

# Carta dei Servizi 2022

RSD “Padre Crespi” Legnano

via delle Rose, 9 e 11 Legnano (MI)

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)  
[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)  
Facebook Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Data di emissione Aprile 2022  
Revisione n° 11

**Anteo**, costituita a Biella nel 1993, è una **cooperativa sociale** di tipo A di servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (Health Care) e dall'assistenza a lungo termine (Long Term Care);

**Anteo**, attraverso una forza lavoro di circa 1.500 **dipendenti**, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per **anziani**, dei servizi sociali rivolti a **disabili**, minori, **giovani in difficoltà** e dei servizi psichiatrici.

---

La carta dei servizi .....	7
Presentazione del servizio .....	7
Presentazione della struttura e destinatari accolti. ....	7
Finalità generali dell'accoglienza residenziale. ....	8
Come raggiungere la struttura. ....	9
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere.....	10
Domanda di accesso e procedure di accoglienza .....	12
Primo tempo: ricezione della richiesta di inserimento e valutazione preliminare dell'idoneità. ....	12
Secondo tempo: incontri di rete.....	12
Terzo tempo: valutazione definitiva in équipe. ....	13
La stipula del contratto di inserimento. ....	14
Il primo periodo di osservazione. ....	14
La lista di attesa.....	15
Dimissioni dalla RSD.....	15
Conservazione del posto. ....	17
Staff operativo.....	17
Organigramma funzionale. ....	17
Programma delle attività.....	18
I laboratori. ....	19
Soggiorni vacanze durante il periodo estivo. ....	20
Visite parenti, rientri in famiglia ed assenze.....	20
Visite in struttura. ....	20
Rientri a casa ed uscite accompagnate. ....	21
Conservazione del posto. ....	21
Accessi ospedalieri.....	21

Retta.....	22
Servizi offerti.....	22
Informazioni relative alla retta. ....	23
Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali.....	23
Modalità di coinvolgimento dei volontari. ....	24
Progetti di controllo della qualità.....	24
Obiettivi di miglioramento.....	24
Segnalazioni e reclami.....	25
Diritti degli ospiti.....	26
Doveri degli ospiti. ....	26
Privacy e criteri di tutela. ....	27
Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria. ....	27
Chi può esercitare il diritto di accesso. ....	28

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*Le porghiamo il benvenuto nella  
**RSD “P. Crespi” Legnano**  
di via delle Rose 9 e 11 a Legnano.*

*Il fascicolo che Le presentiamo costituisce  
la “Carta dei Servizi”  
ai sensi della DGR 2569/2014 All.1*

*L'équipe della RSD.*

## La carta dei servizi

---

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative adottate, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione, i criteri di tutela e i diritti e doveri degli utenti.

Più in particolare la Carta dei Servizi:

- informa sui servizi offerti e sulle modalità per accedervi;
- impegna la cooperativa a garantire l'erogazione delle prestazioni a determinati livelli di qualità;
- indica i diritti e i doveri dei cittadini utenti;
- è una dichiarazione d'impegno che il gestore fa nei confronti degli utenti finali e delle loro famiglie.

I destinatari della carta sono gli utenti, i familiari, gli enti e tutti coloro che desiderano conoscere il servizio.

La carta dei Servizi è un documento nel quale vengono esplicitati:

- i fini e i principi ai quali ci si intende uniformare nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- le modalità di verifica degli impegni assunti;
- le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

## Presentazione del servizio

---

*Presentazione della struttura e destinatari accolti.*

La Residenza Sanitaria Disabili "P. Crespi" Legnano è una struttura deputata ad accogliere 40 persone di entrambi i sessi. I destinatari dell'accoglienza possono presentare diversi quadri clinici come effetto di condizioni di menomazioni corporee, dovute a molteplici cause, che si accompagnano ad importanti condizioni di disabilità motorie,

psichiche e sensoriali per le quali l'assistenza e la cura non può svolgersi al domicilio, a causa della complessità del quadro sanitario. L'opportunità di una cura di tipo residenziale, riconducibile al sistema dei servizi socio-sanitari, contempla un importante accompagnamento educativo, un supporto socio-assistenziale e una presa in carico sanitaria di tipo continuativo.

La titolarità dell'accreditamento istituzionale ai sensi della D.g.r. 2569/2014 è stata riconosciuta con deliberazione 1531 del 29/12/2016.

*Finalità generali dell'accoglienza residenziale.*

L'accoglienza presso la RSD "P. Crespi" Legnano è finalizzata a favorire l'inclusione all'interno di un sistema di relazioni protette in riferimento alle quali tutti gli ospiti possano trovare partecipazione all'organizzazione della vita comune, condividendo con gli operatori le scelte relative all'agire quotidiano, in un contesto cooperativo.

La RSD "P. Crespi" Legnano è un luogo dove gli ospiti risiedono tendenzialmente in modo permanente, fatto salvo l'insorgere di condizioni che potrebbero legittimare un trasferimento ad un altro servizio caratterizzato da un maggiore livello intensivo di assistenza e cura.

L'équipe della RSD si propone di garantire agli ospiti i diritti fondamentali di benessere nella vita quotidiana, di autodeterminazione responsabile, di partecipazione alla vita di relazione in ambiente protetto, evitando l'istituzionalizzazione e l'emarginazione sociale. Il percorso di accoglienza persegue la logica della massima integrazione con gli altri servizi per le disabilità e la valorizzazione di ogni risorsa presente nel territorio.

Quanto illustrato come finalità generale dell'accoglienza comunitaria viene realizzato dall'équipe attraverso l'attuazione di percorsi abilitanti, declinati in progetti educativi ed assistenziali individualizzati.

Nel rispetto di un'etica che favorisca la cura dei legami protetti, la progettazione educativo-assistenziale viene elaborata dall'équipe della RSD in riferimento ai seguenti principi:



- la valorizzazione dei legami familiari attraverso il coinvolgimento dei genitori e dei parenti alle iniziative comunitarie, favorendo la loro corresponsabilità ai percorsi educativi ed assistenziali;
- il mantenimento delle reti sociali ed amicali degli ospiti, sostenendo le frequentazioni possibili di persone anche all'esterno della RSD;
- la costruzione di un rapporto tra operatori ed ospiti basato su un'intesa fiduciosa in riferimento alla quale le parti si impegnano reciprocamente al rispetto del contratto stipulato al momento della prima accoglienza, ovvero rinegoziato nel corso della permanenza secondo una periodicità condivisa.

*Come raggiungere la struttura.*

La RSD "P. Crespi" Legnano si trova in via delle Rose n° 9 a Legnano, in provincia di Milano.

Il luogo è servito dai mezzi di trasporto:

- fermata Bus urbano linea A nelle immediate vicinanze;
- Trenord, Stazione di Legnano.

La RSD è raggiungibile con i mezzi propri percorrendo l'autostrada A8 Milano Laghi, uscita Castellanza.



*Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere.*

La struttura che ospita la RSD “P. Crespi” comprende al piano terra:

- zona accoglienza / reception;
- uffici e sala riunioni;
- studio medico;
- palestra attrezzata;
- zone bar dedicate agli incontri ricreativi;
- ampi spazi suddivisi per attività educative;
- servizi igienici;
- archivio e magazzino;
- zona servizi: cucina e lavanderia.

Il primo piano si articola in 2 nuclei abitativi simili, ciascuno dotato di:

- 9 camere da letto da due posti;
- 2 camere da letto singole con balconcino;
- servizi igienici;
- bagno assistito;

- salone / sala da pranzo;
- angolo tisaneria;
- angolo TV;
- locali di deposito;
- postazione di controllo / infermeria;

Tutte le camere dispongono di bagno interno.

L'assegnazione della tipologia di camera assegnate agli ospiti accolti sarà predisposta dall'equipe in base ai bisogni individuali e potrà subire modifiche in base alle necessità emergenti.

All'esterno dell'edificio è presente un ampio cortile con giardino.

## **Domanda di accesso e procedure di accoglienza**

---

Il procedimento di accoglienza si articola formalmente nei tre tempi illustrati di seguito.

*Primo tempo: ricezione della richiesta di inserimento e valutazione preliminare dell'idoneità.*

La richiesta di inserimento nella RSD "P. Crespi" viene formulata direttamente dall'interessato tramite il familiare e dai Servizi Sociali del Comune di residenza della persona interessata, d'intesa sia con i suoi familiari e con le figure amministrative che tutelano il soggetto con disabilità (amministratore di sostegno, tutore, curatore).

La richiesta di inserimento viene trasmessa alla direzione della struttura residenziale e deve essere accompagnata da ogni tipo di documentazione necessaria affinché l'équipe tecnica del servizio possa effettuare una valutazione preliminare. Qualora la relazione pervenuta risultasse insufficiente alla presentazione del caso, la direzione e le figure di coordinamento si riservano di richiedere documentazioni aggiuntive (certificazioni sanitarie contenenti diagnosi funzionale e nosografica, relazioni sociali aggiornate, eventuali provvedimenti giudiziari in corso).

La prima valutazione di idoneità all'accoglienza viene dunque effettuata considerando la soddisfazione dei prerequisiti necessari all'inserimento che si evidenziano dalle relazioni sanitarie e sociali trasmesse in modo particolare dal Servizio inviante.

Questo tempo di valutazione preliminare della documentazione, contestualmente alla verifica delle condizioni di ricettività della struttura, esita nella inclusione od esclusione della richiesta di inserimento all'interno della lista di attesa.

Si prevede che la comunicazione di tale esito avvenga entro quindici giorni dalla ricezione di tutta la documentazione necessaria alla valutazione.

*Secondo tempo: incontri di rete.*

Il secondo tempo della valutazione prevede innanzitutto l'avvio del lavoro dell'équipe tecnica che procede ulteriormente nella valutazione

dell'opportunità di una accoglienza attraverso una serie di colloqui di approfondimento.

Nello specifico si possono considerare:

- incontri di rete con il servizio inviante, gli eventuali servizi socio-sanitari coinvolti nella presa in carico della persona, il responsabile di servizio e le figure di coordinamento della RSD;
- colloqui conoscitivi tra gli operatori della RSD ed i familiari, l'amministratore od il curatore, l'utente interessato ad essere accolto, al fine di presentare il servizio, articolare la loro domanda complessa e giungere alla stipulazione di un possibile patto di corresponsabilità;
- occasioni di visite programmate in struttura da parte della persona interessata ad essere accolta, al fine di permettergli di vivere esperienze di incontro con gli operatori, condizione necessaria per una prima reciproca conoscenza.

*Terzo tempo: valutazione definitiva in équipe.*

L'ultima fase valutativa consiste nella presentazione del caso da parte del responsabile di servizio e delle figure di coordinamento all'interno dell'équipe della RSD e nella successiva discussione, con riferimento alla possibile opportunità dell'avvio di un percorso educativo ed assistenziale di tipo residenziale, alla sostenibilità dello stesso, considerando anche le eventuali criticità che emergerebbero in occasione dell'incontro del nuovo utente con il gruppo degli ospiti già residenti.

Al termine del procedimento valutativo il responsabile della RSD comunicherà al servizio inviante ed alla famiglia interessata l'esito della domanda di inserimento.

Qualora le condizioni di accoglienza trovassero un'opportuna soddisfazione, l'équipe predisporrà una proposta di inserimento che definirà i tempi e le modalità di avvicinamento del nuovo ospite all'esperienza della residenzialità comunitaria.

*La stipula del contratto di inserimento.*

L'accoglienza del nuovo ospite in RSD è preceduta da un incontro al quale possono partecipare l'ospite stesso, i suoi familiari (e/o tutore/curatore/amministratore di sostegno), il direttore, le figure di coordinamento della RSD assieme agli operatori del servizio sociale inviante. In occasione di questa riunione tutti i partecipanti prendono visione del contratto di inserimento che viene sottoscritto in ogni sua parte.

*Il primo periodo di osservazione.*

L'inserimento in RSD prevede un periodo di ambientazione alla vita comunitaria da parte del nuovo ospite e di osservazione da parte degli operatori. Indicativamente tale periodo si articola in un tempo non superiore ai tre mesi.

Entro il termine di questo periodo l'équipe elabora le proprie osservazioni per produrre un progetto individualizzato.

Il progetto educativo ed assistenziale risponde alle seguenti caratteristiche formali:

- è individuale;
- ha lo scopo di favorire l'espressione ed eventualmente il potenziamento delle abilità di base, delle capacità adattive e relazionali dell'ospite accolto;
- ha una durata definita in un tempo che si articola in sei mesi;
- prevede verifiche di norma semestrali, ma comunque definibili in base all'andamento del progetto stesso, al fine di permettere la modulazione del complesso di interventi educativi, socio-assistenziali e sanitari in base ai risultati raggiunti e ad eventuali nuove esigenze emergenti.

Qualora nel corso del primo periodo di accoglienza del nuovo ospite venissero meno le opportunità di un lavoro di cura ed assistenza o le condizioni di pacifica convivenza comunitaria, con particolare riferimento al rifiuto dell'ospite di permanere in struttura o all'impossibilità da parte degli operatori di contenere e trattare eventuali gravi passaggi all'atto, l'équipe educativa si riserva di favorire le dimissioni dell'ospite ad altra struttura più idonea all'accoglienza.

*La lista di attesa.*

La formazione della lista di attesa avviene in seguito alla presentazione della richiesta di inserimento da parte degli aventi diritto e dopo parere positivo dell'equipe di valutazione che, tenendo conto di quanto rilevato, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

- la capacità dell'équipe a rispondere alla complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo sanitario o socio-assistenziale;
- l'idoneità dell'utente all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- la data di iscrizione nella lista di attesa.

In previsione di ogni nuovo ingresso si provvede a contattare le persone in lista d'attesa, in ordine cronologico di inserimento e registrando poi il tutto su apposita modulistica.

In caso di rinuncia temporanea, il posto in lista viene sospeso fino a quando verrà segnalata nuovamente la necessità o la rinuncia definitiva del posto. In caso di riconferma il posto in lista d'attesa sarà in coda alla lista.

Se l'impossibilità ad accettare il posto è dovuta a motivazioni oggettive (es. motivi di salute, ricovero ospedaliero, ecc.), la posizione maturata sarà ripristinata previa presentazione di documentazione sanitaria aggiornata.

---

## **Dimissioni dalla RSD**

L'inserimento nella RSD viene predisposto nella prospettiva di realizzare una permanenza prolungata nel tempo, in alternativa alla definizione di un progetto iniziale differente che prevede una permanenza breve ed a termine, rispondente ad esigenze particolari. Le condizioni che determinano il prosieguo della permanenza vengono rinnovate ogni anno attraverso la definizione del progetto educativo ed assistenziale individualizzato.

*Dimissione volontaria.*

La dimissione volontaria o per trasferimento ad altra struttura deve essere comunicata per iscritto alla direzione con almeno 15 giorni di preavviso, concordando le modalità con tutte le parti che hanno sottoscritto il contratto di inserimento. La comunicazione deve pervenire alla direzione con lettera raccomandata con decorrenza dei 15 giorni dalla data di ricevimento della stessa. Il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate, anche se non godute.

*Trasferimento ad altra struttura.*

La risoluzione del periodo di permanenza di un ospite dalla RSD può essere disposta anche dall'équipe, dopo aver messo in atto in modo condiviso tutte le strategie possibili di ridefinizione programmatica, come conseguenza del verificarsi delle tre possibili condizioni illustrate sinteticamente di seguito:

1. l'insorgere di importanti problematiche di ordine sanitario che determinano un aggravamento delle condizioni di menomazione e disabilità;
  2. la comparsa o l'acuirsi di gravi sintomatologie riferibili a condizioni di scompenso di disturbi di interesse psichiatrico, che esitano in passaggi all'atto che mettono a rischio l'incolumità del paziente o degli altri ospiti residenti; ovvero l'insorgere di problematiche personali che inficiano in maniera importante il benessere della persona e degli altri utenti rendendo non più possibile la convivenza;
- il mancato adempimento dei termini contrattuali e di regolamento interno.

Verificata la sussistenza di tali condizioni, la RSD propone le dimissioni, che avvengono in accordo con tutti i soggetti coinvolti nella presa in carico della persona.

La RSD si fa carico di assicurare la continuità delle cure e di favorire il passaggio di tutte le informazioni in caso di dimissione o trasferimento richiesto dagli aventi diritto.

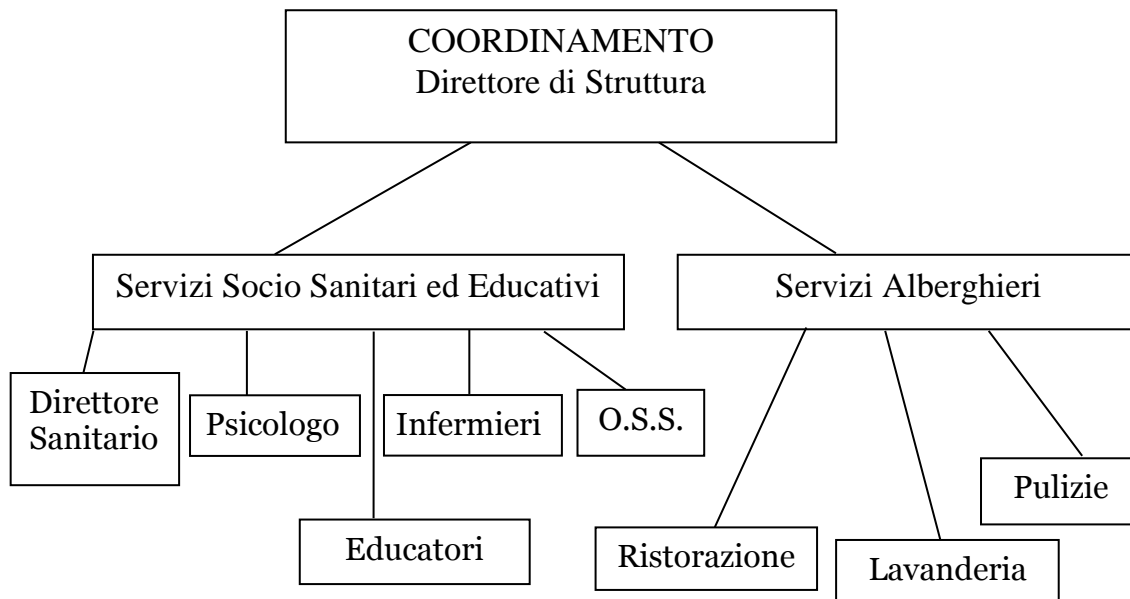


*Conservazione del posto.*

In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto, salvo differenti disposizioni da parte dell'ente inviante, della RSD o dell'utente stesso e/o dell'ente gestore.

**Staff operativo**

*Organigramma funzionale.*



L'organico di personale, oltre al Direttore di Struttura, prevede la presenza di un Direttore Sanitario e di un Coordinatore all'assistenza, di Educatori Professionali, Ausiliari Socio assistenziali (ASA) e Operatori Socio Sanitari (OSS), Infermieri, Fisioterapisti, Psicomotricista, Psicologo ed altre figure che concorrono a realizzare la proposta educativa, animativa e riabilitativa in un'ottica di équipe multidisciplinare, proprio in virtù della differente formazione ed esperienza professionale che caratterizza ciascun operatore. Tutti gli operatori partecipano al progetto dedicato alle cure rivolte alla persona, svolgendo funzioni sia educative sia di assistenza.

La presenza degli operatori nonché il concorso alla cura delle specifiche figure professionali specialistiche viene riferita alle effettive esigenze dei diversi ospiti, nei vari momenti che scandiscono la giornata all'interno della RSD.

*Programma delle attività.*

La RSD “P. Crespi” offre servizi in regime residenziale, per l’intera settimana e per tutto l’anno, offrendo assistenza e cure continuative per 24h/24.

Le attività programmate all’interno della RSD hanno lo scopo di accompagnare gli ospiti nella propria vita quotidiana e a sviluppare spazi di partecipazione soggettiva, innanzitutto nell’incontro con gli operatori. Dunque, il compito degli operatori è di favorire un clima di accoglienza piacevole, avendo tutela anche della cura del luogo che abitano i residenti, rendendoli ospitali in quanto luoghi di incontro umanizzato.

Le iniziative quotidiane dedicano particolare riguardo a tutti gli aspetti della cura personale, con riferimento all’abbigliamento e all’igiene.

Trattandosi di struttura sanitaria, massima attenzione viene inoltre prestata all’alimentazione, all’esercizio delle funzioni motorie ed alla prevenzione di ogni forma di disagio.

Le attività vengono proposte in riferimento ad una analisi dei bisogni e considerando ogni domanda dei singoli ospiti, tenendo in considerazione sia un piano individualizzato sia una dimensione di vita collettiva, con l’obiettivo specifico di rendere ciascun residente partecipe e attivo nella partecipazione alla vita comunitaria e nella cura di sé, di sentirsi realizzato e parte integrate del contesto in cui vive.

Per quanto riguarda le attività proposte nella RSD e gli obiettivi perseguibili attraverso le stesse nei vari domini di qualità della vita, si rimanda al Progetto Educativo di Struttura per una spiegazione più dettagliata.

In sintesi, l’accompagnamento quotidiano degli operatori si orienta nella direzione di:

- *favorire la cura di base della persona*, dell’igiene e dell’abbigliamento, sollecitando attraverso la supervisione e l’accompagnamento il mantenimento delle abilità possedute, l’acquisizione di nuove capacità o garantendo interventi assistenziali di tipo sostitutivo, nel rispetto della dignità della persona;
- *soggettivare l’ambiente in cui si vive*, coinvolgendo i residenti a personalizzare l’ambiente, a tenerlo pulito ed ordinato, valorizzando la capacità di sbrigare piccole mansioni, affidando loro

responsabilità e compiti che aiutino a sentirsi utili alla comunità, promuovendo inoltre la capacità di collaborazione cooperativa per il raggiungimento di un fine comune;

- *proporre attività laboratoriali di gruppo* finalizzate a mantenere/sviluppare le capacità possedute a livello cognitivo, manuale, relazionale, motorio e di coordinazione;
- *proporre la partecipazione alla vita sociale di comunità* in riferimento a quanto stabilito nel Progetto Individuale, anche sostenendo l'inclusione in iniziative svolte in collaborazione con associazione ed enti del territorio.

#### *I laboratori.*

Le attività di laboratorio costituiscono gli ambiti elettivi all'interno dei quali vengono perseguiti gli obiettivi elaborati nei piani educativi individualizzati.

È possibile raggruppare le differenti offerte laboratoriali distinguendo gli ambiti di applicazione indicati di seguito.

- Laboratori espressivi a favore dello sviluppo di forme creative dedicate alla costruzione di un sapere personale (il cerchio, terapia artistica, officina dei colori, laboratorio musicale, atelier corometraggi).
- Laboratori dedicati all'applicazione delle capacità cognitive, delle competenze linguistiche ed al mantenimento del livello culturale (laboratorio di esercitazioni cognitive, cineforum, laboratorio spazio-tempo, almanacco, laboratorio di lettura animata).
- Laboratori abilitanti che comportino momenti esperienziali con l'accompagnamento dell'educatore (terapia d'orto, cura di sé e dello spazio privato, esperienze di relazione in occasione di uscite tematiche programmate).
- Attività a sostegno delle funzioni motorie ed iniziative dedicate al benessere corporeo (acquaticità, camminando, psicomotricità, giocoleria).
- Iniziative educative da svolgersi presso il territorio circostante (uscite del fine settimana).

Lo svolgimento delle attività di laboratorio si articola in riferimento ad un calendario settimanale. La formazione dei gruppi di ospiti che partecipano alle varie attività viene decisa dall'équipe nel corso della

programmazione annuale in base alla specificità degli obiettivi prefissati per il percorso di ciascun ospite.

<b>Giornata tipo</b>	
7.10 - 10.00	Sveglia. Accompagnamento all'alzata ed igiene assistita. Colazione.
10.00 - 11.30	Riunione programmatica ed avvio delle offerte laboratoriali della mattina.
12.00	Pranzo comunitario. Riposo e ricreazione.
16.00 - 18.00	Riunione programmatica ed avvio delle offerte laboratoriali del pomeriggio.
18.00 - 19.00	Preparazione alla cena.
19.00 - 20.00	Cena comunitaria.
20.00 - 21.30	Ricreazione serale, igiene assistita, accompagnamento nelle camere.
21.30 - 22.00	Preparazione per la notte e riposo.

*Soggiorni vacanze durante il periodo estivo.*

Durante il periodo estivo, diversi laboratori vengono svolti negli spazi esterni del centro, ovvero presso il giardino antistante la RSD. Inoltre, la programmazione delle offerte educative estive prevede anche un incremento delle occasioni di partecipazione a gite realizzate in giornata.

Ogni anno viene proposta un'esperienza-vacanza presso una località turistica. Durante il soggiorno viene garantito un adeguato numero di operatori per la cura e l'accompagnamento degli ospiti.

## **Visite parenti, rientri in famiglia ed assenze**

*Visite in struttura.*

I parenti, gli amici e conoscenti degli ospiti che giungono in RSD in visita sono ben accetti; al fine di garantire in modo opportuno l'assolvimento dei compiti di assistenza e cura che gli operatori rivolgono agli ospiti residenti, l'orario suggerito per effettuare le visite alla mattina è dalle 9.30 alle 11.30 ed al pomeriggio dalle 16.00 alle 18.30. Al

di fuori di questo orario l'ingresso in residenza può avvenire solo previo specifico accordo motivato ed autorizzato da parte della direzione.

I familiari e gli amici che giungono sono tenuti a farsi annunciare dall'operatore presente in reception, attendendo successivamente l'arrivo dell'ospite residente, accompagnato dall'operatore. Gli incontri tra gli ospiti ed i visitatori possono avvenire **nella sala ricreativa al piano terra.**

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con familiari e/o amici sono definiti secondo quanto previsto dal Progetto Individuale.

Se necessario, la RSD si fa garante dell'organizzazione di incontri protetti con i familiari.

Preferenzialmente, le giornate di sabato e domenica sono dedicate alle visite dei parenti.

#### *Rientri a casa ed uscite accompagnate.*

Le occasioni di temporaneo rientro in famiglia degli ospiti o le uscite dalla struttura con l'accompagnamento dei familiari e/o degli amici conosciuti vengono programmate attraverso espliciti accordi con il coordinatore ovvero in riferimento a quanto è stato condiviso all'interno del piano individualizzato.

#### *Conservazione del posto.*

I rientri degli ospiti al domicilio dei familiari sono favoriti conformemente al progetto individualizzato. Ai fini economici, tali rientri non vengono considerati assenze dalla struttura. La conservazione del posto è garantita in occasione di assenze dell'ospite a causa di rientri temporanei in famiglia, in quanto opportunità concordate con l'équipe della comunità e definite all'interno del piano educativo, nonché per motivi di ricovero ospedaliero.

#### *Accessi ospedalieri.*

Gli ospiti residenti possono disporre del servizio di accompagnamento per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, o per motivi sociali, o per ricovero ospedaliero programmato all'interno del Comune di Legnano.

Ad ogni ospite residente viene riservata la possibilità di quattro accompagnamenti assistiti annui per motivi sanitari e sociali presso Comuni limitrofi.

In caso di ricovero ospedaliero, il personale della struttura non garantisce la continuità assistenziale. Vengono mantenuti, invece, i rapporti con il personale sanitario dell'ospedale, per lo scambio delle informazioni sulle condizioni cliniche dell'ospite ricoverato.

## **Retta**

---

L'importo giornaliero della retta è pari ad € 80,83 (IVA 5% inclusa). Per i residenti nel comune di Legnano la retta viene adeguata di anno in anno in base alla convenzione in essere con il Comune stesso.

Per qualsiasi informazione o chiarimento in merito alla retta è possibile rivolgersi alla segreteria della RSD.

## **Servizi offerti**

---

*Servizi di base compresi nella retta.*

La retta prevede l'erogazione dei servizi di vitto, alloggio, lavanderia interna alla RSD ed esterna, pulizia e sanificazione dei locali; le offerte educative, gli interventi socio-assistenziali in supporto alle capacità personali, la fisioterapia.

Dal punto di vista sanitario vengono assicurate visite mediche periodiche, assistenza medica ed infermieristica in continuità assistenziale nelle 24 ore.

La quota relativa alla retta di permanenza non comprende i costi che ciascun utente deve sostenere per necessità o consuetudini personali (abiti e accessori, acconciature, ecc.). L'utente o i suoi familiari sono tenuti a versare una quota per le spese personali che verrà utilizzata per gli acquisti personali.

Tutte le spese vengono rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate all'utente o al familiare/tutore.

Sono a carico dei familiari anche gli eventuali trasporti in ambulanza/auto attrezzata per disabili e visite mediche specialistiche in

strutture espressamente richieste dai familiari/tutori, su loro iniziativa personale. Tali trasporti e visite devono essere comunicate e concordate con il Direttore di servizio.

*I pasti preparati nel centro cottura della RSD.*

La lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono direttamente all'interno del centro di cottura della RSD secondo quanto richiesto dalla normativa vigente. I pasti sono cucinati sulla base di un menù approvato dall'Ufficio di Igiene e Nutrizione della ATS locale, che prevede la scelta di cibi freschi, verdura e frutta di stagione. I menù consentono anche diete alternative per gli ospiti affetti da patologie particolari, tenendo in considerazione corrette combinazioni alimentari.

Eventuali diete speciali devono essere prescritte dal medico.

Non possono in alcun caso essere introdotte in struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione da parte della direzione.

*Informazioni relative alla retta.*

La quota viene sostenuta dall'utente, dal Servizio Sociale del Comune di residenza o in forma compartecipata secondo precisi accordi tra le due parti.

Il pagamento della quota viene richiesto anche in caso di temporanei rientri in famiglia, ricoveri ospedalieri, soggiorno in altra sede alla presenza del personale (vacanze).

Si richiede il versamento di una quota a titolo di deposito cauzionale infruttifero, il cui importo, comunque non superiore al prezzo mensile della retta, è dettagliato all'interno del contratto di inserimento. Il deposito cauzionale sarà restituito, previa verifica di eventuali danni o sospesi di pagamento, al termine del soggiorno (entro e non oltre 30 giorni lavorativi dalla data in cui viene lasciato il posto occupato).

*Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali.*

Viene garantito annualmente il rilascio delle certificazioni delle spese sanitarie fiscalmente deducibili, in tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi (DGR – Lombardia N° 26316 del 21.03.1997). Il familiare che ha sostenuto effettivamente tutto o parte

del costo, per poter dedurre le spese mediche e di assistenza specifica, dovrà integrare la fattura annotando sulla stessa l'importo da lui versato, come specificato nella circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 39 del 01/07/2010 (cap. 3, par. 1). Resta in capo al familiare l'obbligo di produrre, in sede di controllo, tutta la documentazione comprovante il sostenimento della spesa.

*Modalità di coinvolgimento dei volontari.*

Coloro che prestano servizio a titolo di volontariato all'interno della RSD vengono iscritti alla associazione "Amici della RSD P. Crespi" ed offrono la loro opera d'intesa con il coordinatore di struttura, collaborando con il personale educativo ed assistenziale nell'accompagnamento degli ospiti.

## **Progetti di controllo della qualità**

---

La RSD si impegna a monitorare annualmente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti ai familiari e/o tutori e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami. La valutazione da parte degli utenti sarà raccolta mediante questionario classico o modalità comunicative semplificate, in base alle caratteristiche individuali.

La valutazione del servizio viene effettuata utilizzando strumenti quali schede di rilevazione, incontri di verifica, supervisioni ed è finalizzata a cogliere il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

Annualmente viene indetta un'assemblea con i familiari per la condivisione di quanto emerso dall'elaborazione dei questionari di soddisfazione.

*Obiettivi di miglioramento.*

La RSD "P. Crespi" Legnano si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:



- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e familiari nell'elaborazione del Progetto Individuale;
- la promozione di attività di volontariato;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull'accreditamento.

#### *Segnalazioni e reclami.*

La RSD "P. Crespi" garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'utente e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le modalità indicate di seguito.

Segnalazione alla struttura:

- di persona o telefonicamente al Direttore di Struttura;
- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta.

Segnalazione alla sede centrale:

è altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo [segnalazioni@gruppoanteo.it](mailto:segnalazioni@gruppoanteo.it);
- a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI);
- inviando un sms al numero 347 9772091 indicando prima del testo il codice: 608.

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo. In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 45 giorni dal ricevimento della segnalazione.

## **Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela**

---

### *Diritti degli ospiti.*

La RSD si impegna affinché agli ospiti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

- diritto di cittadinanza;
- diritto di parola e di ascolto;
- diritto di partecipazione;
- diritto di libera espressione;
- diritto di pensiero;
- diritto all'autonomia;
- diritto di critica;
- diritto di informazione;
- diritto di protezione;
- diritto di cura ed assistenza;
- diritto di riservatezza;
- diritto di prevenzione.

### *Doveri degli ospiti.*

Ogni utente della RSD è tenuto a:

- partecipare alla cura della propria igiene personale e dell'abbigliamento, favorendo l'assistenza o la supervisione del personale;
- tenere in ordine la propria camera tutti i giorni;
- assumere la terapia farmacologia prescritta del medico;
- rispettare le norme di convivenza civile che favoriscono i buoni rapporti con gli altri ospiti che abitano in RSD e con gli operatori;
- partecipare alla gestione delle attività domestiche della RSD, con il supporto degli operatori quando necessario;
- rispettare gli arredi, gli oggetti e le attrezzature presenti nella RSD;
- partecipare alle attività previste dal progetto individuale.

All'interno della RSD è vietato:

- fumare;
- introdurre e consumare bevande alcoliche,
- introdurre farmaci e sostanze stupefacenti;
- ascoltare ad alto volume televisione, radio, cd, ecc;
- entrare nelle camere da letto degli altri ospiti se non si è espressamente invitati;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- conservare alimenti nelle stanze di degenza.

*Privacy e criteri di tutela.*

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli ospiti si è previsto:

- la partecipazione informata dell'utente e/o dei familiari/tutori al progetto individuale, con sottoscrizione dello stesso;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, (Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale coerenti con la normativa prevista dal "Testo Unico sicurezza e salute sul lavoro" D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni.

*Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria.*

Nel caso in cui familiari, o aventi diritto richiedano l'accesso alla documentazione sociosanitaria, durante la permanenza in RSD, la Direzione organizza un colloquio con il Direttore Sanitario, per la consultazione della documentazione.

L'accesso alla documentazione socio-sanitaria avviene nel rispetto delle norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti (L. 241/1990) e del regime del trattamento dei dati personali in ambito sanitario, contenuta nel Regolamento Europeo 679/2016.

Il medico di struttura e l'infermiere predispongono una relazione clinica-sanitaria di dimissione a cui vengono allegati:

- ✓ ultima valutazione multidimensionale dell'utente;
- ✓ modulo "Scheda Dimissione";

- ✓ copia del Foglio Unico di Terapia del mese corrente;
- ✓ esami clinici più recenti e significativi;
- ✓ copia dell'ultimo PI;
- ✓ originali dei documenti in possesso della RSD (carta identità, codice fiscale, tessera sanitaria).

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda al seguente indirizzo:

Anteo Cooperativa Sociale,  
Via F. Piacenza 11, 13900 Biella (BI)  
tel 015 813401 - fax 015 8134090.

Il documento viene rilasciato dopo 28 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista:

Cartella clinica e documentazione sociosanitaria:

- fino a 100 fogli € 80,00
- oltre 100 fogli € 100,00

*Chi può esercitare il diritto di accesso.*

La L.241/1990 stabilisce che sono titolari del diritto di accesso “tutti i soggetti che dimostrino di avere un ”interesse giuridicamente rilevante” nei confronti dell’atto oggetto del diritto di accesso”.

La copia della documentazione sanitaria viene rilasciata al diretto interessato o ad un delegato, all’eventuale Amministratore di sostegno, in caso di decesso al familiare che ne fa richiesta, ai medici di strutture sanitarie che ne fanno richiesta per motivi assistenziali, all’Autorità Giudiziaria.

## RSD “P. Crespi” Legnano

via delle Rose 9 / 11

20025 Legnano (MI)

Tel. 0331-18.12.571

E-Mail : [direzione.rsdlegnano@gruppoanteo.it](mailto:direzione.rsdlegnano@gruppoanteo.it)

Direttore di Struttura: Remuzzi Maria Cristina

Direttore Sanitario: Ambrogio Bertoglio

## Anteo Cooperativa Sociale Onlus

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail : [anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)

La Carta dei servizi viene rinnovata ogni anno, a seguito di una rielaborazione per la verifica della validità dei contenuti, a cura del Responsabile di Servizio.



**ANTEO**  
**Cooperativa Sociale**