

# Carta dei Servizi 2022

RSA “Pindaro”

Milano

Anteo Impresa Cooperativa Sociale  
Ital Enferm 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.*

Ital Enferm è stata costituita a Brugherio nel 2013. La *mission* della Cooperativa è esplicitata nel suo Statuto Sociale e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico mediante la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi (tipo A). Il tutto nel rispetto della normativa vigente in materia.

Ital Enferm è molto attiva sul territorio di Milano e del suo hinterland sia attraverso la stipulazione di contratti con attori pubblici che privati del settore, sia attraverso la creazione di sinergie con altre Cooperative e Consorzi del settore, sempre presenti sul territorio. Opera principalmente nella gestione di servizi sanitari, socio-sanitari e dei tra-

sporti sanitari (semplici e d'urgenza) offrendo i propri servizi all'interno di strutture residenziali per anziani e disabili, presidi ospedalieri, enti pubblici e privati.

In pochissimo tempo la Cooperativa è riuscita nel suo intento di avviare un considerevole numero di progetti che si sono ulteriormente implementati e consolidati negli anni.

Data di emissione gennaio 2022

Revisione n° 05

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

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

Facebook Anteo Impresa Sociale

<b>1. Presentazione e <i>mission</i> della Struttura</b>	7
1.1. Storia, caratteristiche e destinatari	7
1.2. Mission e principi	7
1.3. Collocazione della Struttura e come raggiungerla	9
1.4. L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere	10
<b>2. La domanda di accesso e le procedure</b>	11
2.1. Il primo contatto	11
2.2. La domanda di ammissione	12
2.3. L'iter di accoglienza e inserimento	15
2.4. La presa in carico dell'Ospite	16
2.5. Assegnazione della camera e ambientamento	17
2.6. Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) e Fascicoli socioassistenziali e sanitari (FaSAS)	18
2.7. Modalità di visita e contatti con i familiari	19
2.8. Rientri a casa e uscite	20
2.9. Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali	21
2.10. Dimissioni	23
2.11. Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria	23
<b>3. Gli staff e i servizi</b>	25
3.1. Lo staff dirigenziale e lo staff operativo	25
3.2. I servizi e le attività	30
3.3. La giornata tipo dell'Ospite	32
<b>4. Informazioni relative alla retta</b>	34
4.1. Rette in vigore nella RSA "Pindaro" dal 01/01/2021	34
4.2. Mancato pagamento della retta	36
4.3. Modalità di rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali	36
<b>5. Sistema di qualità</b>	37
5.1. Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica	37
5.2. Strumenti di verifica e di informazione	39
<b>6. Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela</b>	39
6.1. Diritti degli Ospiti	39
6.2. Doveri degli Ospiti e comportamenti richiesti	42
6.3. La gestione dei dati e tutela della Privacy	44
6.4. Segnalazioni e Reclami	45
6.5. Normative regionali e nazionali di riferimento e s.m.i.	45

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo felici di darLe il **benvenuto** nella nostra Struttura: avremo il piacere di disegnare insieme a Lei e di offrirLe i servizi e l'assistenza ottimali per il Suo **benessere psico-fisico**, 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, siamo **orgogliosi** di ospitarLa per il suo soggiorno presso la Residenza "Pindaro" di Milano (MI) 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 Struttura.

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;
- ▶ criteri per l'**accesso** alle prestazioni e le **modalità di erogazione** delle stesse;
- ▶ le **tipologie di rette** applicate e il dettaglio degli **eventuali costi aggiuntivi** per prestazioni specifiche.

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.

La "Carta dei Servizi" è una **dichiarazione d'impegno** che Anteo Impresa Sociale esprime nei confronti degli Ospiti inseriti presso le Sue Strutture.

I **destinatari** di questa "Carta dei Servizi" sono gli Ospiti, i loro familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere la Residenza Sanitaria Assistenziale "Pindaro" di Milano.

## 1. Presentazione e *mission* della Struttura

---

### *1.1. Storia, caratteristiche e destinatari*

La Struttura, di recente costruzione, è situata nella zona Nord di Milano (MI) ed è di proprietà del Comune di Milano.

La Struttura è stata realizzata ponendo la massima attenzione all'ospite, dalla scelta di differenziare i colori delle finiture ad ogni piano, per favorire la percezione e il riconoscimento dei luoghi, fino alla predisposizione di aree dedicate al benessere degli ospiti, quali servizi di accoglienza, bar, palestra per la fisioterapia, cappella, ambulatori medici e locali dedicati alle attività ludiche e di animazione.

L'RSA Pindaro ha ottenuto l'Autorizzazione al funzionamento come Residenza Sanitaria Assistenziale e l'Accreditamento da parte della Regione Lombardia per **120 posti letto** abilitati, accreditati e a contratto, per **anziani non autosufficienti e parzialmente autosufficienti**.

Attualmente è in gestione alla Cooperativa Anteo in ATI con la Cooperativa Ital Enferm fino al 30/06/2022.

*Una residenza accogliente e un ambiente in stile familiare  
un luogo ideale anche per soggiorni temporanei di sollievo  
in sicurezza, semplicità e comfort*

### *1.2. Mission e principi*

La *mission* della RSA "Pindaro" è quella di *progettare, organizzare e offrire* servizi assistenziali e sanitari di qualità a

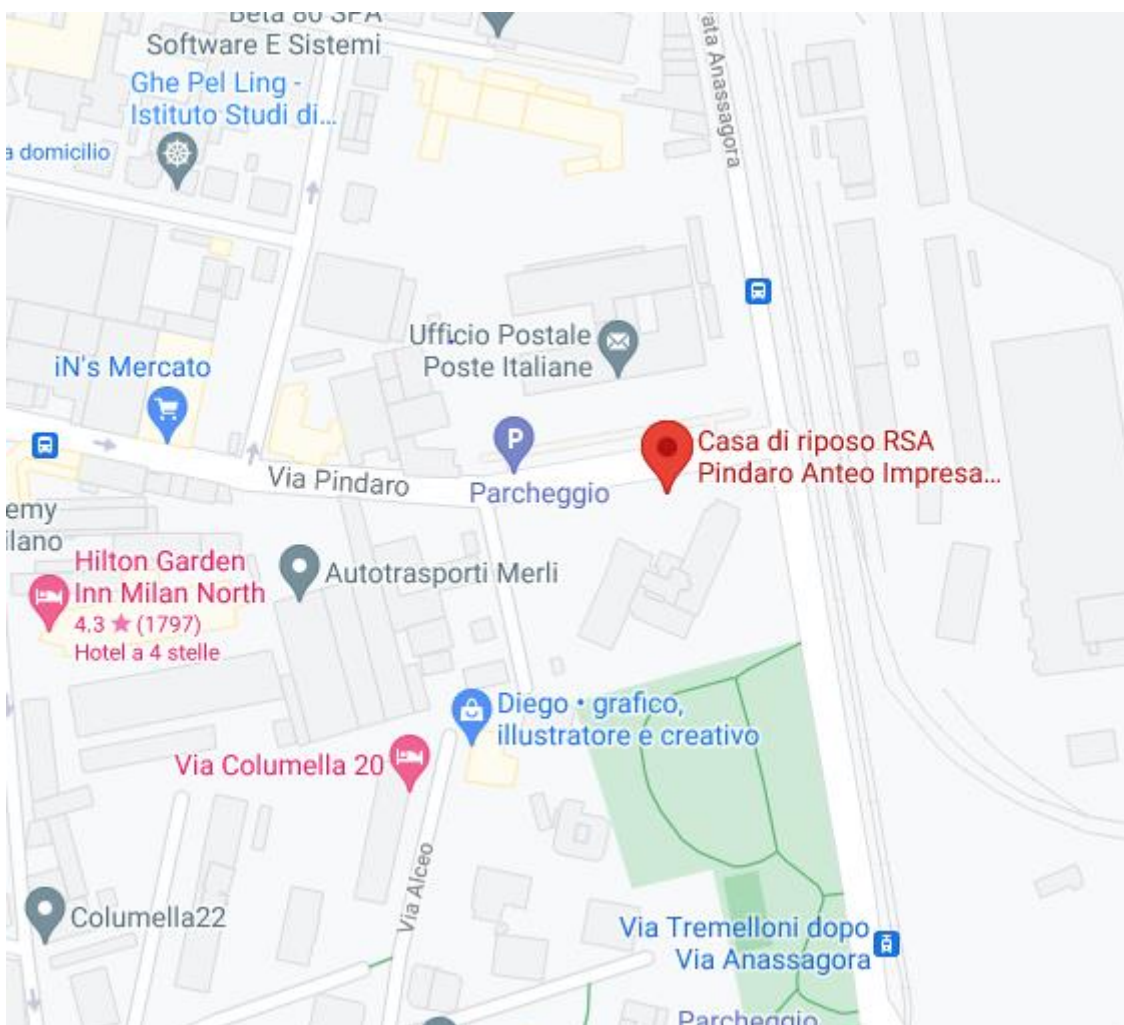
favore della popolazione anziana a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- ▶ **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 Ospiti;
- ▶ **continuità:** tutte le prestazioni sono erogate con continuità e regolarità, senza interruzione;
- ▶ **rispetto della dignità della persona:** gli Operatori si rivolgono agli Ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;
- ▶ **partecipazione:** la partecipazione è garantita all'Ospite 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'Ospite 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 Ospite, della famiglia e dei committenti.
- ▶ **efficacia ed efficienza:** la Direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli Ospiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione.
- ▶ **trasparenza:** assicura all'Ospite e ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;



- ▶ **tutela:** viene realizzata sia attraverso le iniziative poste in essere dal Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione, sia attraverso il Regolamento, che definisce le procedure di accoglienza e le procedure da seguire per le segnalazioni e i reclami.

### *1.3. Collocazione della Struttura e come raggiungerla*



La RSA ha sede in Via Pindaro 44, angolo Via Anassagora. 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.

### *1.4. L'organizzazione degli spazi e la tipologia delle camere*

Gli spazi e i servizi della Struttura sono così distribuiti:

<i>piano terra</i>	reception, palestra, salone delle feste, bar, servizi, cappella, biblioteca
<i>primo piano</i>	camere degli ospiti, sala da pranzo, tisane-ria, infermeria, studio medico, locale del personale

<i>piano secondo</i>	camere degli ospiti, sala da pranzo, tisane- ria, infermeria, studio medico, locale del personale
<i>piano terzo</i>	camere degli ospiti, sala da pranzo, tisane- ria, infermeria, studio medico, locale del personale
<i>piano quarto</i>	camere degli ospiti, sala da pranzo, tisane- ria, infermeria, studio medico, locale del personale

La Residenza "Pindaro" ospita otto nuclei da 15 posti letto ciascuno. In ogni piano conta **17 camere di cui 13 doppie e 4 singole**, per un totale di 30 posti letto, tutte dotate di luci notturne, luci di emergenza e segnaletica sonora. Tutte le camere sono dotate di servizi igienici interni, aria condizionata e TV. Gli arredi sono nuovi, appositamente concepiti, come la gestione complessiva degli spazi, per fruitori con possibili difficoltà di deambulazione o rallentamento dei movimenti.

## **2. La domanda di accesso e le procedure**

### *2.1. Il primo contatto*

Il primo contatto può avvenire su **iniziativa** dell'Ospite o di un suo familiare, mediante telefonata oppure attraverso il

Servizio sociale, la ATS o altri Enti. Il familiare può presentare domanda di accesso rivolgendosi all'Assistente Sociale del territorio di appartenenza o direttamente in Struttura.

È nostra cura garantire la possibilità di effettuare una **visita della Struttura** con il Direttore o un suo delegato.

In situazione di **emergenza sanitaria** o di eventuali altre situazioni critiche in termini di sicurezza, l'accesso alla Struttura risulta limitato; saranno comunque sempre possibili sia un colloquio telefonico approfondito con il Direttore sia la visione di materiale video e fotografico per raccogliere tutte le informazioni necessarie.

Ai sensi della vigente normativa nazionale e regionale, prima di procedere all'inserimento del futuro Ospite in Struttura, viene effettuata un'**intervista telefonica** volta ad escludere la presenza di sintomi sospetti per Covid-19 e/o l'esposizione a casi Covid-19 nei precedenti 10 giorni alla presunta data d'ingresso. Se dall'inchiesta dovesse emergere che il futuro Ospite è sospetto per Covid-19, si interrompe la procedura di ingresso e si attendono almeno 10 giorni per la rivalutazione dell'ingresso.

## *2.2. La domanda di ammissione*

Per accedere in struttura è necessario essere residenti in Regione Lombardia.

Ammissione su posti letto riservati all'Amministrazione Comunale di Milano: la domanda di ammissione, accompagnata dalla documentazione medica, reddituale e patrimoniale dell'anziano, deve essere presentata al Centro Multiservizi Anziani (CMA) della zona di residenza dell'anziano, che la inoltra al Servizio Centrale Anziani del Settore Servizi per Anziani del Comune di Milano, la cui sede è in Largo Treves, 1, tel 02.88463243. Le domande vengono valutate da un'apposita commissione e quelle raccolte vengono poste in una lista d'attesa unica per tutti gli istituti in convenzione con il Comune di Milano.

Ammissione degli utenti "solventi": la documentazione per l'inserimento in Struttura è disponibile presso la stessa oppure sul sito internet della ATS Milano-Città Metropolitana ([www.ats-milano.it](http://www.ats-milano.it)).

La domanda di ammissione deve essere compilata in ogni sua parte e recapitata direttamente alla Residenza o inviata a mezzo fax al numero 02.270092204.

Il Direttore di Struttura e il Direttore Sanitario valutano le domande pervenute e ne comunicano gli esiti ai familiari, fornendo le opportune motivazioni in caso di mancata accettazione. In caso di responso positivo prende avvio il percorso di accoglienza. Qualora non vi fosse disponibilità immediata di posti letto la richiesta viene inserita in una lista d'attesa.

Le **lista d'attesa** per l'ingresso in RSA sono due:

- per ospiti individuati dal Comune di Milano: gli utenti con valutazione positiva sono gestite dall'Ufficio Anziani del Comune di Milano che comunica alla struttura i nominativi dei

candidati. Gli ospiti inseriti nella lista gestita dal Comune di Milano tratteranno gli aspetti patrimoniali inerenti la retta direttamente con i competenti uffici del Comune stesso.

- per gli ospiti solventi: l'inserimento in lista d'attesa avviene in seguito ad una valutazione del Direttore di Struttura che, tenendo conto di quanto rilevato e comunicatogli dal Responsabile Sanitario, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

1. complessità della situazione legata ad un grave bisogno di rilievo sanitario o socio-assistenziale
2. idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto
3. eventuali accordi e convenzioni concordate per conto della RSA con enti pubblici
4. data di iscrizione nella lista d'attesa.

La lista d'attesa è consultabile sul sito dell'ATS Milano-Città Metropolitana ([www.ats-milano.it](http://www.ats-milano.it)). Quando si crea la possibilità di un nuovo ingresso, la Struttura provvede a contattare le persone in lista d'attesa, in ordine cronologico di inserimento e a registrare il contatto su apposita modulistica. Coloro che sono interessati ad un eventuale ingresso, concordano un appuntamento con la Direzione, al fine di prendere visione della Struttura.

### *2.3. L'iter di accoglienza e inserimento*

I nuovi Ospiti verranno accolti in Struttura preferibilmente dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Dovranno avere con se la documentazione necessaria per l'ammissione in Struttura ovvero:

- ▶ documento di identità;
- ▶ fotocopia del codice fiscale;
- ▶ certificato di residenza o autocertificazione;
- ▶ cartella clinica più recente;
- ▶ relazione medica redatta su apposito modulo fornito dalla Struttura;
- ▶ prescrizione dei farmaci in uso;
- ▶ consenso al trattamento dei dati personali;
- ▶ corredo indicativo della biancheria e assegnazione di un numero identificativo (la cui applicazione sugli indumenti è a carico dei familiari);
- ▶ esito negativo del tampone molecolare naso-faringeo basale da effettuarsi nelle 48/72 ore prima dell'ingresso in Struttura.

L'ingresso in Struttura in questa fase di emergenza sanitaria, ai sensi della normativa nazionale e regionale applicabile, è subordinato:

- ▶ all'esito negativo di un **tampone molecolare** naso-faringeo basale da effettuarsi nelle 48/72 ore prima dell'ingresso in Struttura;
- ▶ alla stipula del **Contratto** di ospitalità e del **Regolamento Interno**, consegnati all'Ospite e ai suoi familiari in copia assieme alla "Carta dei Servizi".

Il nuovo Ospite, ai sensi della vigente norma, prima di accedere all'ordinaria degenza, dovrà effettuare un **periodo di isolamento** di 10 giorni, durante i quali verranno monitorati i suoi parametri vitali per escludere la presenza di eventuali sintomi riconducibili al Covid-19. Al termine del periodo di isolamento, l'Ospite dovrà effettuare un **tampone molecolare** con esito negativo.

Il giorno dell'ingresso, l'Ospite e i suoi familiari vengono accolti con i necessari DPI da un'**équipe di accoglienza** composta da: Direttore di Struttura/ Sanitario, Infermiere e personale OSS.

#### *2.4. La presa in carico dell'Ospite*

Il Direttore Sanitario, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'Ospite stesso, l'**anamnesi** e **informazioni relative alle abitudini** dell'anziano.

Tali informazioni verranno inserite nel **Fascicolo Personale** dell'Ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'Ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA (*vedi oltre*). Contestualmente, ciascun Operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiverà le schede di valutazione di propria pertinenza, garantendone il completamento entro i primi 7 giorni.



## *2.5. Assegnazione della camera e ambientamento*

L'assegnazione della camera viene effettuata dalla Direzione della Struttura sulla base di vari **fattori**: le preferenze dell'Ospite, gli elementi emersi dalla valutazione complessiva di ingresso, eventuali affinità o, al contrario, possibili criticità nella condivisione degli spazi personali con altri Ospiti, esigenze di servizio ad esempio legate alla sicurezza, disponibilità di camere e posti letto.

Come nuovo Ospite, l'anziano viene accompagnato per una prima conoscenza della Struttura e degli altri Ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli relazioni interpersonali. Viene quindi accompagnato nella sua camera; insieme al personale a sua disposizione, riporrà e sistemerà i suoi oggetti, gli indumenti e la biancheria personale negli appositi spazi. Gli Operatori seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento, cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Struttura, di comprenderne i bisogni e le preferenze e di risolvere eventuali criticità.

Con l'ingresso nella residenza inizia, infatti, un **periodo di ambientamento/di prova** della durata di un mese, finalizzato a valutare l'adattabilità dell'Ospite alla vita comunitaria e il suo positivo inserimento. In casi di effettiva necessità potranno avvenire eventuali trasferimenti in un'altra stanza, su disposizione della Direzione, di norma sentiti l'Ospite e/o i suoi familiari.

Il modulo "Corredo indicativo di biancheria" riporterà la **dotazione personale di biancheria e di vestiario** che l'Ospite porterà con sé in Struttura. Ogni capo di vestiario personale dovrà essere contrassegnato con un numero indicato dalla Residenza. Tutta la biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, tovagliato) viene fornita direttamente dalla Struttura.

### *2.6. Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) e Fascicoli socioassistenziali e sanitari (FaSAS)*

L'équipe multidisciplinare si riunisce periodicamente e per ogni Ospite definisce un **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** che ne rileva i bisogni stabilendo un progetto di mantenimento e/o di recupero delle capacità cognitive funzionali e motorie.

Con questo passaggio progettuale si realizza l'effettiva presa in carico della persona anziana, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza, in quanto vengono individuati e condivisi gli obiettivi e le relative tempistiche di conseguimento previste e le attività programmate.

Il PAI viene monitorato e revisionato periodicamente, alla luce dell'evoluzione delle condizioni psicofisiche dell'Ospite e delle eventuali criticità emerse. Il PAI viene inoltre modificato dall'équipe multidisciplinare ogni qualvolta la situazione lo renda necessario.

L'elaborazione del PAI avviene con il coinvolgimento attivo dell'Ospite, ove possibile, e dei suoi familiari, ove disponibi-

li: è per noi importante che l’Ospite e i familiari siano attivi rispetto al percorso di vita in Struttura che si traccia a cura dell’équipe, in quanto un’alleanza concreta e continuativa è predittiva di un miglior ambientamento, di un maggior benessere psicofisico dell’Ospite e di un più funzionale flusso di comunicazioni e interazioni.

Nel corso dell’intero periodo di residenza in Struttura, viene utilizzato il **Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSAS)**, che comprende il PAI in ogni sua redazione, la documentazione relativa alle varie aree (medica, infermieristica, assistenziale, riabilitativa, psico-socio-educativa), le scale di valutazione utilizzate, i referti e le informative.

### *2.7. Modalità di visita e contatti con i familiari*

È nostro dovere prioritario **tutelare la salute** degli Ospiti della Residenza, applicando con la massima diligenza la **normativa** vigente in materia. Nel momento in ci redigiamo la presente revisione della “Carta dei Servizi”, l’accesso di visitatori (familiari/caregiver) in Struttura è vietato, salvo autorizzazione del Responsabile Medico ovvero del Referente Covid-19 della Struttura stessa (per esempio in situazioni di fine vita) e, comunque, previa rilevazione della temperatura corporea all’entrata e adozione di tutte le misure necessarie ad impedire il contagio (es.: eventuali spazi protetti come “stanza degli abbracci”).

Se autorizzate dalla Direzione Sanitaria della Struttura, le visite vengono effettuate esclusivamente su appuntamento, dopo pre-triage telefonico finalizzato a verificare i requisiti che saranno sottoscritti al momento dell’arrivo in Struttura.

Solo se tutti i requisiti richiesti nell'ambito del questionario di pre-triage telefonico sono soddisfatti, l'Operatore incaricato di pianificare le visite in Struttura provvederà a concordare l'appuntamento con il familiare dell'Ospite, avendo cura di fornirgli tutte le informazioni riguardanti le modalità di accesso (effettuazione del pre-triage in loco, uso di DPI, sanificazione delle mani, ecc.).

Sarà possibile visitare solo le aree pertinenti e non residenziali e gli spazi dedicati con accesso diretto dall'esterno, salvo casi eccezionali indicati dalla Direzione Sanitaria.

Gli ingressi verranno scaglionati, limitando il numero di visitatori presenti contemporaneamente, così da evitare assembramenti anche negli spazi dedicati all'attesa dell'ingresso.

Alla luce delle necessarie limitazioni, è nostra cura valorizzare le risorse che derivano dalla **comunicazione a distanza**: a tutti gli Ospiti, per tutto il periodo in cui è disposto il divieto di visite in Struttura da parte di visitatori, garantiamo, infatti, un contatto telefonico periodico, anche attraverso videochiamate, con le loro figure di riferimento. I medesimi contatti vengono garantiti anche nel caso in cui l'Ospite debba essere sottoposto alla misura dell'isolamento preventivo o per positività Covid-19. Annoteremo i contatti effettuati per monitorarne e garantirne la regolarità.

### *2.8. Rientri a casa e uscite*

Ai sensi della normativa vigente, i rientri a casa vengono autorizzati eccezionalmente dal Direttore Sanitario o dal Re-

ferente Covid-19 e le modalità vengono dettagliate all'interno del piano organizzativo gestionale.

Al momento del rientro in Struttura, l'Ospite per essere riammesso alla vita comunitaria dovrà effettuare:

- ▶ un test antigenico rapido con esito negativo;
- ▶ 10 giorni di quarantena.
- ▶ al termine della quarantena, un test molecolare negativo.

In caso di periodi di assenza temporanea dell'Ospite per rientro a casa, le assenze verranno calcolate all'80% della retta vigente fino ad un massimo di giorni 20 di assenza all'anno. Le assenze ulteriori verranno conteggiate a retta piena.

### *2.9. Ricoveri ospedalieri e visite ambulatoriali*

In caso di **ricovero ospedaliero**, in assenza di familiari o tutori/curatori, la Struttura garantisce:

- ▶ il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico;
- ▶ i cambi biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'Ospite.

Nel caso di ricovero ospedaliero e/o presso istituti di riabilitazione, le assenze verranno calcolate all'80% della retta vigente, fino ad un massimo di giorni 20 di assenza all'anno.

Per la tutela della salute di tutti gli Ospiti, al termine del ricovero ci atterremo ad una serie di procedure di verifica. Ai sensi della normativa vigente, all'Ospite che si appresta a

essere riammesso nella Casa di Riposo al termine del ricovero ospedaliero, chiederemo di esibire l'esito negativo di un tampone molecolare.

Al rientro in Casa di Riposo l'Ospite, per poter partecipare nuovamente alla vita comunitaria, dovrà effettuare:

- ▶ 10 giorni di quarantena;
- ▶ al termine della quarantena, un test molecolare negativo.

Nel caso in cui un Ospite si assenti per **visite ambulatoriali**, cure presso Day Hospital o presso il Pronto Soccorso per una durata inferiore a 48 ore, è prevista una valutazione caso per caso da parte del Direttore Sanitario della Casa di Riposo.

La nostra Struttura in ogni caso fa ricorso all'uso di test antigenici rapidi per degenti fragili o con accessi ospedalieri frequenti, per escludere possibili fattori di rischio nei confronti degli altri Ospiti e degli Operatori.

### *2.10. Dimissioni*

L'eventuale scelta di dimissione, previo accordo con la Direzione, dovrà essere comunicata con almeno 15 giorni di anticipo, esclusivamente mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno (con decorrenza dalla data di ricevimento), inviata alla Direzione della Residenza. Il mancato rispetto del periodo di preavviso comporta il pagamento delle relative giornate anche se non godute.

Al momento della dimissione, verrà consegnata ai famigliari la "Scheda di Dimissione", un documento che contiene una valutazione complessiva sullo stato di salute della persona, distinta in aspetti sanitari, assistenziali, riabilitativi e psicologici.

### *2.11. Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria*

Tutta la documentazione sociosanitaria viene rilasciata all'Ospite o ai familiari al momento della dimissione.

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

- ▶ cartella multidimensionale dell'Ospite,
- ▶ modulo "Scheda Dimissione";
- ▶ modulo "Cartellino terapia" (contenente la terapia in atto);
- ▶ esami clinici più recenti e significativi;
- ▶ copia dell'ultimo PAI;
- ▶ originali dei documenti in possesso della RSA (carta identità, codice fiscale, tessera sanitaria).

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

Qualora sia richiesta tutta la documentazione sanitaria o una parte di essa, l'Equipe Infermieristica, su indicazione della Direzione Sanitaria, ne fornisce copia, registrando la consegna su apposito modulo.

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda alla Segreteria della RSA.

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

- ▶ cartella clinica e documentazione sociosanitaria fino a 100 fogli: € 30,00;
- ▶ cartella clinica e 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.



### 3. Gli staff e i servizi

---

#### *3.1. Lo staff dirigenziale e lo staff operativo*

Lo **staff direzionale e amministrativo** di Anteo Impresa Sociale opera in supporto alla RSA, 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 del Direttore di Struttura per garantire la massima funzionalità del servizio; in particolare, viene garantito supporto costante in merito alla gestione della pandemia da Covid-19 (es.: formazione, aggiornamenti, approvvigionamento DPI, ecc.).

Per quanto concerne lo staff operativo, la RSA "Pindaro" dispone di personale specializzato e qualificato che lavora in équipe con l'obiettivo di garantire agli Ospiti la continuità assistenziale e la qualità del servizio.

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

- ▶ **Direttore di Struttura:** si occupa dell'organizzazione del personale e dei servizi, del monitoraggio delle prestazioni rese e delle relazioni con l'Amministrazione Comunale, con i familiari e con i soggetti del territorio, mirando a mantenere la Struttura in costante e attiva relazione con la comunità locale;
- ▶ **Direttore Sanitario:** svolge compiti organizzativi e di controllo per quanto attiene alle attività sanitarie; è re-

sponsabile dell'assistenza medica degli Ospiti, referente ICA e del Team Covid-19, per la vigilanza delle misure di tutela della salute degli Ospiti;

- ▶ **Coordinatore Infermieristico:** pianifica, gestisce e verifica i diversi processi a valenza sanitaria afferenti alla funzione infermieristica, cura l'approvvigionamento e la gestione dei farmaci, assicura l'integrazione delle attività sanitarie con interventi socio-assistenziali;
- ▶ **Psichiatra:** imposta e revisiona periodicamente i piani terapeutici degli ospiti residenti nel nucleo protetto. Svolge consulenze sugli altri ospiti dell'RSA su richiesta del Responsabile Sanitario;
- ▶ **Psicologo:** offre assistenza e supporto psicologico agli Ospiti e anche ai familiari;
- ▶ **Infermieri:** garantiscono il controllo dei parametri vitali, il raccordo con il Direttore Sanitario e con i Medici di Medicina Generale e la gestione della terapia farmacologica;
- ▶ **Operatori Socio Sanitari:** offrono l'assistenza tutelare (igiene e cura, mobilitazione e posture, alimentazione, vigilanza sul sonno e riposo, vigilanza sullo stato di benessere psico-fisico), anche di notte, e supportano le altre figure dell'équipe per favorire per gli Ospiti relazioni serene e costruttive;
- ▶ **Fisioterapista:** offre prestazioni riabilitative e rieducative volte principalmente a mantenere le capacità residue della persona;
- ▶ **Animatore:** garantisce attività relazionali e ricreative, programmandole e organizzandole sulla base delle capacità e delle preferenze degli Ospiti;

- ▶ **Personale addetto ai Servizi Generali:** addetti alla Cucina (utilizzando la cucina e le relative attrezzature della Residenza, garantiscono l'approvvigionamento di derrate alimentari di qualità e la preparazione e somministrazione dei pasti, in conformità con i menù stagionali autorizzati dall'ATS Città Metropolitana di Milano, anche per quanto attiene ad eventuali diete speciali prescritte dal Medico; la lavorazione e la preparazione degli alimenti avvengono secondo quanto previsto dalla normativa vigente al fine di garantire la massima sicurezza igienica), addetti alle Pulizie e alla Lavanderia (garantiscono l'igiene degli ambienti e, attraverso un fornitore esterno, la cura del corredo Ospiti e della biancheria piana, per i quali il servizio è esternalizzato).

Completano l'équipe:

- ▶ Impiegato amministrativo: gestisce l'accoglienza e i contatti con la Struttura e supporta l'équipe per gli aspetti organizzativi quotidiani; offre assistenza nella gestione di tutti gli aspetti burocratici legati all'inserimento in Struttura (es. pagamento rette, cambio residenza, variazione del Medico di Medicina Generale) e alle pratiche ordinarie relative agli Ospiti non autosufficienti (es. richieste di invalidità); fornisce anche informazioni utili ai familiari che hanno bisogno di accedere alla rete territoriale dei servizi per gli anziani;
- ▶ Manutentore: si occupa di garantire la funzionalità della Struttura con tempestivi interventi di piccola manuten-

zione periodica e legati a esigenze di intervento specifiche.

Inoltre, i **Volontari** rappresentano un'importante risorsa per la Residenza, in quanto supportano le attività e nutrono le relazioni attraverso azioni coordinate e concordate con la Direzione e gli Operatori.

Attualmente, a causa della pandemia in corso, i loro interventi in Struttura sono sospesi; tuttavia, favoriamo la continuità dei rapporti e la costruzione, in sinergia con l'Amministrazione locale, di reti territoriali a sostegno dei soggetti fragili che trovano proprio nei volontari i loro elementi propulsivi e realizzativi.

Segnaliamo, inoltre, che scuole e istituti di formazione per corsi regionali di ASA o OSS inviano periodicamente i loro allievi per **tirocini formativi** presso la Residenza; possono inoltre essere presenti in Struttura tirocinanti post lauream in Psicologia. Nel contesto attuale di pandemia da Covid-19, tali attività sono sospese come previsto dalla normativa vigente.

E' presente anche un **Comitato Parenti** dotato di un proprio statuto e regolamento che si incontra a cadenza concordata con la Direzione della Struttura per valutare l'andamento del servizio e consolidare la partecipazione dei familiari degli ospiti al buon funzionamento dell'RSA.

Di seguito, una rappresentazione della presenza degli Operatori **nell'arco della giornata**.

Operatori	Titolo	Presenza in Struttura
1	Direttore di Struttura	Mattino e Pomeriggio
1	Direttore Sanitario	12 ore alla settimana
4	Fisioterapista	Mattino e Pomeriggio
1	Psicologo	Mattino o Pomeriggio
1	Psichiatra	6 ore alla settimana
4	Animatore	Mattino e Pomeriggio
4	Infermiere	Mattino
2		Pomeriggio
1		Notte
17	OSS	Mattino
16		Pomeriggio
5		Notte
1	Coordinatore Infermieristico	Mattino e Pomeriggio
9	Addetti ai Servizi Generali	Mattino e Pomeriggio

Le ore erogate per ciascuna figura professionale rispettano la normativa vigente. La turnazione mensile ed eventuali variazioni di orario sono appesi nella bacheca della RSA.

Al fine di garantire in ogni momento il **riconoscimento** degli Operatori, tutto il personale della Residenza ha l'obbligo di esporre in maniera visibile il tesserino di riconoscimento in cui sono riportati nome, cognome, qualifica e foto.

In Struttura sono esposti, in apposita bacheca:

- ▶ l'orario di visita (che attualmente è sospeso in quanto le visite sono gestite come descritto al paragrafo 2.7.)
- ▶ l'ora settimanale di presenza medica all'interno della Struttura;
- ▶ lo schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nei vari turni giornalieri all'interno della Struttura.

### *3.2. I servizi e le attività*

#### **3.2.1. Informazioni generali**

La RSA "Pindaro" offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Le caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la Struttura sono:

- ▶ **organizzazione della giornata** secondo una scansione temporale il più vicino possibile alle abitudini familiari degli Ospiti;
- ▶ compilazione e aggiornamento, per ciascun Ospite, del citato Fascicolo personale (**FaSAS**) a cura dell'équipe multidisciplinare;
- ▶ elaborazione e revisione periodica e al bisogno del citato Piano assistenziale (**PAI**) per ciascun Ospite, compilato dall'équipe multiprofessionale che lavora in Struttura;
- ▶ modalità di **lavoro in équipe**;

- ▶ applicazione di **procedure per il passaggio consegne** tra gli Operatori, in funzione della continuità della cura;
- ▶ presenza di **protocolli operativi** nell'ambito del Sistema di Qualità aziendale;
- ▶ redazione della "**Carta dei servizi**", aggiornata annualmente.

### 3.2.2. Informazioni specifiche

Di seguito, una sintesi dei servizi offerti presso la Residenza "Pindaro".

I servizi garantiti dal personale dello staff operativo sopra descritto (paragrafo 3.2.) sono:

- ▶ Assistenza medica e infermieristica;
- ▶ Assistenza socio-sanitaria e tutelare;
- ▶ Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico;
- ▶ Assistenza psicologica;
- ▶ Animazione;
- ▶ Ristorazione;
- ▶ Pulizie;
- ▶ Servizio Amministrativo.

*Per quanto riguarda le attività fisioterapiche ed animative di gruppo e tutte le attività che implicano la presenza contemporanea di più persone (es.: laboratori creativi, proiezione di film, gruppi di lettura e conversazione, ecc.), si segnala che abbiamo proceduto a una riorganizzazione volta a garantire un distanziamento di almeno 1 metro fra gli Ospiti e*

*Ospiti e Operatori; abbiamo inoltre posto in atto procedure quali l'uso della mascherina chirurgica, l'aerazione e la sanificazione dell'ambiente, se possibile l'effettuazione delle attività all'aperto.*

Per quanto attiene al **Servizio di lavanderia**, il lavaggio sia della biancheria piana sia della biancheria Ospiti viene effettuato da una ditta esterna specializzata.

Il **Servizio di Parrucchiera e Pedicure** è a pagamento e viene effettuato al bisogno.

Il **Servizio di Assistenza Religiosa**, in virtù delle disposizioni vigenti, viene garantito attraverso l'utilizzo di radio e televisori, la presenza del parroco in RSA è momentaneamente sospesa.

Il **Servizio di Ristoro – Bar** è presente al piano terra oltre ai distributori automatici di bevande calde e fredde e di snacks.

Gli Ospiti che lo desiderano possono fruire di un **servizio di custodia**, depositando piccole somme di denaro presso il Servizio Amministrativo, da utilizzare per le spese personali. Tali spese saranno rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate al familiare di riferimento.

### *3.3. La giornata tipo dell'Ospite*

Si riporta di seguito un quadro sintetico della scansione della giornata all'interno della Struttura.



6.15 - 8.15	alzata degli Ospiti, igiene della persona; aiuto nella vestizione preparazione Ospiti per colazione
8.15 - 9.15	colazione
9.15 - 11.30	attività di animazione secondo programma settimanale trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale; trattamenti sanitari di carattere infermieristico controllo e visite del Medico di Medicina Generale idratazione gestione guardaroba; uscite programmate distribuzione pasti Ospiti allettati accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo
12.00	pranzo
13.30-15.00	riposo pomeridiano per gli Ospiti che lo desiderano
15.00-16.00	uscite programmate controlli sanitari programmati; bagni programmati
16.00-16.30	merenda
16.30-17.30	attività di animazione secondo programma settimanale trattamenti riabilitativi o di gruppo secondo il programma individuale trattamenti sanitari di carattere infermieristico
18.00-19.00	distribuzione pasti Ospiti allettati accompagnamento Ospiti nella sala da pranzo
18.30-19.30	cena
19.00-22.00	per gli Ospiti che lo desiderano visione di film in soggiorno accompagnamento Ospiti stanze per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario
21.00-6.00	durante il riposo l'OSS provvede al cambio dei dispositivi

---

per l'incontinenza e il cambio posture e ai giri di controllo

## **4. Informazioni relative alla retta**

---

### *4.1. Rette in vigore nella RSA "Pindaro" dal 01/01/2021*

Ospiti in convenzione con il Comune di Milano: per qualsiasi informazione sulla retta e su eventuali possibilità di partecipazione alle spese della stessa, occorre fare riferimento al Servizio Anziani del Comune. L'importo della retta è al netto della quota sanitaria, che è a carico della Regione Lombardia. La dichiarazione annua relativa alla composizione della retta viene rilasciata su richiesta dell'interessato dal Servizio Centrale Anziani del Comune di Milano, sito in Largo Treves, 1.

Ospiti Solventi: l'importo giornaliero della retta è pari a 74,00 Euro/die per la camera doppia e ad 84,00 Euro/die per la camera singola.

La retta è *comprensiva* di:

- ▶ servizi di assistenza medica, infermieristica, socio-sanitaria e tutelare;
- ▶ servizi di riabilitazione psico-fisica, animazione e assistenza psicologica;
- ▶ servizi di podologia su richiesta del Medico (massimo 1 al mese);
- ▶ servizio di parrucchiere (solo taglio) per uomo e per donna, anche per gli ospiti allettati, 1 volta al mese;
- ▶ servizi generali (ristorazione, pulizie), amministrativi e complementari (così come sopradescritti);
- ▶ farmaci, gas medicinali e ausili per incontinenza;

- ▶ ausili e presidi sanitari;
- ▶ assistenza religiosa;
- ▶ trasporto per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nella struttura, o per trasporti sociali o per il ricovero ospedaliero programmato saranno assicurati dal gestore per un massimo di 2 prestazioni (andata-ritorno) annue. Il rientro da ricovero ospedaliero rimane a carico della struttura in quanto compreso nella tariffa giornaliera.

Al momento dell'ingresso in Struttura viene richiesta una **quota di deposito cauzionale** di tipo infruttifero pari ad una mensilità di 31 giorni, che verrà restituita, previa verifica di eventuali danni o sospesi di pagamento, al termine del soggiorno.

*Non sono compresi* nella retta i seguenti costi:

- ▶ servizio pedicure per prestazioni extra;
- ▶ servizio parrucchiere per prestazioni extra quali tinta, permanente e piega;
- ▶ spese alimentari per menù speciali non motivati da prescrizioni mediche;
- ▶ spese voluttuarie e telefoniche;
- ▶ consumazioni al bar;
- ▶ consumazioni ai distributori automatici di bevande e alimenti;
- ▶ spese per l'organizzazione dei funerali;
- ▶ diritti di segreteria per copie di cartelle sanitarie;
- ▶ trasporti privati da e verso l'esterno, in ambulanza o con altri mezzi, oltre ai 2 garantiti.

Gli importi relativi a tali prestazioni dovranno essere saldati direttamente dall'Ospite o da un suo delegato responsabile, secondo consumo.

Il *servizio di Assistenza Familiare* di cui gli Ospiti possono di norma avvalersi attraverso gestione del tutto privata, è attualmente sospeso, a causa delle limitazioni agli accessi alla Struttura imposti dalla pandemia in corso.

In caso di *decesso* dell'Ospite presso la Struttura la salma verrà composta in apposita camera mortuaria; sia il funerale sia il trasferimento ad altro luogo resteranno economicamente a carico della famiglia.

#### *4.2. Mancato pagamento della retta*

In caso di ritardato pagamento saranno applicati gli interessi di mora maturati e maturandi fino all'effettivo soddisfo. In caso di insolvenza dell'importo della retta la Direzione, previa valutazione delle singole situazioni, ha facoltà di avviare le procedure di dimissione.

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

Annualmente, ai sensi del D.P.R. 917 del 22/12/1986 - art. 10 comma 1 lett. B e comma 2, art. 13 bis comma 1 lett C – e della Legge 104/92 artt 3 e 4, viene rilasciata, agli utenti o ai congiunti legalmente obbligati, una dichiarazione, firmata dal Direttore di Struttura, attestante gli importi versati nell'anno precedente, calcolati in riferimento alla Deli-

berazione della Regione Lombardia n° 26316 del 21/03/1997, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie..

## **5. Sistema di qualità**

---

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

La RSA Pindaro 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 (questionari, 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 nella Struttura rispetto ai minutaggi minimi di legge stabiliti dalla Regione Lombardia;
- ▶ 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 nella RSA 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, ▶ le modalità di gestione dei conflitti, nonché ▶ approfondimenti su *aspetti squisitamente sanitari* (es.: gestione del rischio clinico). Tutti gli Operatori partecipano annualmente ad incontri formativi ed informativi in tema di sicurezza.

Dal primo manifestarsi della **pandemia**, inoltre, è stata cura della Cooperativa organizzare e veicolare con la massima attenzione e

tempestività materiale informativo e strumenti formativi (schede, segnaletica, videotutorial, informative di approfondimento, aggiornamenti sulle disposizioni delle autorità sanitarie, ecc.) per il corretto utilizzo del DPI e per l'applicazione delle procedure elaborate appositamente per tutelare la salute di Ospiti e Operatori.

La formazione è documentata da apposita modulistica, che ne attesta l'effettuazione e l'efficacia.

### *5.2. Strumenti di verifica e di informazione*

È prevista la periodica somministrazione di **questionari di gradimento e soddisfazione** rivolti a Ospiti, famigliari, Operatori e volontari.

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.

## **6. Diritti e doveri degli Ospiti, criteri di tutela**

---

### *6.1. Diritti degli Ospiti*

Nell'ambito della gestione della Struttura "Pindaro", riteniamo fondamentale garantire quanto previsto dalla DGR 14/12/01 n. 7435 del Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (RSA)", Allegato D, **"Carta dei Diritti della Persona Anziana"**.

La società e le istituzioni hanno il dovere 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.

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

La società e le istituzioni hanno il dovere 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.

*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 società e le istituzioni hanno il dovere 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.

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

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, non-



ché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

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

La società e le istituzioni hanno il dovere 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 ed 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.

*La persona ha il diritto di vivere **con chi desidera**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di favorire, per quanto, possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

*La persona ha il diritto di essere messa in condizioni di esprimere le proprie abitudini personali, la propria **originalità e creatività**.*

La società e le istituzioni hanno il dovere di fornire ad 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.

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

La società e le istituzioni hanno il dovere di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

*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 società e le istituzioni hanno il dovere 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.

## *6.2. Doveri degli Ospiti e comportamenti richiesti*

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli Ospiti previsti dal DGR 12/01 n. 7435, enunciamo alcune **regole di comportamento** che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun Ospite deve dunque rispettare.

L'Ospite:

- ▶ dovrà tenere un **comportamento** corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e dei diritti degli altri Ospiti presenti, osservando regole di buona educazione e di civiltà sociale;

- ▶ dovrà avere cura dei propri **oggetti**, conservandoli in buono stato, nonché avere rispetto degli **arredi** e delle **attrezzature** messe a disposizione sia nelle singole camere sia negli altri luoghi di vita comune;
- ▶ potrà contribuire all'**arredamento** della propria stanza con oggetti di sua proprietà compatibilmente con le esigenze funzionali e di sicurezza della Casa di Riposo;
- ▶ è tenuto al rispetto degli **orari di servizio** adottati presso la Struttura, in particolare per le prestazioni relative al servizio alberghiero;
- ▶ è tenuto al rispetto delle **prescrizioni sanitarie** del Medico di Medicina Generale o del personale medico di Struttura, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;
- ▶ deve permettere al personale l'**accesso alla camera** per tutte le operazioni che si rendano necessarie (es.: pulizia e sanificazione);
- ▶ non può affidare al personale in servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali).

Ulteriori indicazioni provengono dal **Regolamento di Struttura**, del quale riportiamo un estratto:

- ▶ non sono permessi l'abuso di bevande alcoliche né l'uso di sostanze stupefacenti e similari;
- ▶ è permesso fumare solamente all'esterno;
- ▶ è vietato tenere armi proprie o improprie;

- ▶ è vietato tenere in Struttura animali o oggetti che possano contrastare con le norme igieniche e di pulizia adottate a tutela della salute di tutti;
- ▶ non è consentito l'uso di apparecchi personali per il riscaldamento, di fornelli o di altre suppellettili vietate dalle leggi e/o dai regolamenti;
- ▶ non possono in alcun caso essere introdotte in Struttura bevande o alimenti integrativi senza specifica autorizzazione della Direzione.
- ▶ eventuali apparecchi radiofonici e/o televisivi personali devono essere tenuti a basso volume nelle ore di riposo ed essere in regola con le vigenti norme di sicurezza.

Per motivi di sicurezza e rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy, è opportuno che i **visitatori** siano riconosciuti all'accettazione. Attualmente, essendo in vigore le già illustrate limitazioni delle visite legate alla pandemia in corso, tale opportunità viene assolta in maniera più agevole e puntuale.

### *6.3. La gestione dei dati e tutela della Privacy*

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

- ▶ un'informazione completa e l'accordo dell'Ospite 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);
- ▶ l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzate alla tutela dell'Ospite.

I dati forniti dall'Ospite o acquisiti nell'ambito della sua permanenza presso la Struttura sono trattati secondo le seguenti finalità:

- ▶ svolgimento dell'attività sanitaria e socioassistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale, finalizzata alla gestione del PAI, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'Ospite, al recapito in farmacia delle ricette mediche per il prelievo di farmaci;
- ▶ elaborazione dei dati per le scritture contabili obbligatorie, redazione di documenti fiscali e amministrativi, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;
- ▶ eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

#### *6.4. Segnalazioni e Reclami*

La Rsa Pindaro 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'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

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
- ▶ 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 128

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 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

### *6.5. Normative regionali e nazionali di riferimento e s.m.i.*

- DGR della Regione Lombardia n. 26316 del 21/03/1997
- DGR della Regione Lombardia n. 7435 del 14/12/01;
- Codice Etico ai fini del D. Lgs. 231/2001;
- DGR della Regione Lombardia n. 12618 del 07/04/2003;
- DGR della Regione Lombardia n. 8494 del 22/03/2002;
- DGR della Regione Lombardia n. 12903 del 09/05/2003;
- DGR della Regione Lombardia n. 3540 del 30/05/2012;
- DGR della Regione Lombardia n. 1765 del 08/05/2014;
- DGR della Regione Lombardia n. 2569 del 30/10/2014.

## **RSA "Pindaro" 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: Grazia Ricatti

## **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 a gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione volta a verificare la validità dei contenuti.

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



