

# Carta dei Servizi 2024

RSA Aperta  
Via Pindaro 44, Milano

Anteo Impresa Cooperativa Sociale





Anteo Impresa Sociale opera **nel campo della salute dal 1993**. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre 100 strutture dislocate sul territorio nazionale: una rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano centinaia di professionisti e in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale o sanitario. Gestisce **strutture residenziali** tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani con diversi livelli di non autosufficienza, Comunità, Nuclei di Convivenza e Gruppi appartamento per pazienti psichiatrici, Comunità Educative per minori con gravi problematiche familiari o in stato di abbandono.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente e in partnership con committenti pubblici e privati, **servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria** (Health-Care e Long-Term-Care).

Gestisce inoltre **servizi territoriali** in ambito sociale che garantiscono, in particolare, cura, assistenza e aiuto alle famiglie e alle persone bisognose: **anziani, disabili, adulti fragili, minori, persone con patologie psichiatriche e/o problemi di dipendenza patologica**. Anteo realizza un insieme composito di iniziative, progetti e servizi volti ad arginare situazioni di marginalizzazione e ad intervenire sul disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione.

Denominatore comune è dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà.

Data di emissione giugno 2024

Revisione n. 00

1.	Mission e principi .....	7
2.	Descrizione del servizio .....	8
2.1	Caratteristiche del servizio .....	8
2.2	Destinatari .....	9
2.3	Prestazioni erogate .....	10
2.4	Collocazione della Sede e come raggiungerla .....	11
3.	Procedure di accesso .....	13
3.1	Modalità di accesso .....	13
3.2	Attivazione del servizio .....	13
3.3	Fascicolo sanitario e sociale (FaSAS) .....	14
3.5	Sospensioni e interruzioni .....	15
3.6	Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria .....	16
4.	Gli staff e i servizi .....	17
4.1	Lo staff dirigenziale e lo staff operativo .....	17
5.	Informazioni .....	19
6.	Sistema di qualità .....	20
6.1	Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica .....	20
6.2	Strumenti di verifica e di informazione .....	22
7.	Diritti e doveri degli assistiti, criteri di tutela .....	22
7.1	I diritti degli Assistiti .....	22
7.2	Comportamenti richiesti agli assistiti .....	24
7.3	La gestione dei dati e tutela della Privacy .....	24
7.4	Segnalazioni e Reclami .....	25
8.	Allegati .....	27
8.1	Questionario di gradimento .....	27
8.2	Scheda segnalazioni/suggerimenti .....	29



Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo felici di darLe il benvenuto nel nostro servizio: avremo il piacere di disegnare insieme a Lei e di offrirLe i servizi e l'assistenza ottimali per il Suo benessere psicofisico, rispondendo ai Suoi bisogni, accogliendo i Suoi desideri e le Sue abitudini di vita.

Il Gruppo Anteo ha una tradizione di professionalità e attenzione alla persona nella sua globalità che esprime in tutti i servizi che gestisce.

Per questo, nel ringraziarla per aver scelto il nostro servizio, faremo quanto di meglio, attraverso la nostra professionalità e la nostra esperienza nei servizi alla persona, per soddisfare i suoi bisogni e le sue necessità di cura e sarà nostro compito far sì che questa esperienza avvenga nel migliore dei modi.

Il documento che si accinge a leggere rappresenta la “Carta dei Servizi” della RSA Aperta.



La “Carta dei Servizi” è un importante strumento di **informazione e conoscenza**.

In essa sono definite:

- ▶ le modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini;
- ▶ le condizioni per l’accesso alle prestazioni, i criteri per la presa in carico e le dimissioni;
- ▶ le modalità di erogazione delle stesse.

È un documento in cui si trovano, inoltre:

- ▶ i fini e i principi ai quali ci atteniamo 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.
- ▶ le modalità di rilevazione del grado di soddisfazione;

La “Carta dei Servizi” è una **dichiarazione d’impegno** che Anteo Impresa Sociale esprime nei confronti di coloro che accedono alle prestazioni domiciliari.

I **destinatari** di questa “Carta dei Servizi” sono gli assistiti, i loro familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere il servizio di RSA Aperta di Milano.

## 1. Mission e principi

---

La mission di ANTEO Cooperativa Sociale è quella di progettare, organizzare e offrire servizi assistenziali e sanitari di qualità a favore della popolazione in situazione di fragilità permanente o temporanea a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- ▶ eguaglianza: rispetto di regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali, grado di istruzione, opinione politica;
- ▶ imparzialità: tutti gli Operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli assistiti;
- ▶ continuità: tutte le prestazioni sono erogate con continuità e regolarità, senza interruzione;
- ▶ rispetto della dignità della persona: gli Operatori si rivolgono agli assistiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;
- ▶ partecipazione: viene garantita all'assistito e ai suoi familiari grazie alla possibilità di formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione s'impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell'assistito e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso; rilevazioni periodiche della qualità percepita, report annuali di valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni singolo assistito, della famiglia e dei committenti;
- ▶ efficacia ed efficienza: la Direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli assistiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione;

- ▶ trasparenza: assicura all'assistito e ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;
- ▶ tutela: viene realizzata attraverso le iniziative poste in essere dal Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione.

## 2. Descrizione del servizio

---

### 2.1 Caratteristiche del servizio

La misura RSA aperta, regolamentata dalla DGR 7769/2018, fornisce un'ampia serie di interventi a favore di persone affette da demenza e di anziani non autosufficienti, nonché dei loro familiari, erogati da unità d'offerta accreditate della rete dei servizi

Attraverso interventi qualificati, il servizio intende sostenere il mantenimento delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, in una logica di prossimità. La misura offre la possibilità di erogare diverse tipologie di servizi, sia all'interno delle strutture sia presso il domicilio delle stesse

La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza.

Il servizio RSA Aperta opera nei seguenti territori del Comune di Milano e della Provincia:

Milano: ASST Fatebenefratelli – Sacco

## Municipio 2 e Municipio 3

Provincia ASST Nord Milano

Comuni di Sesto San Giovanni e Cologno Monzese

### 2.2 Destinatari

Il servizio di RSA Aperta si rivolge a persone residenti in Regione Lombardia, che presentano le seguenti condizioni:

- ▶ Persone con demenza: età superiore a 65 anni, presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD; “...La certificazione di demenza/Alzheimer deve essere effettuata dalle Unità di Valutazione Alzheimer oppure dal medico specialista neurologo/geriatra operante in struttura accreditata”.
- ▶ Anziani non autosufficienti: età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%, con o senza indennità di accompagnamento e scala di Barthel <24.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

## 2.3 Prestazioni erogate

In accordo con la normativa, gli interventi sono previsti in due diverse aree di intervento:

- ▶ Interventi per persone affette da demenza
- ▶ Interventi rivolti ad anziani non autosufficienti Si tratta di interventi finalizzati al rallentamento del decadimento delle diverse funzioni e al mantenimento delle capacità residue per supportare al meglio la permanenza al proprio domicilio, sostenendo i familiari e caregiver.

### Interventi per persone affette da demenza

(gli interventi sono poi differenziati in base alla gravità della malattia):

- ▶ Valutazione Multidimensionale per accesso alla misura
- ▶ Interventi di stimolazione cognitiva
- ▶ Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento
- ▶ Interventi di supporto psicologico al caregiver
- ▶ Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- ▶ Interventi di Igiene completa
- ▶ Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- ▶ Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi
- ▶ Interventi di riabilitazione motoria
- ▶ Nursing (sostegno nell'individuazione di soluzioni per la gestione dell'assistenza quotidiana)
- ▶ Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia

## Interventi rivolti ad anziani non autosufficienti

- ▶ Valutazione Multidimensionale per accesso alla misura
- ▶ Interventi per il mantenimento delle abilità residue
- ▶ Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi
- ▶ Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione
- ▶ Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale.
- ▶ Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver

## 2.4 Collocazione della Sede e come raggiungerla

La sede del servizio è collocata presso la RSA “Pindaro” che ospita 120 posti letto abilitati, accreditati e a contratto, per anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti.

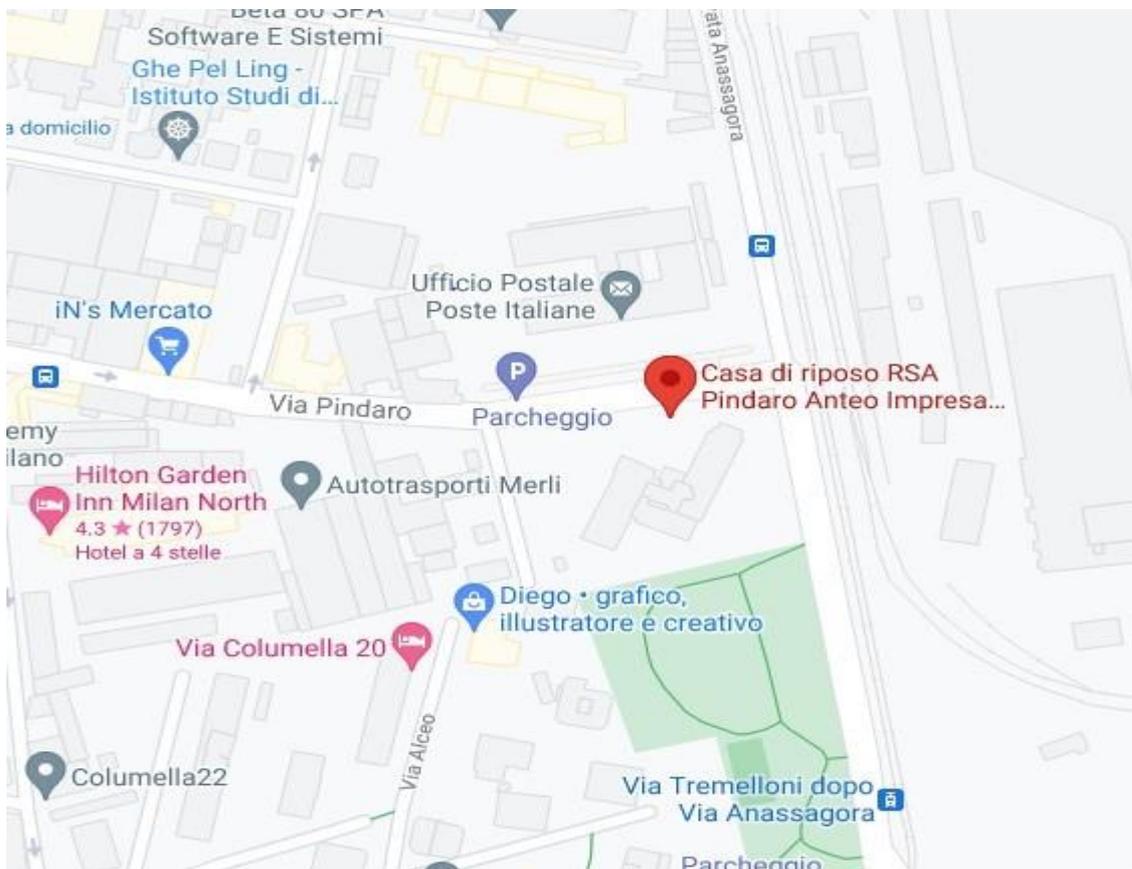
La RSA ha sede a Milano in Via Pindaro 44, angolo Via Anassagora

La sede può essere comodamente raggiunta con i seguenti mezzi di trasporto pubblico:

- Metropolitana Linea 1 (rossa) – Fermata Villa San Giovanni
- Tram linea 7 – Fermata Via Anassagora – Via Tremelloni
- Autobus linea 81 – Fermata Villa San Giovanni
- Autobus linea 87 – Fermata Via Anassagora – Via Pindaro
- Bus NM1 – Fermata Villa San Giovanni

In automobile:

- ▶ Dal centro di Milano: arrivati in Piazzale Loreto, svoltare in Viale Monza, proseguire per circa 3,5km e svoltare a destra in Via Pindaro, proseguendo poi fino all'incrocio con Via Anassagora.
- ▶ Dalla Tangenziale Est o dall'Autostrada A4: seguire le indicazioni per Milano centro. Percorrere Viale Tommaso Edison, svoltare a sinistra su Viale Monza e proseguire per circa 700metri. Svoltare a sinistra su Via Pindaro.



### 3. Procedure di accesso

---

### 3.1 Modalità di accesso

Per accedere al servizio occorre presentare la richiesta direttamente alla RSA utilizzando il [modello di domanda allegato](#)

La RSA svolgerà la verifica dei requisiti di accesso e la valutazione di eventuali incompatibilità.

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, la RSA effettua la valutazione multidimensionale della persona, anche assicurando i necessari raccordi territoriali (MMG, Servizi Sociali del Comune ecc. ).

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di RSA aperta e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria (incluse le misure B1 e B2), eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI.

### 3.2 Attivazione del servizio

- ▶ La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione deve essere effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta, come da [modello di domanda allegato](#)
- ▶ In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio dovrà essere effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.
- ▶ la stesura del PI dovrà indicare la data prevista per l'attivazione degli interventi che, di norma, dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

La domanda può essere presentata direttamente in sede Milano in Via Pindaro 44, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17,30 oppure inviando una richiesta via mail al seguente indirizzo: [cdr.pindaro@gruppoanteo.it](mailto:cdr.pindaro@gruppoanteo.it)

### 3.3. Fascicolo sanitario e sociale (FaSAS)

Prima dell'erogazione delle prestazioni dovrà essere effettuata la Valutazione Multidimensionale a domicilio o on line da un medico, preferibilmente geriatra, e da un'altra figura professionale, preferibilmente assistente sociale

In caso di esito positivo della valutazione multidimensionale domiciliare l'equipe della RSA procede alla definizione del Progetto individualizzato di cura.

Il progetto individualizzato prevedrà:

- ▶ Obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte.
- ▶ Sarà condiviso con la persona (o suo Amministratore di sostegno) e con il caregiver di riferimento e sottoscritti dagli stessi.

Laddove la situazione clinico- assistenziale lo richieda, la Residenza darà informazione del Progetto Individualizzato al Medico di Medicina Generale ed eventualmente al Servizio Sociale comunale.

Saranno programmate delle rivalutazioni in base alle mutate condizioni del paziente ed eventualmente potranno essere apportate delle modifiche agli interventi, nell'ottica di offrire un servizio il più possibile personalizzato e vicino alle reali esigenze del

paziente, seppur nel rispetto della normativa che disciplina la materia.

Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate su un diario che insieme alla Valutazione, al Programma di Assistenza Individuale (PAI), alle scale di valutazione e alla documentazione di attivazione costituiscono il Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSAS) dell'utente.

### 3.5 Sospensioni e interruzioni

- ▶ Le interruzioni della misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, ma vanno documentate nel Fascicolo. Qualora la motivazione dell'interruzione sia però legata a un ricovero ospedaliero, indipendentemente dalla durata della degenza, andrà sempre considerata la necessità di una rivalutazione del PI.
- ▶ Interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico
- ▶ Interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico.

### 3.6 Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria

Nel caso in cui familiari, o aventi diritto richiedano l'accesso alla documentazione sociosanitaria dell'assistito, occorre inoltrare la domanda alla Segreteria, inviando una mail a [cdr.pindaro@gruppoanteo.it](mailto:cdr.pindaro@gruppoanteo.it)

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

- ▶ documentazione sociosanitaria fino a 100 fogli: € 30,00; ▶
- documentazione sociosanitaria oltre 100 fogli: € 40,00.

Per quanto attiene alle figure che hanno diritto di accesso alla documentazione, la L.241/1990 stabilisce che si tratta di “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 pertanto rilasciata al diretto interessato, ad un delegato e/o all’Amministratore di sostegno; in caso di decesso, al familiare che ne fa richiesta e/o all’Autorità Giudiziaria

## 4. Gli staff e i servizi

---

### 4.1. Lo staff dirigenziale e lo staff operativo

Lo staff direzionale e amministrativo di Anteo Impresa Sociale opera in supporto ai servizi territoriali, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto al Responsabile del Servizio per garantire la massima funzionalità del servizio (es.: formazione, aggiornamenti, approvvigionamento DPI, ecc.).

Per quanto concerne lo staff operativo, è a disposizione personale specializzato e qualificato che lavora in équipe con per garantire agli assistiti la continuità assistenziale e la qualità del servizio.

Nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalle normative, le varie professionalità che operano all'interno del servizio sono:

- ▶ Direttore di Struttura: si occupa dell'organizzazione del personale e dei servizi, del monitoraggio delle prestazioni rese e delle relazioni con i familiari e con i soggetti del territorio;
- ▶ Coordinatore Infermieristico: pianifica, gestisce e verifica i diversi processi a valenza sanitaria afferenti alla funzione infermieristica, coordina e supervisiona l'attività svolta dagli operatori;
- ▶ Geriatra: valuta i percorsi assistenziali in particolare quelli con maggiore criticità, garantisce i criteri di appropriatezza della cura in coordinamento con le altre professionalità per rispondere allo specifico bisogno emerso.
- ▶ Fisiatra: valuta i percorsi riabilitativi in collaborazione con il fisioterapista e garantisce i criteri di appropriatezza del trattamento clinico-sanitario.
- ▶ Psicologo: offre assistenza e supporto psicologico agli Assistiti e anche ai familiari;
- ▶ Infermieri: assicurano l'applicazione dei protocolli operativi infermieristici e delle relative procedure, effettuano medicazioni, prelievi, perette, clisteri e/o altre pratiche infermieristiche, al bisogno;

- ▶ Operatori Socio Sanitari: garantiscono assistenza agli Utenti, per quanto riguarda l'igiene, la cura della persona, si occupano della cura della persona, sotto forma di aiuto per favorire l'autosufficienza e/o supporto diretto alla persona (alzarsi, pulizia personale, vestirsi, alimentazione, corretta deambulazione);
- ▶ Fisioterapista: offre prestazioni riabilitative e rieducative volte principalmente a mantenere le capacità residue della persona o al recupero delle funzioni motorie, come indicato nel PAI.

Completano l'équipe:

- ▶ Impiegato amministrativo: gestisce l'accoglienza e i contatti con i familiari e supporta l'équipe per gli aspetti organizzativi quotidiani; offre assistenza nella gestione di tutti gli aspetti burocratici e alle pratiche ordinarie relative, fornisce anche informazioni utili ai familiari che hanno bisogno di accedere alla rete territoriale dei servizi.
- ▶ Assistente sociale: svolge una funzione di riferimento per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e con gli uffici dei servizi sociali (Uffici di protezione giuridica delle ASST, Comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri);

## 5. Informazioni

---

I servizi offerti, nel corso dell'anno, saranno così organizzati:

Le prestazioni di RSA Aperta vengono erogate dal lunedì al venerdì, di norma, dalle 9.00 alle 17.00 e vengono svolte in base alle disponibilità del personale sanitario e alle necessità dell'assistito. Il servizio di RSA Aperta viene sospeso durante le festività di calendario.

Il Servizio di Accoglienza per la RSA Aperta fornisce tutte le indicazioni per l'accesso al servizio e per la predisposizione della documentazione necessaria.

Il Servizio di Accoglienza è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore alle ore 9.00 alla 17. 30.

- ▶ in presenza, previo appuntamento
- ▶ telefonando al numero 02.2700921
- ▶ scrivendo all'indirizzo mail [cdr.pindaro@gruppoanteo.it](mailto:cdr.pindaro@gruppoanteo.it)

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito al seguente link:<https://www.anteocoop.it/servizi/anziani/casa-diriposo/milano/rsa-pindaro-mi/>

Negli orari di chiusura è attivo un sistema di segreteria telefonica chiamando il numero 02.2700921

## 6. Sistema di qualità

---

### 6.1. Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica

Il Servizio si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli Ospiti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo del servizio viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001:2000 adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionario, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- ▶ standard assistenziali garantiti dal servizio rispetto a quanto indicato nella normativa regionale;
- ▶ rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- ▶ rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- ▶ rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- ▶ grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra i quali segnaliamo il processo di formazione del personale.

La Struttura elabora annualmente un Piano di Formazione e Addestramento basato sulla rilevazione dei fabbisogni formativi del personale e sulle specifiche esigenze che emergono all'interno della Struttura. Esso include sia corsi di formazione organizzati da Enti esterni sia corsi di formazione interni.

Per quanto riguarda i corsi di formazione organizzati da Enti esterni, la Cooperativa promuove la partecipazione degli Operatori che hanno l'esigenza formativa congruente e pubblicizza gli eventi formativi, allo scopo di individuare i potenziali partecipanti.

Rispetto ai corsi di formazione interni, essi sono interamente progettati, programmati e gestiti dall'azienda, con l'eventuale collaborazione di docenti specializzati.

Vengono organizzati periodicamente corsi e aggiornamenti su tematiche quali: ► le caratteristiche specifiche dell'utenza da assistere, ► l'umanizzazione delle cure, ► le tecniche di comunicazione e relazione efficaci con utenti e caregivers, ► approfondimenti su aspetti squisitamente sanitari (es.: gestione del rischio clinico). Tutti gli Operatori partecipano annualmente ad incontri formativi ed informativi in tema di sicurezza.

## 6.2. Strumenti di verifica e di informazione

È prevista la periodica somministrazione di questionari di gradimento e soddisfazione rivolti agli assistiti, familiari e caregivers ([in allegato](#)).

La Cooperativa, inoltre, ha scelto di adottare la presente “Carta dei Servizi” come fondamentale strumento di informazione e trasparenza dei servizi resi presso la Struttura.

## 7. Diritti e doveri degli assistiti, criteri di tutela

---

## 7.1 I diritti degli Assistiti

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare l'individualità di ogni persona in situazione di fragilità, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita. Una sintesi di tali diritti è contenuta e recepita nella Carta Europea dei Diritti del Malato (2002) e Carta dei Diritti della Persona Anziana di Regione Lombardia, dei quali indichiamo alcuni punti fondamentali:

La persona ha il diritto di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

La persona ha il diritto 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.

La persona ha il diritto di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

La persona ha il diritto di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

La persona ha il diritto di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

La persona ha il diritto di essere messa in condizioni 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.

La persona ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale

accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

La persona ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili

La persona ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica

## 7.2. Comportamenti richiesti agli assistiti

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e enunciamo alcune regole di comportamento che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile relazione L'Assistito:

- ▶ dovrà tenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e degli operatori;
- ▶ è tenuto al rispetto degli orari previsti per l'erogazione della prestazione;
- ▶ è tenuto al rispetto delle prescrizioni sanitarie del Medico di Medicina Generale, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;

- ▶ deve permettere al personale l'accesso al domicilio per tutte le prestazioni previste dal PAI. Il Personale sarà munito di appositi cartellino di riconoscimento;
- ▶ non può affidare al personale del servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio.

### 7.3. La gestione dei dati e tutela della Privacy

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli assistiti abbiamo previsto:

- ▶ un'informazione completa e l'accordo dell'assistito e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- ▶ l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;
- ▶ la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016);

I dati forniti dall'Ospite o acquisiti nell'ambito dello svolgimento del servizio sono trattati secondo le seguenti finalità:

- ▶ svolgimento dell'attività sanitaria e socioassistenziale ed finalizzata alla gestione del PAI, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna;
- ▶ eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza;
- ▶ È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'utente;
- ▶ Si comunica che è vietato acquisire e utilizzare immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone,

ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione Sanitaria.

- ▶ Modulo allegato per il trattamento dei dati e l'informativa Privacy

#### 7.4. Segnalazioni e Reclami

Viene la tutela nei confronti degli assistiti 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'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- ▶ di persona
- ▶ mediante mail inviata all'indirizzo [cdr.pindaro@gruppoanteo.it](mailto:cdr.pindaro@gruppoanteo.it)
- ▶ compilando la "Scheda segnalazioni/suggerimenti" contenuta nella presente Carta dei Servizi

##### 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)

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione del servizio 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 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

## 8. Allegati

---

### 8.1 Questionario di gradimento

---

Gent. Assistito, Gent. Familiare, Gent. Tutore

Attraverso questo questionario cerchiamo di comprendere il suo livello di soddisfazione rispetto ai servizi che la Cooperativa Anteo eroga presso il suo domicilio.

Il questionario è anonimo e, se compilato, ci permetterà di migliorare la qualità dei servizi.

DATA DI COMPILAZIONE: \_\_\_\_\_

SERVIZIO RSA APERTA – SEDE : \_\_\_\_\_

Dati di chi compila il questionario:

Assistito       Familiare       Tutore       Caregiver

ETA' DELL'ASSISTITO \_\_\_\_\_

VALUTI I NOSTRI SERVIZI

## A. La qualità delle cure e dell'assistenza

		Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
A1	Come valuta l'assistenza erogata dai medici?				
A2	Come valuta l'assistenza degli infermieri?				
A3	Come valuta l'assistenza degli operatori socio sanitari (OSS)?				
A4	Come valuta l'assistenza dei fisioterapisti?				
A5	Come valuta l'assistenza psicologica?				

<b>C. La qualità del servizio</b>		Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
C1	Come valuta <b>le informazioni</b> ricevute dagli operatori?				
C2	Come valuta <b>la puntualità e la continuità</b> dell'erogazione delle prestazioni?				
C3	Come valuta <b>la cortesia</b> degli operatori?				
C4	Come valuta <b>la professionalità</b> degli operatori?				
C5	E' soddisfatto dei <b>risultati</b> ottenuti?				
C6	Come valuta <b>la relazione di fiducia</b> con gli operatori?				

<b>B. valutazione complessiva del servizio</b>		Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
B1	Come valuta <b>l'organizzazione</b> del servizio?				
B2	Come valuta <b>la modalità</b> di accesso al servizio?				
B3	A che livello il servizio ha risposto alle sue <b>aspettative</b> ?				
B4	Complessivamente quanto si ritiene <b>soddisfatto</b> del servizio?				

Grazie per la disponibilità e la collaborazione




Ai sensi della legge n. 196/2003, i dati personali indicati nel presente modulo saranno utilizzati esclusivamente nell'ambito della pratica di cui all'oggetto. Il trattamento dei dati non sarà utilizzato per altri scopi.

Firma del segnalante

\_\_\_\_\_

Inviare il modulo con una delle seguenti modalità:

- Tramite posta a ANT cooperativa sociale Onlus - Via Piacenza, 11 - 13900 Biella (BI)
- Tramite fax al num. 015 8134090
- Tramite email a: segnalazioni@gruppoanteo.it

A cura della Direzione		N. prot. segnalazione	
<input type="checkbox"/> apertura "Gestione segnalazione" - incaricato:..... (consegnare all'uff. Qualità)			
<input type="checkbox"/> archiviare a cura uff. Qualità			
Note		Consegna per conoscenza a:	
Data		Firma	

## RSA Aperta di Milano

Via Pindaro 44

20128 Milano (MI)

Tel. 02.2700921

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

Responsabile del Servizio: Alessandra Gualco

## Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Sede legale: Via Felice Piacenza 11

13900 Biella

P. IVA/C. F. e Registro Imprese di Biella n. 01758780025

Albo delle soc. coop. n. A104601 Sez. Cooperative a Mutualità

Prevalente di Diritto Cat. Cooperative Sociali

Tel. 015.813401 Fax

015.8134090

[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

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

La “Carta dei Servizi” viene emessa ogni anno, a seguito di una revisione volta a verificare la validità dei contenuti.

Le indicazioni espresse in questa carta dei servizi sono suscettibili di modifiche in base alle normative vigenti ed i relativi aggiornamenti.

