità di vita, attraverso il recupero e/o il mantenimento di autonomie motorie.
Gli interventi sono individuali e di gruppo, vengono svolti con continuità, riadattandosi ai mutevoli bisogni dei residenti. Pertanto, anche il luogo in cui vengono svolte le attività fisioterapiche può variare a seconda dei bisogni del Residente e della tipologia di intervento: camera da letto, palestrina di reparto, grande palestra al piano -1, giardino.
I fisioterapisti indossano una polo blu e tesserino identificativo.

Servizio socio-educativo

La RSA offre un servizio di socio-educativo, garantito da personale qualificato (educatori ed animatori).
L'educatore in RSA ha l'obiettivo di prendersi cura della persona nella sua globalità, cercando di offrirle delle condizioni ambientali funzionali al mantenimento e allo sviluppo delle capacità residue facendo piani di intervento compatibili con l'interesse dell'anziano. Promuove la fiducia, l'indipendenza e la continuità tra il suo stile di vita precedente e quello durante il ricovero. Aiuta i residenti nelle scelte che devono compiere, fornendo loro gli strumenti per realizzarle e li mantiene socialmente attivi. Cura la comunicazione: fa da mediatore tra la RSA e l'anziano e tra quest'ultimo e il gruppo in cui è inserito.
In termini più operativi, l'educatore, in collaborazione con l'equipe multiprofessionale, partecipa alla definizione del Progetto Individualizzato di ciascun Residente, occupandosi in particolare delle attività di stimolazione psico-cognitiva e di socializzazione, promuovendo le uscite sul territorio e la partecipazione alla vita culturale della comunità.
Per i residenti che presentano demenza, ed in particolare all'interno del nucleo Alzheimer, vengono proposte specifiche attività cognitive, emotivo-relazionali, sia individuali che di piccolo gruppo, orientate a promuovere il benessere del Residente, a rallentare il progressivo declino psico-fisico e a facilitare la gestione dei disturbi del comportamento. Esempi di attività mirate sono: Doll Therapy, Musicoterapia, Laboratorio di Reminescenza, Terapia del contatto, Beauty e cura di sé, Animazione musicale, ROT, Arte-terapia, laboratori occupazionali (maglia, cucina ecc.) ed altro.
Il Servizio di animazione ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui il Residente vive.
Gli animatori e gli educatori indossano una t-shirt color arancione e tesserino identificativo.

Servizio di psicologia

Nella RSA è attivo un servizio di psicologia che si occupa di: supervisione dell'equipe ai fini della prevenzione del burnout, sostegno psicologico ai familiari (ed agli operatori al bisogno), valutazione dei residenti e collaborazione con l'equipe nella definizione dei progetti individuali.

Servizio Accoglienza
Il servizio accoglienza è costituito da un'equipe multiprofessionale.
I compiti del servizio sono principalmente:
- colloqui di prima valutazione del bisogno ed orientamento ai servizi territoriali;
- gestire la lista di attesa e organizzare ingressi e dimissioni;
- pratiche amministrative (procedure d'ingresso e contratto);
- promuovere la comunicazione interna ed esterna (colloqui di orientamento e visite in struttura);
- attività di segretariato sociale: tenuta documenti personali dei residenti, cambio residenza, rinnovi carte di identità, pratiche di invalidità civile;
- progettare percorsi di dimissioni protette in particolare per i pazienti del servizio post-acuti;
- orientamento alle procedure di nomina di Amministratore di Sostegno.
- gestione 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.
La rete con le Parrocchie è fondamentale per garantire l'assistenza religiosa e il supporto spirituale ai residenti della RSA. Il Parroco del nostro quartiere Sant'Eusebio insieme ai volontari celebra il Rosario e la S. Messa ogni mercoledì pomeriggio, e la domenica mattina i Ministri di culto sono a disposizione per la Confessione dei residenti che lo desiderano, attività molto apprezzata dagli anziani e dai loro familiari.
I residenti 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 ai residenti, compagnia, intrattenimento ed accompagnamento nelle uscite sul territorio. Alcuni volontari si occupano anche di piccole commissioni all'esterno della struttura a favore di residenti privi di rete familiare/sociale.
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, i residenti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei; organizzare trasporti assistiti.

SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE
La struttura assicura il servizio di parrucchiere: per donna (taglio, messa in piega) e per uomo (taglio
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 dei residenti, 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.

I residenti con particolari necessità clinico - sanitarie seguono diete speciali prescritte dal medico di reparto, es. per la disfagia si utilizzano pietanze preparate da un macchinario che garantisce una consistenza perfettamente omogenea - al fine di ridurre a zero il rischio di ab-ingestis – oltre ad un corretto apporto calorico e proteico.
In ogni nucleo sono presenti erogatori dei liquidi per colazioni e merende (anche per residenti con disfagia).
Per una migliore comunicazione ai residenti, 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 dei residenti, esterno per quanto riguarda la biancheria piana.
Al fine di evitare smarrimenti, tutti i capi di abbigliamento dei residenti 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 del Residente.
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 del Residente, 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.

5.4 Servizi e progetti in rete con il territorio

Il lavoro di rete con il territorio costituisce una caratteristica peculiare ed una mission del Consorzio Residenze del Sole. La finalità di offrire servizi di qualità, non solo di assistenza diretta e di cura, ma anche servizi alla comunità di più ampio respiro, non può infatti prescindere dalla costruzione e dalla cura delle relazioni di collaborazione tra i vari enti, dalle ASST, all'Amministrazione Comunale, alle associazioni, parrocchie, scuole, Fondazioni, servizi di inserimento lavorativo ecc.
Per un approfondimento sui numerosi progetti realizzati ogni anno presso la Residenza è possibile consultare il Bilancio Sociale pubblicato sul sito internet.

5.5 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.

5.6 La retta

Il ricovero in RSA è a pagamento. Le rette a carico dei residenti vengono definite dal Consiglio di Amministrazione del Consorzio e sono diverse per ciascuna tipologia di Unità di Offerta e tipologia di contratto: RSA a tempo

indeterminato/determinato, in camera singola o doppia, Nucleo Alzheimer, Nucleo Rubino, Comunità Alloggio, Centro Diurno Integrato tempo normale/prolungato/part-time.
I servizi forniti ai residenti della RSA compresi nella retta sono:

- Assistenza socio-sanitaria garantita 24/24 ore:
  – Medici;
  – Infermieri;
  – Personale Assistenziale;
- Farmaci, parafarmaci e presidi per la gestione dell'incontinenza;
- Ausili per il movimento: deambulatori, carrozzine, bascule, sollevapersone mobili e a soffitto;
- Fisioterapia;
- Attività socio-educativa;
- Servizio di accoglienza, assistenza sociale e psicologica;
- Servizi alberghieri:
  – Giornata alimentare completa;
  – Pulizia e sanificazione delle camere e degli spazi comuni;
  – Quotidiani e riviste in reparto;
  – Telefonate verso l'esterno (chiamate nazionali);
  – Reception.

Vengono inoltre assicurati, a pagamento extra retta, i servizi di:

- parrucchiere
- podologo
- lavanderia indumenti personali
- trasporti.

Il costo della retta giornaliera e quello dei servizi extra sono indicati nel tariffario allegato.
Tramite apposite convenzioni è possibile usufruire di trasporti assistiti, di un servizio di diagnostica per immagini (radiografie, ecografie, MOC, holter) e di visite specialistiche all'interno della RSA.
E' richiesto al momento dell'ingresso un deposito cauzionale pari a € 2.610 che viene utilizzato a compensazione di un mancato pagamento o comunque reso entro il giorno 30 del mese successivo alla dimissione del Residente. Il deposito è fruttifero e matura gli interessi legali.

6 L'anziano residente

6.1 Diritto di accesso

I residenti sono di norma persone ultrasessantacinquenni che presentano una compromissione del loro livello di autosufficienza perché affetti da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze. Sono ammissibili persone di età inferiore ai 65 anni, purché la situazione clinico-assistenziale sia assimilabile a quella di un paziente geriatrico e/o psichiatrico.
Non sono ammesse persone autosufficienti.

6.2 Domanda di accoglienza e lista di attesa

Ai fini dell'ingresso nella RSA è necessario inoltrare una Domanda di accoglienza. La Reception ed il sito internet www.residenzedelsole.org forniscono agli interessati tutte le informazioni utili. I documenti da presentare sono:

- Domanda di inserimento unificata presso le RSA - ATS Milano
- Scheda sanitaria di ingresso presso le RSA - ATS Milano
- Eventuale altra documentazione sanitaria utile
- Copia documenti personali: carta di identità, tessera sanitaria, eventuale verbale dell'invalidità civile, tesserini esenzioni ticket, tessera soci coop.

La richiesta di ammissione può essere presentata anche da terzi per conto dell'interessato, purché vi sia assenso di quest' ultimo al ricovero.
La domanda viene quindi inserita in lista di attesa, la posizione all'interno della quale risulta essere l'esito di una valutazione multidimensionale effettuata dal Medico Responsabile in collaborazione con il Coordinatore Infermieristico e il Responsabile del Servizio Accoglienza. Vengono prese in considerazione diverse variabili quali: urgenza (es. persone in dimissione da strutture ospedaliere), situazione clinica, livello di intensità clinico-assistenziale, contesto socio-familiare. A parità del livello riscontrato dei bisogni, si tiene conto dell'ordine cronologico di presentazione della domanda.
E' attiva una convenzione con il Comune di Cinisello Balsamo che prevede uno sconto sulla retta giornaliera per alcuni residenti che abbiano attivato apposita procedura prevista dal regolamento comunale.
In merito alla gestione della lista di attesa è stata emessa apposita procedura interna.

6.3 Accoglienza e presa in carico

Gli accessi alla struttura sono liberi durante l'orario di funzionamento della reception. Per parlare con il Servizio Accoglienza è preferibile fissare un appuntamento.
Il giorno dell'ingresso in RSA, il nuovo Residente giunge in struttura accompagnato dai familiari o da un Amministratore di Sostegno/Tutore Legale o altra persona delegata.
Nel momento della presa in carico il Medico e gli altri professionisti (infermiere, fisioterapista, educatore, operatore assistenziale) raccolgono dal Residente 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. Entro 7 giorni dall'ingresso di un nuovo Residente viene definito, sulla base di una prima lettura in equipe delle abilità residue e dei bisogni, un Progetto Individuale Provvisorio.
Segue un periodo di conoscenza definito nel tempo (massimo 30 giorni) durante il quale il personale, ciascuno per le proprie specifiche competenze professionali, raccoglie elementi (tramite colloqui, somministrazione di scale di valutazione, visite mediche, etc.) sul Residente e sui suoi familiari (competenze residue, risorse e bisogni) ed annota quanto emerge nel diario multidisciplinare e in apposite schede. Viene quindi stilato un Progetto Individuale definitivo di assistenza che bilanci risorse e problemi e che viene condiviso con Residente e familiari (o Amministratore di Sostegno/Tutore legale). Il Progetto Individuale viene rivalutato ogni sei mesi o in caso di mutamento dei bisogni del Residente.
Il giorno della prima accoglienza il familiare o care-giver con funzione di Garante del ricovero si ferma negli uffici di accoglienza al piano terra per firmare il contratto e sbrigare le pratiche amministrative connesse (firme consensi per la normativa sulla privacy, sull'uso delle immagini, attivazione del pagamento tramite addebito in conto, attivazione di servizi a pagamento, versamento deposito cauzionale ecc.). Viene consegnata documentazione recante tutte le informazioni utili alla permanenza in RSA (Carta dei Servizi e Regolamento, 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)
E' richiesta la consegna:
in originale di carta di identità e tessera sanitaria;
in fotocopia: eventuali verbali dell'invalidità civile, esenzioni ticket, bolle di consegna di ausili ATS in uso, tessera cooperative socie del Consorzio.
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 precedentemente siglati a cura della famiglia verranno direttamente riposti nell'armadio a cura del familiare o dell'operatore assistenziale.

6.4 La giornata tipo

Fasce Orarie	**Attività**
Ore 7,00 – 10,00	Sveglia residenti, igiene personale, somministrazione terapie e colazione
Ore 9,00 – 11,00	Visite mediche, medicazioni, bagni, fisioterapia
Ore 10,00 – 12,00	Attività di animazione, distribuzione di bevande, visite parenti fino alle 11,30
Ore 12,00 – 13,00	Pranzo, somministrazione terapie e igiene orale
Ore 13,00 – 14,00	Riposo pomeridiano o sala lettura / televisione
Ore 14,00 – 15,30	Assistenza residenti, attività di animazione e fisioterapia, visite parenti dalle 14,30
Ore 15,30 – 16,00	Assistenza residenti, merenda e somministrazione terapie
Ore 16,00 – 18,00	Visite mediche, attività di animazione, fisioterapia, visite parenti fino alle 18,30 (mercoledì S. Messa)
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; assistenza notturna.

6.5 Orario e regolamento delle visite

La struttura è aperta alle visite da parte di familiari ed amici dei residenti 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 18,30.
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 di reparto.
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 al Residente per concludere eventuali attività in corso;
- non somministrare cibi ai residenti;
- non arrecare molestie o disturbo ai residenti 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 i residenti 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 dei residenti;
- verificare l'adeguatezza del vestiario lasciato a disposizione del Residente;
- 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 del Residente

La Residenza del Sole svolge su richiesta servizi di custodia degli oggetti o dei valori detenuti dai residenti 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 dai residenti).
L'amministrazione della Residenza non gestisce a nome o per conto dei propri residenti, conti correnti, libretti pensionistici o altri beni o valori; invita altresì i familiari dei residenti 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 del Residente

L'anziano 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 del Residente.

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 al Residente.
La cartella clinica è coperta dal segreto professionale e sottoposta alla normativa in tema di tutela della riservatezza e della protezione dei dati personali. Residenti 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 dal Residente 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 (il costo è indicato nel modulo "Richiesta documentazione" pubblicato nella sezione trasparenza del sito internet).

6.9 Strumenti di verifica del gradimento

Almeno una volta all'anno il Residente e/o suoi familiari hanno a disposizione un Questionario per segnalare il loro livello di gradimento dei servizi offerti dalla Residenza, oltre alla scheda suggerimenti/reclami compilabile al bisogno e disponibile presso la Reception della residenza. La Direzione si impegna a diffondere i risultati dei Questionari a tutti i soggetti portatori di interessi: residenti, familiari, operatori ed anche il Consiglio di amministrazione del Consorzio. La Customer Satisfaction è ritenuto uno strumento fondamentale e necessario all'obiettivo primario della RSA: il miglioramento continuo della qualità offerta e percepita.
Questionario e modulo reclami in uso sono allegati alla presente Carta dei servizi.

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;
- e-mail ad accoglienza@residenzedelsole.org.

E' sempre possibile richiedere un colloquio con il servizio accoglienza, il Coordinatore Infermieristico o con i Responsabili di Area (Servizi, Sanitaria, Amministrativa).
In seguito a segnalazione di eventuali disservizi la Residenza del Sole 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.

6.11 Privacy e riservatezza

Un principio fondamentale è il rispetto della riservatezza. Il Consorzio osserva le disposizioni di legge (Regolamento 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. Il trattamento dei dati personali presso il Consorzio Sociale "Residenze del Sole" Soc. Coop. è improntato ai principi di liceità, correttezza e trasparenza ai sensi degli artt. 5 e 6 del Reg. UE e al rispetto dei diritti (di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione, di portabilità e di opposizione) ai sensi degli artt. 15 e 22 del Reg. UE.

6.12 Assenze temporanee/ricoveri ospedalieri

L'uscita temporanea del Residente 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 dal Residente quando questi si trovi fuori della struttura. All'atto dell'uscita dalla struttura anziano e/o familiare firmano una liberatoria.
In caso di assenza dalla RSA per più giorni o per ricoveri ospedalieri la retta è comunque dovuta, decurtata della quota-pasti non consumati a partire dal quarto giorno di assenza.
L'assenza continuativa dalla struttura per un periodo superiore a 15 giorni di calendario può comportare la dimissione del Residente, che avviene sempre e comunque in forma protetta.

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 dei residenti e/o ad esigenze organizzative.
Le dimissioni di un Residente possono essere volontarie o disposte dalla Direzione della Residenza.
Nel primo caso possono avvenire per scadenza del contratto a tempo determinato o su richiesta del Residente e/o della famiglia per decisione di trasferimento presso altra struttura o per rientro presso il domicilio. E' necessario compilare apposito modulo Comunicazione Dimissione Residente, ritirabile presso la Reception della Struttura e consegnarlo all'Ufficio Accoglienza.
Per questioni organizzative non vengono effettuate dimissioni nei giorni di sabato, domenica e festivi. Il trasporto è a carico del Residente.
In caso di recesso è richiesto un preavviso di almeno 15 giorni. Il mancato preavviso comporterà il pagamento della retta per i giorni di mancato preavviso.
Residenze del Sole ha facoltà di recedere dal contratto nelle seguenti ipotesi:
- sopraggiunte condizioni psico-fisiche del Residente, 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 del Residente, del suo legale rappresentante e dei familiari gravemente pregiudizievoli alla sicurezza ed al benessere psico-fisico degli altri Residenti, dei loro familiari e del personale medico-infermieristico;
- violazioni gravi e ripetute da parte del Residente e dei suoi familiari delle norme contenute nella Carta dei Servizi con i relativi allegati o per comportamenti del Residente gravemente pregiudizievoli al buon funzionamento del servizio che rendano incompatibile la sua permanenza all'interno della struttura;
- gravi ed irrimediabili divergenze tra il Residente, il suo rappresentante legale, i famigliari 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;
- mancato pagamento delle rette di ricovero e dei servizi aggiuntivi secondo quanto disposto all'art. 5 del Contratto di ingresso;
- omessa ricostituzione del deposito cauzionale nei casi previsti dall'art. 8 del Contratto di ingresso.

La comunicazione di recesso deve essere effettuata per iscritto al Residente, con preavviso di 15 (quindici) giorni, decorsi i quali il Residente dovrà lasciare il posto letto.
Decorsi inutilmente ulteriori 15 (quindici) giorni, Residenze del Sole potrà dare avvio alla procedura di dimissione in forma protetta del Residente.
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. Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:
- relazione clinica per il Medico curante
- eventuali esami/indagini effettuati durante il ricovero
- carta di identità, tessera sanitaria ed eventuali altri documenti originali.

In caso di decesso di un Residente, la comunicazione viene data alla famiglia dal Medico di reparto o dal Medico reperibile (durante la notte e festivi). Gli effetti personali del Residente 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 dei residenti e dei familiari/visitatori

Il Residente e i suoi parenti esprimono, con l'accettazione all'ingresso, piena fiducia verso l'operato del personale sociosanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
Il Residente/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.
Il Residente 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.
Al Residente, 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 dei residenti, generi alimentari deperibili e oggetti impropri;
- non deteriorare in alcun modo gli arredi e gli oggetti della Residenza o di altri utenti. Il residente 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'Residente, o per esso il Garante/Amministratore di Sostegno, sottoscrive un contratto contenente i termini che lo regolano, ed in particolare:

- durata, a tempo determinato o indeterminato, socio o non socio, camera singola o doppia
- 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, con la precisazione che è fruttifero ed i termini della sua restituzione
- garanzia di recesso dal contratto, condizioni accordate per assenze temporanee.

La fatturazione ai residenti della RSA è mensile ed anticipata, intestata al residente.
Al termine del periodo di imposta, solitamente ad aprile di ogni anno, vengono rilasciate ai residenti le certificazioni previste ai fini fiscali attestanti l'ammontare delle spese sanitarie sostenute nell'arco dell'anno precedente in relazione al contratto di ricovero.

Allegati

- Tariffario
- Menu tipo
- Menu esempio dieta speciale
- Modulo segnalazioni
- Customer Satisfaction

Residenze del Sole
un progetto di Anteo Impresa Sociale

TARIFFARIO GIORNALIERO DAL 1° DICEMBRE 2025

R.S.A. tempo indeterminato – camera doppia	€ 87
R.S.A. tempo indeterminato – camera singola	€ 93
R.S.A. Nucleo Alzheimer	€ 93
R.S.A. Nucleo Rubino – camera doppia	€ 96
R.S.A. Nucleo Rubino – camera singola	€ 98

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

Centro Diurno Integrato (ore 8,00 – 17,00)	€ 39 Incluso trasporto

Comunità Alloggio “La Casa del Sole” - Residenzialità Assistita	€ 1.850/mese - camera doppia € 2.000/mese - camera singola

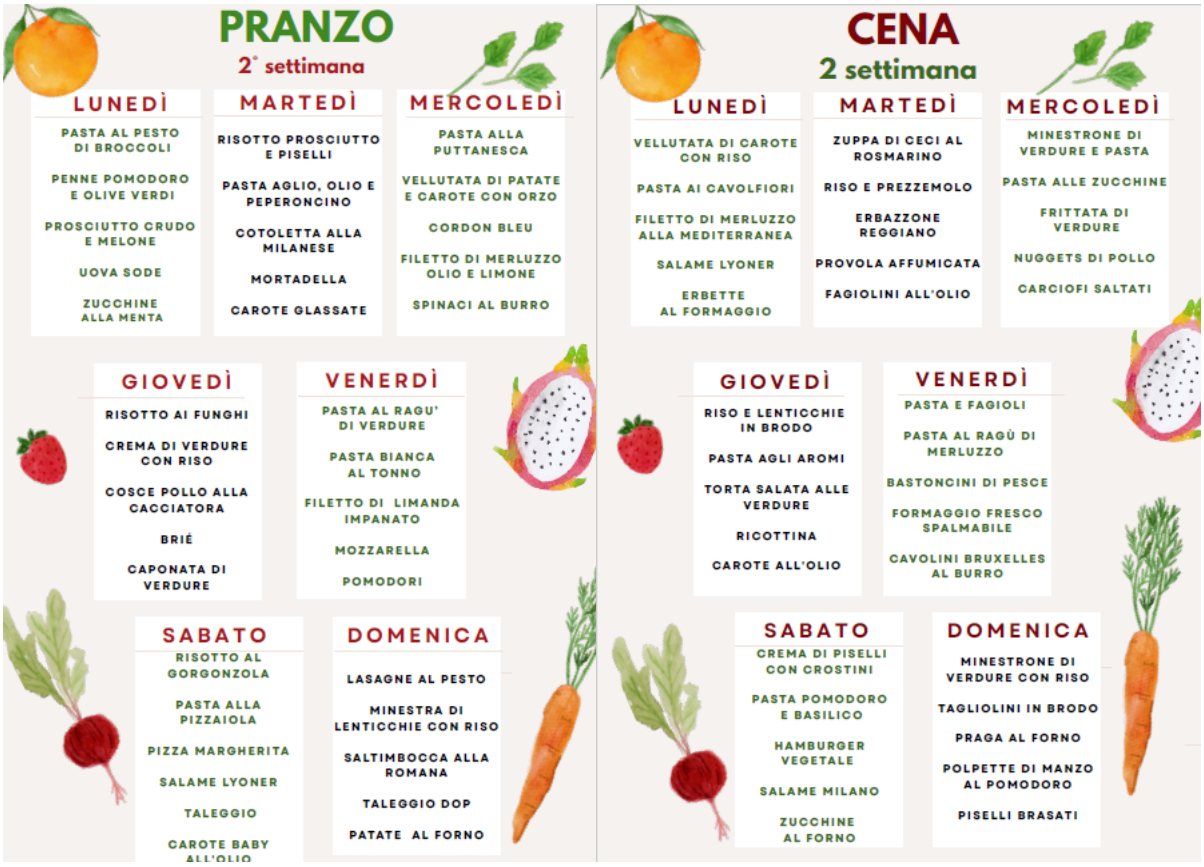
NON INCLUSI NELLA RETTA

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

DEPOSITO CAUZIONALE

R.S.A.	€ 2.610
C.D.I.	€ 600
Cure Intermedie, ex Assistenza Post-Acuta	€ 400
Comunità Alloggio “La Casa del Sole”	€ 1.850

ESEMPIO DI MENU' ESTIVO e INVERNALE



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
Pasta pomodoro e zucchine	Zuppa di lenticchie	Minestrone con orzo*	Pasta e broccoli	Minestrone alla *genovese	Crema di cavolfiore con pasta	Minestra di pasta e patate
HAMBURGER DI POLLO/TACCHINO *	CASOEULA*	TORTA RUSTICA ALLE VERDURE*	BOCCONCINI DI MAIALE ALLE VERDURE	FIL. PLATESSA* IMPANATO	COTOLETTA DI LONZA ALLA MILANESE	POLPETTE DI BOVINO AL SUGO*
Stracchino	Erbazzone*	Taleggio DOP	Salame cotto lyoner	Tortino ai funghi*	Frittata	Pizza
CAROTE* SALTATE AL BURRO	VERZE STUFATE	TRIS DI VERDURE*	ZUCCHINE* TRIFOLATE	SPINACI* ALL'OLIO	PISELLI* IN UMIDO	PATATE* AL ROSMARINO

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 PREZZEMOLO*	PASSATO DI VERDURE* CON PASTA	PASTA E FAGIOLI	CREMA DI CAROTE* CON RISO	ZUPPA DI LEGUMI	RAVIOLINI DI CARNE IN BRODO
Pasta agli aromi	Pasta pomodoro e olive	Pasta al pomodoro e pesto di basilico	Pasta al ragù di verdure	Pasta alle acciughe	Pasta al broccoli*	Pasta pomodoro e besciamella
UOVA SODE CON MAIONESE	FIL. DI MERLUZZO* CON VERDURE*	ROLLE' DI FRITTATA PROSCIUTTO E FORMAGGIO	CROCCHETTE DI POLLO*	INVOLTINI MORTADELLA E FORMAGGIO	TONNO ALL'OLIO D'OLIVA	RICOTTA AL FORNO
Salame cotto lyoner	Italico	Hamburger vegetale*	Mozzarella	Spalmalatte	Taleggio DOP	Salame cotto lyoner
SPINACI* ALLA PARMIGIANA	PISELLI* BRASATI	PATATE* LESSE E PREZZEMOLO*	ERBETTE* AL VAPORE	FAGIOLINI* ALL'OLIO	CAROTE* PREZZEMOLATE	CAVOLFIORI* GRATINATI

ESEMPIO DI DIETA SPECIALE IPERCALORICA E IPERPROTEICA

COLAZIONE: N° 1 LIQUIDO + N° 1 SOLIDO

LATTE180G SE GRADITO ORZO SOLUBILE 20G CON 20G DI ZUCCHERO+N°4 FETTE BISCOTTATE CON MARMELLATO O MIELE
OPPURE N°1VASETTO 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 BURRRO+FORMAGGI O GRATTUGIATO	**VERZE STUFATE**	**TRIS DI VERDURE***	**ZUCCHINE* TRIFOLATE**	**SPINACI* ALL'OLIO+FORMAGGI O GRATTUGIATO**	**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
N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS	N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS	N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS	N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS	N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS	N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS	N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS

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 PREZZEMOLO***	**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 PREZZEMOLO***	**ERBETTE* AL VAPORE+FORMAGGI O GRATTUGIATO**	**FAGIOLINI* ALL'OLIO**	**CAROTE* PREZZEMOLATE**	**CAVOLFIORI* GRATINATI+FORMAGGI O GRATTUGIATO**
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
N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS	N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS	N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS	N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS	N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS	N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS	N° 2 PANINI OPPURE N° 1 PANINI +1 PACCHETTO DI CRACKRS

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

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	
Data	Firma

Il presente modulo può essere consegnato direttamente al servizio accoglienza o alla segreteria o inviato via mail all'indirizzo accoglienza@residenzedelsole.org

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

RESIDENZE del SOLE Consorzio Sociale Soc.Coop.	**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SERVIZI RESIDENZIALI E CDI**	MOD.SAN.16

Gentile Signora/Gentile Signore,
La invitiamo a compilare il seguente questionario per la rilevazione del gradimento. La Sua opinione ed i suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Grazie per la collaborazione e l'attenzione dedicata a questa importante iniziativa.

CERCHIARE LA RISPOSTA DESIDERATA

D.A Servizio utilizzato

1. RSA
2. Casa Del Sole
3. CDI
4. Cure Intermedie

D.B A quale **Nucleo** appartiene?

1. Giallo
2. Azzurro
3. Smeraldo
4. Rubino
5. Corallo (Alzheimer)

D.C Il questionario è compilato da …

1. Familiare
2. Assistito/ diretto interessato

D.A In generale **quanto è soddisfatto** della cura ricevuta in struttura?

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Molto poco

D.B Su una scala **da 0 a 10,** con quale probabilità consiglierebbe i servizi di **RESIDENZE DEL SOLE** a un amico, un familiare o un conoscente?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

(0= Certamente **non li consiglierei** **10=** Certamente **li consiglierei**)

Ora Le elencheremo una serie di **elementi di qualità** relativi al servizio assistenziale all'interno della **RSA**, delle **Cure intermedie (ex Post acuti, nucleo arancione),** della **Casetta del Sole** e del **Centro diurno**. Per ciascun elemento dovrà indicare quanto è soddisfatto utilizzando la seguente scala: **MOLTO, ABBASTANZA, POCO, PER NIENTE**.
Nel caso non avesse utilizzato il servizio/ la prestazione nel corso dell'ultimo anno, indichi come risposta **NON APPLICABILE**.

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON APPLICABILE
1. Pulizia degli ambienti	4	3	2	1	99
2. Cordialità del **PERSONALE ASSISTENZIALE**	4	3	2	1	99
3. S**upporto** delle **ASSISTENTI**	4	3	2	1	99
4. Servizio **MEDICO**	4	3	2	1	99
5. Informazioni ricevute dai **MEDICI** sullo stato di salute e sul **PAI** (progetto assistenziale individualizzato (PAI)	4	3	2	1	99
6. Professionalità e cordialità degli **INFERMIERI**	4	3	2	1	99
7. Servizio **FISIOTERAPICO**	4	3	2	1	99
8. **AUSILI IN DOTAZIONE** (carrozzine, deambulatori, materassi anti-decubito, etc)	4	3	2	1	99
9. Servizio di **ANIMAZIONE**	4	3	2	1	99
10. Servizio di **MUSICOTERAPIA**	4	3	2	1	99
11. Servizio di **SUPPORTO PSICOLOGICO**	4	3	2	1	99
12. Servizio di **ACCOGLIENZA**	4	3	2	1	99
13. Modalità e strumenti **DI COMUNICAZIONE** (e-mail, Facebook, Instagram…)	4	3	2	1	99
14. SERVIZIO DI RISTORAZIONE	4	3	2	1	99
15. Servizio **AMMINISTRATIVO**	4	3	2	1	99
16. Servizio di **RECEPTION**	4	3	2	1	99
17. Servizio di **TRASPORTO CENTRO DIURNO**	4	3	2	1	99
18. Servizio di **ORIENTAMENTO** ricevuto alle dimissioni (Per POST ACUTI)	4	3	2	1	99
19. Servizio di **SERVIZIO DI LAVANDERIA**	4	3	2	1	99

D.20 Durante l'ultimo anno è capitato che i vestiti fossero stati danneggiati o smarriti?

1. SI
2. NO

D.21 Ritiene che gli **INTERVENTI EDUCATIVI** attuati abbiano migliorato la qualità di vita dell'ospite/la sua vita?

MOLTO	4
ABBASTANZA	3
POCO	2
MOLTO POCO	1
NON APPLICABILE	9

D.22 Secondo lei, quanto è **INNOVATIVA** Residenze del Sole?
Nel rispondere pensi alle attività/ ai progetti dell'ultimo anno..)

MOLTO	4
ABBASTANZA	3
POCO	2
MOLTO POCO	1
NON APPLICABILE	9

D.23 Infine come percepisce **l'atmosfera e il clima emotivo** nella struttura?

Sereno 1

Malinconico 2

altro e cioè ……

……..

D.25 Ha qualcosa da aggiungere/ qualche commento da fare rispetto la sua esperienza di quest'ultimo anno?

……..

……

……

……

……

……

Il questionario è terminato. Residenze del Sole La ringrazia per la collaborazione.