



1.	Presentazione	2
2.	Ente Gestore	2
3.	Principi fondamentali dell'attività	2
4.	Tutela dei diritti dell'Ospite	3
4.1	Sicurezza	3
4.2	Privacy	3
4.3	Informazione e consenso	3
4.4	Segnalazioni e reclami	3
4.5	Gestione per la qualità	4
4.6	Permessi di uscita	4
4.7	Orari di visita e colloqui	4
5.	Obiettivi del servizio	4
6.	Destinatari del servizio	4
7.	Dove siamo e come raggiungerci	5
8.	Criteri e modalità di accesso	5
8.1	Visita pre-ammissione	6
8.2	Liste di attesa	6
9.	Prestazioni erogate	6
10.	Il percorso dell'Ospite	7
10.1	Accoglienza	7
10.2	Presa in carico	8
10.3	Dimissione e trasferimento	8
11.	Giornata-tipo	9
12.	L'Équipe professionale	9
12.1	Coordinatore assistenziale	10
12.2	Servizio medico	11
12.3	Servizio sociale professionale	11
12.4	Servizio infermieristico	12
12.5	Servizio tutelare	12
12.6	Servizio di riabilitazione	12
12.7	Servizio educativo-animativo	13
12.8	Servizio di consulenza psicologica	13
12.9	Servizi amministrativi	13
12.10	Assistenza spirituale	13
13.	Formazione	13
14.	Presidi sanitari, ausili, farmaci	13
15.	Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS)	14
16.	Altri documenti	14
17.	Servizi alberghieri	14
17.1	Ristorazione	14
17.2	Servizio lavanderia	14
17.3	Pulizia e sanificazione ambienti	15
17.4	Parrucchiere	15
17.5	Giornali e media	15
18.	Retta di soggiorno	15
19.	Obiettivi di qualità	15
20.	Allegati	16

Rev/data	Rev. 4 01/07/2020						
Emesso da	C. Marazzini						
Verificato da	M. Zaboï						
Approvato da	R. Capellini						p. 1 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <i>Rif. norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i>
		RSD Villa Pelucca

1. Presentazione

Gentile Signora, Egregio Signore,

abbiamo il piacere di presentarle la Carta dei Servizi della RSD Villa Pelucca di Sesto san Giovanni.

La invitiamo a leggerla attentamente per conoscerci meglio e per una visione globale dei nostri servizi.

È il nostro patto di qualità che ci permette di condividere con tutti gli Utenti gli obiettivi che intendiamo raggiungere, e di promuovere le necessarie iniziative di miglioramento per rendere il nostro lavoro sempre più adeguato al bisogno di accoglienza e cura della persona assistita e della sua famiglia.

La RSD Villa Pelucca prevede, infatti, lo sviluppo di un progetto assistenziale personalizzato, fondato sulla collaborazione attiva dell'Ospite e dei familiari. Riteniamo infatti che una corretta informazione sia lo strumento fondamentale di una cura efficace e partecipata. La Carta dei Servizi consente un controllo effettivo sui servizi erogati; è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, anche in funzione degli obiettivi di qualità che orientano le nostre scelte. Lei, insieme ai Suoi familiari, svolgerà quindi in ogni momento un ruolo determinante per l'intera équipe assistenziale. La invitiamo quindi a sostenere il nostro progetto e permetterci di migliorarlo continuamente con un contributo di consigli e segnalazioni.

Non ci faccia mai mancare il Suo attento supporto e contributo, anche in caso di eventuali disservizi. La invitiamo quindi a utilizzare il modulo segnalazioni e la scheda per la rilevazione del livello di soddisfazione, allegati alla presente, seguendo le istruzioni indicate. Tutto il personale è a sua completa disposizione per fornire ogni informazione a riguardo.

Ci permetterà così di raggiungere più rapidamente l'eccellenza nel nostro lavoro!

Sesto San Giovanni, _____

Il Legale Rappresentante Rembrandt Cooperativa sociale

Il Direttore di Struttura

2. Ente Gestore

L'Ente Gestore della RSD Villa Pelucca è Rembrandt, Cooperativa Sociale nata nell'ottobre del 1991 con comprovata esperienza nella gestione di servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari di natura sociosanitaria e sociale. La scelta del nome non è stata casuale. Rembrandt, pittore fiammingo, ha rappresentato nelle sue produzioni artistiche le varie fasi della vita umana, figure di ogni età riunite prevalentemente fra le mura del focolare domestico. Il nostro simbolo "Sacra Famiglia" (1652), può rappresentare la famiglia di tutti i tempi, nel contesto delle quattro mura domestiche, gioie, dolori, tradizioni e speranze. Rembrandt ha scopo mutualistico e svolge attività di carattere socio/sanitario, culturale/educativo, ludico e del tempo libero, a favore di bambini, anziani, malati terminali, disabili, emarginati ed altri soggetti che versano in condizioni di bisogno, sia a domicilio che, anche attraverso la prestazione di servizi di gestione integrata, presso strutture residenziali, luoghi di villeggiatura, centri sociali ed altro.

3. Principi fondamentali dell'attività

L'attività della RSD Villa Pelucca si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Sussidiarietà:** La cooperativa si ispira e si riconosce nel principio di sussidiarietà orizzontale quale elemento fondante e di sviluppo di un rapporto sinergico fra soggetti pubblici, privati e del privato sociale per la realizzazione di forme naturali di controllo, trasparenza, collaborazione e miglioramento della qualità dei servizi, non egualmente realizzabili dai singoli attori;
- **Uguaglianza:** L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti che Rembrandt esprime assicurando la medesima capacità di presa in carico nei confronti di tutti gli Assistiti, ciascuno secondo il proprio bisogno.
- **Imparzialità:** Rembrandt assicura il massimo impegno nella presa in carico del bisogno dei propri assistiti senza alcuna discriminazione di razza, genere, età, condizione economica o sociale.
- **Continuità:** L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. L'organizzazione adotta idonee misure finalizzate a minimizzare il disagio per gli Utenti in caso di riduzione temporanea dei livelli di servizio per cause di forza maggiore.

<i>Rev/data</i>	Rev. 4 01/07/2020						
<i>Emesso da</i>	C. Marazzini						
<i>Verificato da</i>	M. Zaboi						
<i>Approvato da</i>	R. Capellini						p. 2 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif. norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

- **Diritto di scelta:** La libertà di scelta da parte dell'Utente è sempre tenuta in massima considerazione, con particolare riguardo alla condivisione degli interventi da realizzare per il raggiungimento degli obiettivi clinico-assistenziali.
- **Partecipazione:** La persona, direttamente o tramite un proprio rappresentante nei casi previsti, partecipa attivamente al proprio programma di assistenza e cura ed è sempre garantito il suo diritto di accesso alle informazioni che la riguardano. Ogni Utente ha la possibilità di esprimere osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficacia degli interventi e l'utilizzo efficiente delle risorse per il conseguimento degli obiettivi di servizio.

In particolare, i servizi della RSD esprimono questi valori attraverso:

- la considerazione della persona disabile nella globalità dei suoi bisogni;
- la realizzazione di spazi e tempi il più possibile assimilabili all'ambiente domestico;
- la formazione continua del personale con corsi e periodi di addestramento presso centri di eccellenza nell'assistenza a pazienti respiratori e neuromuscolari;
- la continuità di collaborazione e assistenza con le risorse del territorio (MMG, servizi socio-sanitari, volontariato, ecc.);
- l'approccio integrato fra accoglienza, assistenza, terapia, riabilitazione e tecnologie innovative.

4. Tutela dei diritti dell'Ospite

La RSD garantisce i diritti di tutti gli Ospiti con i seguenti strumenti e modalità:

4.1 Sicurezza

La RSD assicura l'applicazione delle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro previste dalla Legge 81/2008 nonché l'applicazione delle norme antincendio per tutta la struttura. In qualsiasi momento l'ospite può ottenere informazioni a riguardo rivolgendosi al Coordinatore assistenziale e/o al Responsabile sanitario.

Tutti gli Ospiti e il personale sono protetti da idonea polizza assicurativa a norma di legge.

4.2 Privacy

L'attività della RSD è progettata per garantire a tutti gli Ospiti il rispetto e la tutela della privacy ai sensi Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR). Gli addetti ai servizi sanitari e di supporto sono tenuti al segreto professionale e di ufficio su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e i dati sensibili dell'Ospite e sono incaricati del trattamento ai sensi dell'art. 30 del suddetto Decreto.

Titolare del trattamento dei dati e della banca dati della RSD è Rembrandt Soc. Coop.. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile sanitario al quale l'Ospite può rivolgersi per accedere ai dati che lo riguardano ed esercitare i propri diritti ai sensi dell'Art. 10 del suddetto Decreto.

4.3 Informazione e consenso

L'Ospite, direttamente o tramite suo legale rappresentante nei casi previsti, ha pieno diritto di informazione e libertà di scelta sull'esecuzione di pratiche sanitarie che lo riguardano. In particolare è prevista l'espressione del consenso, previa informativa, per:

- Gli interventi sanitari inseriti nel Progetto Individuale e piano assistenziale (PAI);
- L'applicazione di mezzi di protezione individuali per la prevenzione delle cadute, su prescrizione medica;
- Le procedure invasive;
- La somministrazione di vaccini.

4.4 Segnalazioni e reclami

Rembrandt tiene in massima considerazione tutte le osservazioni e suggerimenti degli Ospiti, come utile occasione di verifica e di miglioramento della qualità dei servizi. In qualsiasi momento l'Ospite, o i familiari, possono formulare suggerimenti e presentare reclami con le seguenti modalità:

- colloquio diretto con il Coordinatore e compilazione dell'apposita scheda segnalazioni (allegata);
- consegna della scheda segnalazioni nelle cassette predisposte in posizione segnalata presso la RSD;
- invio a mezzo e-mail: rsdlapelucca@gruppoфинisterre.org

Rev/data	Rev. 4 01/07/2020						
Emesso da	C. Marazzini						
Verificato da	M. Zaboi						
Approvato da	R. Capellini						p. 3 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif. norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

Qualora la problematica evidenziata non consenta una soluzione immediata, la Direzione procederà a una verifica e approfondimento del reclamo con risposta scritta all'interessato **entro i 7 giorni successivi**.

4.5 Gestione per la qualità

Per garantire un servizio attivo e in continuo miglioramento si richiede a tutti gli Ospiti di compilare al momento della dimissione il **Questionario di Soddisfazione dell'Ospite e dei familiari**. I dati del questionario vengono elaborati una volta all'anno e i risultati pubblicati sul sito aziendale e esposti all'interno della RSD.

Una volta all'anno la Direzione organizza un incontro con tutti gli ospiti, e loro rappresentanti legali in ordine a tematiche relative alla gestione e alle attività della RSD, per raccogliere le loro domande, impressioni, osservazioni ed informarli sulle iniziative in corso per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

4.6 Permessi di uscita

Tutti gli Ospiti della RSD Villa Pelucca sono accolti come in una casa. Per garantire le migliori condizioni di sicurezza anche all'esterno è opportuno che le uscite siano concordate per poter organizzare al meglio tutto il necessario, con supervisione medica. Per questo in qualsiasi momento è possibile compilare l'apposito modulo facendone richiesta al Coordinatore.

4.7 Orari di visita e colloqui

La RSD è sempre aperta nelle 24 ore, 365 giorni all'anno. Allo scopo di offrire agli Ospiti le migliori condizioni per ricevere i loro parenti e conoscenti si consiglia come orario di visita:

Dal Lunedì alla Domenica: h. 10.00-18.00

Al di fuori di questi orari è consigliabile concordare l'orario di visita con il Coordinatore.

Le seguenti funzioni sono disponibili per colloqui in struttura ai seguenti orari:

Il Coordinatore dal Lunedì al Giovedì, dalle 8.30 alle 15.30.

I Medici: su appuntamento, entro 1 gg. lavorativo dalla richiesta;

Il Responsabile sanitario: su appuntamento, entro 1 gg. lavorativo dalla richiesta

L'Assistente Sociale: su appuntamento, entro 2 gg. lavorativi dalla richiesta

Il Direttore di struttura: su appuntamento, entro 3 gg. lavorativi dalla richiesta.

5. Obiettivi del servizio

La RSD Villa Pelucca ha l'obiettivo di offrire ai propri Utenti accoglienza e servizi socio-sanitari residenziali con le seguenti finalità:

- realizzare una valida alternativa all'assistenza domiciliare quando l'ambiente domestico non presenta condizioni idonee e adeguate garanzie di sicurezza;
- favorire il recupero funzionale attraverso la presa in carico complessiva e personalizzata del bisogno clinico-assistenziale dell'Ospite, con un approccio multi-professionale e interdisciplinare;
- valorizzare le capacità residue della persona, stimolando lo sviluppo delle funzioni necessarie ad esprimere il massimo livello di autonomia possibile;
- coinvolgere, formare e preparare familiari e caregiver alla gestione domiciliare dei bisogni di assistenza della persona.

6. Destinatari del servizio

Il Centro offre **servizi di assistenza residenziale ad alta integrazione socio-sanitaria a persone di età < 65 anni non autosufficienti non assistibili a domicilio portatori di disabilità gravi e gravissime nelle funzioni psichiche, comportamentali e relazionali** in conseguenza di:

- Malattie neurodegenerative quali Corea di Huntington, demenze, encefalopatie acquisite;

Rev/data	Rev. 4 01/07/2020						
Emesso da	C. Marazzini						
Verificato da	M. Zaboi						
Approvato da	R. Capellini						p. 4 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

- Encefalopatie connatali e congenite;
- Stati di oligofrenia;
- Psicosi organiche e endogene.

Saranno considerati per il ricovero nella struttura **esclusivamente pazienti in condizioni di stabilità clinica** tale da non richiedere assistenza in ambiente ospedaliero. E' prevista l'accoglienza di minori nel rispetto delle disposizioni della normativa regionale (DGR n. 12620 del 07/04/2003 All. C).

Presso la Residenza potranno quindi trovare ospitalità e assistenza

- persone in fase di post-acuzie provenienti da unità ospedaliere o strutture intermedie, in attesa di poter essere trasferiti in sicurezza alle cure domiciliari;
- utenti già assistiti a domicilio che necessitano di un periodo più o meno breve di "sollevio" in ambiente protetto,
- utenti per i quali la situazione clinica, socio-ambientale e/o familiare non consente un'adeguata risposta nel proprio ambiente domestico, e necessitano pertanto di un'offerta residenziale a lungo termine.

7. Dove siamo e come raggiungerci

La RSD è situata nel Comune di Sesto San Giovanni in Via Tommaso Campanella 8.

La struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi:

In auto:

- da Milano città: percorrere viale Monza fino a Sesto Marelli, quindi svoltare a destra in viale Italia. In fondo (dopo il Centro Commerciale Vulcano) al semaforo svoltare a sinistra in via Campanella
- dalla tangenziale: uscita Sesto F.S. 1° Maggio, svoltare a destra in viale Italia quindi svoltare a sinistra in via Campanella.



Con i mezzi pubblici: linea autobus n° 701 da Sesto Rondò (MM linea 1 Rossa), fermata Viale Italia – Via Tevere.

La RSD è collocata nell'antica e restaurata Villa Pelucca, adiacente alla RSA. Strutturalmente la casa è articolata su due piani.

Al 1° piano sono collocate le 8 camere, tutte con servizi, televisione, aria condizionata:

1 camera a 1 posto letto

5 camere a 2 posti letto

2 camere a 3 posti letto

Tutte le camere e gli spazi hanno arredi e dotazioni strumentali per accogliere disabili con rilevanti problemi assistenziali e sanitari, quali ad esempio materassi antidecubito prescritti al bisogno.

Per rendere più confortevole e familiare l'ambiente di vita dell'ospite, è possibile portare dall'abitazione oggetti personali, piccoli arredi, ecc., di ogni ospite, compatibili con gli spazi e gli arredi già esistenti purché concordato con la Direzione.

Al piano terra sono collocati gli spazi comuni: laboratori occupazionali, reception, ambulatori medici, palestra, angolo bar; è inoltre attorniata da un grande giardino, accessibile alle carrozzine ed utile per il periodo estivo.

Attraverso il centralino è possibile ricevere telefonate private riservate agli ospiti dalle 9.30 alle 19.00 utilizzando il telefono di nucleo.

Per visitare la struttura si prega di contattare il Coordinatore (persona incaricata per le visite guidate nella struttura) al n. 02.84075315 e fissare un appuntamento.

8. Criteri e modalità di accesso

<i>Rev/data</i>	Rev. 4 01/07/2020						
<i>Emesso da</i>	C. Marazzini						
<i>Verificato da</i>	M. Zaboi						
<i>Approvato da</i>	R. Capellini						p. 5 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

Il primo contatto con l'Utente può anche essere avviato dalla RSD su segnalazione:

- dei servizi territoriali (Servizio Sociale Comunale, Distretto Socio Sanitario ASST);
- del Medico Curante (Medico di Medicina Generale o Pediatra);
- di altra struttura (unità medica/riabilitativa ospedaliera, struttura intermedia, RSA);
- del Paziente stesso o di un familiare.

Il richiedente dovrà compilare la parte inerente alle informazioni anagrafiche e far compilare la scheda sanitaria dal medico curante, allegando i documenti indicati nella domanda.

La domanda d'inserimento, a firma del Paziente, del familiare, del legale rappresentante nei casi previsti o del servizio territoriale coinvolto (per i minori la richiesta deve essere supportata dall'UONPIA di riferimento), compilata in ogni sua parte, può essere

- Consegnata al centralino della RSD in Via T. Campanella 8 Sesto San Giovanni tutti i giorni dell'anno dalle ore 9.30 alle ore 19.00;
- Inviata via e-mail all'indirizzo rsdlapelucca@gruppofinisterre.org.

8.1 Visita pre-ammissione

Al primo contatto, assistente sociale e care manager della RSD si attivano per fissare un appuntamento con la Persona e/o la famiglia presso la struttura o a domicilio. Durante l'incontro

- vengono valutate le possibili soluzioni idonee alla Persona e, nel caso la RSD sia l'opzione indicata, vengono fornite tutte le informazioni sulla struttura e le modalità di accesso;
- vengono raccolte le informazioni riguardanti bisogni, obiettivi e tempi per la presa in carico;
- viene consegnata la Domanda Unica di Inserimento, qualora non ancora in possesso dell'Utente;
- vengono illustrate le procedure amministrative e il contratto di ingresso;
- viene ritirata copia della documentazione sanitaria significativa in possesso dell'Utente.

8.2 Liste di attesa

La domanda di inserimento viene valutata da un comitato composto dal Direttore della RSD, dal Responsabile sanitario, dall'Assistente sociale e dal Coordinatore assistenziale sulla base della documentazione socio-sanitaria allegata alla domanda stessa. L'esito della valutazione viene comunicato all'interessato, di regola **entro tre giorni lavorativi**, ai recapiti forniti con la domanda e, se positivo, determina l'inserimento in lista d'attesa. Verificata l'idoneità all'ingresso in RSD la domanda viene accettata ed inserita in lista d'attesa. La lista d'attesa stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi Ospiti in base ai seguenti criteri sempre comunque subordinati a valutazioni di compatibilità con gli ospiti già presenti in struttura:

- residenza nel Comune di Sesto San Giovanni
- Cronologici: con priorità assegnata secondo la data di ricezione della domanda;
- Clinico-assistenziali: grado di disabilità e compromissione funzionale;
- Condizioni sociali e socio-ambientali attuali: situazione di compenso dell'ambiente socio-relazionale e familiare.

In qualsiasi momento, l'Utente in lista di attesa può conoscere la propria posizione e durata prevista di attesa contattando il Coordinatore assistenziale ai recapiti indicati. Nei casi previsti (es. stati vegetativi), l'assistente sociale provvede ad acquisire le eventuali autorizzazioni preventive da parte dell'ATS competente.

9. Prestazioni erogate

La RSD Villa Pelucca offre a soggetti di età inferiore a 65 anni, non autosufficienti e portatori di disabilità gravi e gravissime, servizi assistenza residenziale ad alta integrazione socio-sanitaria che prevedono:

- Valutazioni professionali clinico-assistenziali (incluse quelle nutrizionali), di base ed evolutive;
- Assistenza medica con reperibilità H24/d7;
- Assistenza infermieristica H24/d7;
- Assistenza tutelare;
- Assistenza sociale;

<i>Rev/data</i>	Rev. 4 01/07/2020						
<i>Emesso da</i>	C. Marazzini						
<i>Verificato da</i>	M. Zaboï						
<i>Approvato da</i>	R. Capellini						p. 6 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif. norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

- Assistenza psicologica;
- Fisioterapia di mantenimento;
- Terapia occupazionale;
- Terapie farmacologiche;
- Controllo del dolore;
- Gestione nutrizione enterale totale (via SNG e PEG);
- Ossigenoterapia;
- Consulenze medico-specialistiche (pneumologo, fisiatra, neurologo, cardiologo, anestesista, otorinolaringoiatra);
- Attività educativo-animativa;
- Servizi alberghieri (ristorazione, TV, internet, generi di conforto).

Tutte le suddette prestazioni sono offerte a carico della struttura incluse nella retta giornaliera. La RSD provvede alla terapia farmacologica in condizioni di urgenza.

I farmaci per la terapia corrente sono forniti dalla struttura. Gli esami diagnostici e di laboratorio vengono eseguiti a carico del SSR su prescrizione redatta dal medico di Nucleo.

Eventuali ricoveri brevi o in Day-Hospital per procedure e interventi non disponibili presso la struttura (es.: esami diagnostici, sostituzione PEG, interventi chirurgici, ecc.) sono organizzati dalla RSD presso le strutture dell'ASST competente con trasporto a carico dell'Ospite.

L'Assistenza protesica è gestita attraverso l'Ufficio distrettuale dell'ASST competente.

Per gli Ospiti degenti in struttura oltre i 60 gg. di permanenza, i medici di Nucleo svolgono la funzione di Medicina generale, provvedendo alle certificazioni e interventi di competenza (es.: pratiche INPS, prescrizioni di accertamenti diagnostici).

La struttura offre inoltre i seguenti servizi, a carico dell'Ospite:

- servizio lavanderia per gli indumenti personali degli Ospiti;
- servizio parrucchiere/estetista;
- bevande calde e snack;
- servizio taxi (ai riferimenti affissi in bacheca).

10. Il percorso dell'Ospite

10.1 Accoglienza

I criteri e modalità di accoglienza dell'Ospite vengono concordati dall'assistente sociale ed il care manager con la persona ed i suoi familiari durante la visita pre-ammissione, tenendo conto di:

- eventuali problematiche socio-economiche;
- necessità di fornitura di apparecchiature, ausili e presidi;
- fornitura di farmaci su piano terapeutico;
- ogni altra problematica riguardante la modalità di accoglienza dell'Ospite;

indirizzando e sostenendo la presentazione delle opportune istanze e raccordandosi con gli enti preposti. La data e l'ora di ingresso vengono concordate con l'Utente e la famiglia di regola con un anticipo di **7 giorni lavorativi** dal Coordinatore. Il trasporto alla struttura è a carico dell'Utente.

Stabilito il giorno dell'ingresso, viene concordato con la famiglia l'inserimento in modo da garantire la personalizzazione dell'accoglienza privilegiando i bisogni della persona disabile, valorizzando le risorse presenti e coinvolgendo la famiglia nei primi delicati momenti di passaggio.

È possibile avere informazioni sulla propria posizione in lista d'attesa telefonando al Coordinatore (02.84075135).

Il giorno dell'ingresso in struttura:

- Al loro arrivo, l'ospite e la sua famiglia sono accolti dal coordinatore assistenziale e dal personale in servizio per una prima conoscenza della struttura e della camera illustrando brevemente la struttura, i servizi interni e l'organizzazione della giornata;

<i>Rev/data</i>	Rev. 4 01/07/2020						
<i>Emesso da</i>	C. Marazzini						
<i>Verificato da</i>	M. Zaboi						
<i>Approvato da</i>	R. Capellini						p. 7 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif. norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

- Vengono presi in carico dal personale infermieristico eventuali presidi, materiali e farmaci di proprietà dell’Ospite secondo le modalità previste dalle procedure interne;
- I farmaci di proprietà dell’Ospite vengono visionati per annotare la terapia in corso ma non possono essere somministrati nel corso della degenza né conservati presso la RSD e pertanto sono restituiti il giorno stesso dell’ingresso;
- Il Coordinatore predisporre la documentazione clinico-assistenziale dell’Ospite;
- il Medico esegue la prima visita, compila la documentazione sanitaria e, con l’aiuto dei familiari e del coordinatore, acquisisce tutte le informazioni di pertinenza clinica, inclusi eventuali documenti riferiti a precedenti ricoveri e/o esami significativi;
- Vengono poi attivate le pratiche burocratiche per modificare l’iscrizione del Medico di Medicina Generale, procedura prevista dalle attuali norme vigenti.

Completate le procedure relative all’ingresso ed accoglienza dell’ospite, il rappresentante legale accompagnato da uno o più parenti o l’ospite stesso formalizzano la parte contrattuale con il Coordinatore. Viene letto e sottoscritto il contratto, si raccolgono i documenti dell’ospite (carta d’identità, codice fiscale, tessera sanitaria, esenzione ticket, invalidità, etc.) e viene depositata una cauzione pari ad una mensilità.

Nei giorni seguenti, rispettando i tempi di adattamento dell’ospite viene effettuata una valutazione iniziale da parte di tutti operatori sanitari e socio sanitari delle condizioni generali della Persona e la presa in carico della documentazione, dotazioni ed effetti personali dell’ospite.

10.2 Presa in carico

- La costante osservazione dell’Ospite, delle sue competenze, delle competenze espresse dai familiari, i colloqui ed incontri con la famiglia, la persona, i servizi del territorio d’appartenenza determinano una presa in carico complessiva del suo bisogno nel rispetto del progetto di vita e delle programmazioni predisposte dagli enti sociali e socio sanitari.
- Tutti gli interventi clinico-assistenziali sono erogati in osservanza di un piano assistenziale individualizzato (PAI) definito dall’équipe dopo i primi giorni di osservazione dell’Ospite in attuazione del Progetto Individuale e aggiornato in funzione dell’evoluzione dello stato di salute e dei risultati ottenuti. Tale piano è sistematicamente condiviso con l’Ospite e i familiari.
- Il PAI include i servizi di assistenza medica, psicologica, sociale, infermieristica, tutelare, riabilitativa e occupazionale, educativo-animativa e prevede l’indicazione degli obiettivi da raggiungere, degli interventi da attuare, degli indicatori utilizzati per verificarne l’efficacia.
- Le attività di animazione costituiscono parte integrante del piano assistenziale e sono svolte da personale qualificato (educatore professionale, operatore socio-educativo, terapeuta occupazionale, musicista terapeuta) e commisurate alle capacità di partecipazione dell’Ospite, secondo un piano personalizzato di équipe.
- Ove indicato, la RSD offre prestazioni di consulenza specialistica (psichiatrica, neurologica, pneumologica) senza oneri per l’Ospite.
- Durante i primi giorni vengono completate tutte le procedure amministrative necessarie alla presa in carico (firma e sottoscrizione di tutta la modulistica e contratto, gestione dei documenti personali e trasmissione dei dati relativi di competenza agli enti territoriali preposti).

10.3 Dimissione e trasferimento

La dimissione dell’Ospite (al domicilio o ad altra struttura di ricovero temporaneo o definitivo) viene programmata **almeno 7 gg. lavorativi in anticipo** rispetto alla data fissata per consentire ai familiari un’idonea preparazione dell’ambiente domestico. L’assistente sociale e il care manager si rendono disponibili per facilitare questa fase fornendo consulenza e suggerimenti, e in ogni caso qualsiasi attività di supporto alla continuità delle cure, in aggiunta alla specifica attività di formazione del caregiver effettuata e certificata nei casi previsti.

Al momento della dimissione vengono consegnati:

<i>Rev/data</i>	Rev. 4 01/07/2020						
<i>Emesso da</i>	C. Marazzini						
<i>Verificato da</i>	M. Zaboï						
<i>Approvato da</i>	R. Capellini						p. 8 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i>
		RSD Villa Pelucca

- Relazione clinica di dimissione in cui sono evidenziati: stato di salute, trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale;
- Relazione infermieristica;
- Relazione sociale;
- Tutti i documenti di proprietà dell'Ospite (relazioni sanitarie in originale, certificazioni, ecc.);
- Eventuali farmaci e presidi di proprietà dell'Ospite;
- Eventuali effetti personali consegnati all'ingresso.

Il trasporto alla destinazione è a carico dell'Ospite.

Nel caso un aggravarsi improvviso delle condizioni cliniche richieda il trasferimento urgente ad una struttura ospedaliera, il Medico di nucleo si metterà in contatto con la famiglia per spiegare l'accaduto e indicare l'ubicazione della struttura di destinazione. Il trasporto è a cura del sistema di soccorso sanitario (SSUEm 118).

11. Giornata-tipo

L'organizzazione del lavoro nel corso della giornata è modellata sulle esigenze degli Ospiti. Gli orari indicati sono quindi un riferimento generale per la pianificazione delle attività, all'interno del quale l'équipe avrà cura di garantire la flessibilità necessaria a rispettare le abitudini della persona.

Orario	Attività
7.00-9.00	Sveglia
9.00-9.30	Colazione
9.30-11.30	Attività di gruppo, animazione
11.30-12.00	Accompagnamento al pranzo
12.00-13.00	Pranzo in soggiorno.
13.00-15.00	Accompagnamento a letto e riposo in camera
13.45-14.00	Riposo in camera, lettura, TV
14.00-15.00	Cena in soggiorno
15.00-16.00	Merenda
16.00-18.00	Attività pomeridiane secondo programmazione settimanale, anche in esterno
18.00-19.00	Cena in salone
19.00-20.30	Accompagnamento a letto e riposo in camera
20.30-07.00	Riposo a letto

12. L'Équipe professionale

L'équipe clinico-assistenziale si compone di:

- Medici;
- Infermieri;
- Operatori socio-sanitari (OSS);
- Fisioterapista;
- Terapista occupazionale
- Assistente sociale;
- Psicologo;
- Educatore.

<i>Rev/data</i>	Rev. 4 01/07/2020						
<i>Emesso da</i>	C. Marazzini						
<i>Verificato da</i>	M . Zaboï						
<i>Approvato da</i>	R. Capellini						p. 9 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <i>Rif. norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i>
		RSD Villa Pelucca

A cui si affiancano medici specialisti consulenti, secondo le necessità dell'ospite. Il team si riunisce sistematicamente e lavora in modo interdisciplinare con l'obiettivo di migliorare il benessere dell'Ospite elaborando programmi individualizzati per la permanenza ed il rientro al domicilio in collaborazione con i servizi territoriali e con la famiglia. L'équipe predispone inoltre attività e progetti generali per i nuclei e la struttura, pertanto l'équipe può nel tempo modificare la propria composizione aggiungendo ulteriori figure professionali.

Tutte le risorse professionali presenti sono conformi, per qualifica e quantità, agli standard di Regione Lombardia per l'accreditamento socio-sanitario (DGR X/2569/2014). Tutte le attività della RSD sono coordinate dal Direttore della struttura, coadiuvato dal Responsabile sanitario e dal Coordinatore Assistenziale per la parte clinico-assistenziale.

Il personale operante a qualsiasi titolo nella RSD è identificabile mediante apposito cartellino esposto in posizione ben visibile. Il coinvolgimento di personale volontario è previsto e possibile nell'ambito delle attività di animazione e socializzazione, attraverso apposite convenzioni con le associazioni di riferimento operanti nel territorio. Tale personale volontario è identificato con apposito cartellino recante l'indicazione e il logo dell'associazione di provenienza. L'équipe organizza incontri periodici con i responsabili delle associazioni di per verificare e condividere gli obiettivi dell'attività.

12.1 Coordinatore assistenziale

Il coordinatore è il punto di riferimento operativo del personale di assistenza (Care manager) e in particolare:

- E' il riferimento dell'Ospite e dei familiari per tutte le esigenze durante la permanenza nella struttura;
- collabora con il Responsabile sanitario nell'attuazione e la verifica delle attività clinico-assistenziali previste;
- Collabora con l'assistente sociale nella gestione delle liste d'attesa e delle procedure di ingresso;
- sovrintende all'attività del personale infermieristico, tutelare, fisioterapico, di animazione in osservanza alla pianificazione definita nel PAI;
- Programma e verifica l'organizzazione del lavoro inerente l'attività clinico-assistenziale;
- è responsabile, con il Responsabile sanitario, della corretta compilazione, archiviazione e conservazione di tutta la documentazione socio-sanitaria;
- Supervisiona l'organizzazione di esami e accertamenti in esterno;
- cura l'organizzazione e la fase documentale nelle dimissioni e trasferimenti;
- Segnala al Responsabile sanitario eventuali fatti di rilevanza disciplinare inerenti il personale di assistenza;
- Svolge attività di informazione generale nella vita quotidiana del nucleo (richieste documentali, scelta e revoca

<i>Rev/data</i>	Rev. 4 01/07/2020						
<i>Emesso da</i>	C. Marazzini						
<i>Verificato da</i>	M . Zaboi						
<i>Approvato da</i>	R. Capellini						p. 10 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <i>Rif. norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i>
		RSD Villa Pelucca

del Medico di Famiglia, certificazioni, ecc.).

- Gestisce una piccola cassa di deposito a disposizione degli ospiti.

12.2 Servizio medico

I medici di nucleo sono presenti nella RSD negli orari di visita esposti in bacheca, e reperibili nelle 24 h su chiamata da parte del personale. In caso di necessità urgenti il medico è disponibile in sede entro 30' dalla richiesta di intervento. Nell'ambito del programma assistenziale integrato svolto in équipe, il servizio medico garantisce in particolare le seguenti attività:

- valutazione clinica di presa in carico dell'Ospite, anamnesi ed esame obiettivo;
- assistenza di medicina generale;
- prescrizioni mediche (farmaci e accertamenti diagnostici);
- valutazione finale e relazione di dimissione
- continuità assistenziale e copertura del servizio di reperibilità h24/d7;
- predisposizione dei contatti e della documentazione di invio per eventuali trasferimenti;
- relazioni e certificazioni di legge.

L'équipe medica è integrata, con richiesta di visita e parere senza oneri per gli Ospiti, da consulenti medici specialisti delle discipline più rilevanti per la tipologia di utenti:

- Pneumologo;
- Neurologo;
- Psichiatra.

Tutte le suddette figure sono liberi professionisti e prestano la loro opera secondo necessità clinica (richiesta del Medico di Struttura) e in base a quanto previsto nel progetto individuale di presa in carico, anche in ottemperanza a specifici requisiti normativi.

12.3 Servizio sociale professionale

L'assistente sociale svolge funzioni di supporto alle persone assistite collaborando con la direzione operativa e la direzione sanitaria. In particolare:

- E' il referente preposto ai rapporti con gli uffici territoriali per la protezione giuridica ed i servizi sociali;
- Collabora con il care manager per la valutazione pre-ammissione del paziente;
- Si raccorda con gli enti e servizi territoriali (comune, ATS, ospedale di invio, altre unità d'offerta, INPS, INAIL, associazioni, caregiver, Tribunale, ecc.) e con tutti gli altri attori (Ospite, caregiver, famigliari, ecc.) per la definizione condivisa del Progetto Individuale, l'accompagnamento durante la degenza e nel progetto di rientro al domicilio là dove è possibile;
- Collabora con il Coordinatore nella gestione delle liste d'attesa e delle procedure di ingresso;
- sostegno, consulenze ed eventualmente mediazione all'Ospite e alla sua famiglia per le varie necessità organizzative e relazionali che si presentano nell'evoluzione del progetto di vita;
- svolge funzione di integrazione della rete tra i servizi che hanno in carico la persona assistita, oltre che per il progetto di vita anche per le necessità amministrativo, giuridico e previdenziale; Si raccorda con gli enti e servizi territoriali (comune, ATS, ospedale di invio, altre unità d'offerta, INPS, INAIL, associazioni, caregiver, Tribunale, ecc.) e con tutti gli altri attori (Ospite, caregiver, famigliari, ecc.) per la definizione condivisa del Progetto Individuale, l'accompagnamento durante la degenza e nel progetto di rientro al domicilio là dove è possibile;
- Collabora con il Coordinatore nella gestione delle segnalazioni, liste d'attesa e procedure di ingresso;
- Offre sostegno, consulenza ed eventualmente mediazione all'Ospite e alla sua famiglia per le varie necessità organizzative e relazionali che si presentano nell'evoluzione del progetto di vita;
- Svolge funzione di integrazione della rete tra i servizi che hanno in carico la persona assistita, oltre che per il progetto di vita anche per le necessità amministrativo, giuridico e previdenziale;
- Collabora nel rapporto dinamico interno delle diverse figure professionali e con i territori affinché la RSD sia risorsa aperta;

<i>Rev/data</i>	Rev. 4 01/07/2020						
<i>Emesso da</i>	C. Marazzini						
<i>Verificato da</i>	M. Zaboï						
<i>Approvato da</i>	R. Capellini						p. 11 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <i>Rif. norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i>
		RSD Villa Pelucca

- E' responsabile della valutazione e gestione di area sociale del piano di assistenza, compilando la relativa sezione del FaSAS;
- Collabora, per la parte di competenza, alla raccolta delle informazioni necessarie all'assolvimento del debito informativo.

12.4 Servizio infermieristico

L'infermiere, presente in RSD 12 ore al giorno tutti i giorni dell'anno, e reperibile in pronta disponibilità nel restante orario, svolge su prescrizione medica e in collaborazione con le altre figure professionali, le seguenti attività:

- terapie infusionali, iniezioni e orali;
- assistenza alla ventilazione invasiva e non;
- medicazioni complesse;
- cateterismi, sonde, ecc.;
- rilevazione parametri vitali;
- definizione, aggiornamento e verifica dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) in collaborazione con l'equipe clinico-assistenziale;
- assistenza all'Ospite per igiene, alimentazione, interventi infermieristici in urgenza;
- attuazione dei protocolli di competenza;
- prelievo o raccolta, conservazione ed invio ai laboratori del materiale diagnostico;
- gestione degli appuntamenti, della preparazione e del trasporto per indagini diagnostiche strumentali e di laboratorio;
- igiene, disinfezione e sterilizzazione dei materiali;
-

12.5 Servizio tutelare

La cura e l'assistenza alla persona viene garantita attraverso l'intervento di personale qualificato (OSS) secondo la normativa di settore che, su indicazione del personale infermieristico in turno, secondo protocolli assistenziali e la programmazione gestionale prevista:

- Assicura le attività di assistenza diretta alla persona nelle attività quotidiane e nell'igiene personale, tenendo conto del profilo comportamentale, relazionale e di autonomia del soggetto.
- Collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, recupero e rieducazione funzionale;
- Cura la relazione di aiuto alla persona assistita e alla famiglia per l'integrazione sociale e per il mantenimento ed il recupero dell'identità personale;
- Cura la somministrazione dei pasti e l'idratazione dell'Ospite;
- Collabora con i Fisioterapisti e gli infermieri al programma riabilitativo nell'esecuzione delle manovre prescritte di mobilizzazione e assistenza;
- Garantisce nella giornata una relazione continuativa con l'Ospite per la sua integrazione e partecipazione alle attività comuni.

12.6 Servizio di riabilitazione

Il servizio prevede interventi specifici e mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali dei disabili Ospiti della RSD con l'utilizzo di strumenti e metodologie adeguate, in palestra o al letto dell'Ospite e mediante l'impiego di tecnologie di avanguardia con l'obiettivo di:

- salvaguardare le capacità funzionali residue
- prevenire le sindromi da immobilizzazione
- mantenere e migliorare la respirazione e la ventilazione alveolare
- massimizzare il beneficio dell'utilizzo di dispositivi e protesi ventilatorie
- prevenire episodi di insufficienza respiratoria acuta.

Nell'ambito dell'équipe operano Fisioterapisti e terapisti occupazionali, secondo protocolli di trattamento con l'indicazione e supervisione medica fisiologica e pneumologica e che prevedono il coinvolgimento progressivo della famiglia.

<i>Rev/data</i>	Rev. 4 01/07/2020						
<i>Emesso da</i>	C. Marazzini						
<i>Verificato da</i>	M. Zaboi						
<i>Approvato da</i>	R. Capellini						p. 12 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

Sotto la supervisione degli operatori, il care-giver impara progressivamente ad eseguire in autonomia e correttamente le procedure indispensabili per la gestione quotidiana delle tecnologie e dei materiali necessari alla salute del paziente una volta tornato al proprio domicilio.

12.7 Servizio educativo-animativo

Le attività di animazione effettuate da personale d'animazione ed educativo hanno l'obiettivo di valorizzare la persona favorendo la vita relazionale all'interno del nucleo della RSD, garantendo spazi di incontro, scambio, divertimento, le attività ludico-motorie, ludico-mnemoniche, culturali, ricreative e socializzanti possono essere svolte singolarmente o in gruppo all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere altre figure professionali a seconda degli obiettivi specifici individuati per ogni Ospite. Collabora alla definizione di progetti per la creazione ed il mantenimento di reti territoriali individua attività, interventi e metodologie.

12.8 Servizio di consulenza psicologica

L'attività di accompagnamento e sostegno dello psicologo nell'ambito dell'équipe clinico-assistenziale riguarda:

- La collaborazione con l'équipe assistenziale nell'elaborazione del profilo funzionale e del piano di intervento;
- L'elaborazione del lutto legato alla perdita di autonomia e disabilità;
- La mobilitazione delle energie psico-fisiche residue per una migliore collaborazione al programma di recupero e reinserimento, quando possibile, nell'ambiente domestico;
- La rielaborazione del nuovo progetto di vita, con il coinvolgimento dei familiari e caregivers;
- La promozione i percorsi di sostegno e educazione alla relazione con il disabile per i familiari;
- La somministrazione di test specifici per valutazioni delle funzioni neuropsicologiche e cognitive.

12.9 Servizi amministrativi

- La segreteria svolge attività di informazione generale nella vita quotidiana del nucleo (richieste documentali, scelta e revoca del Medico di Famiglia, certificazioni, ecc.).
- Gestisce una piccola cassa di deposito a disposizione degli ospiti
- Supporta le attività ed i flussi informativi di gestione nei confronti dei vari uffici interni (fatturazioni, crediti, dichiarazioni ai fini fiscali, contratti, ecc.) e nei confronti delle ASL (debiti informativi, sidi, ecc.)

12.10 Assistenza spirituale

Viene favorita la libera espressione di ogni credo religioso.

Al piano terra della struttura è presente cappella ove per i cattolici viene celebrata la messa ogni mercoledì ore 16.

Il personale è disponibile a contattare e raccordarsi con i rappresentanti di tutti i credo religiosi favorendo la libera espressione.

13. Formazione

La professionalità e la dedizione degli operatori sono la nostra risorsa principale. La formazione continua è un fattore particolarmente qualificante del nostro lavoro, perché solo una confidenza acquisita con le attività da svolgere permette l'attenzione necessaria ai bisogni di chi si assiste. Il personale partecipa all'équipe settimanale per un lavoro di aggiornamento e valutazione evolutiva dei piani di lavoro e programmi assistenziali, modalità relazionali, impostazione dei progetti individualizzati, verifiche, elaborazione della documentazione. La Direzione predispone un piano di formazione annuale su tematiche specifiche di approfondimento al quale partecipa ogni operatore, secondo qualifica. Ogni semestre tutti gli operatori compilano un questionario di soddisfazione come occasione di verifica delle condizioni di lavoro e del clima all'interno dell'équipe.

14. Presidi sanitari, ausili, farmaci

Tutti i dispositivi medicali, presidi per la prevenzione delle lesioni da pressione e per l'incontinenza sono forniti a carico del SSR su prescrizione del MMG. I presidi per il cammino (carrozine, deambulatori, ecc.) possono essere forniti temporaneamente in attesa di assegnazione da parte della ATS (per chi ha riconoscimento di invalidità civile) o INAIL se del caso. I farmaci, prescritti dal Medico interno, vengono forniti dalla RSD.

<i>Rev/data</i>	Rev. 4 01/07/2020						
<i>Emesso da</i>	C. Marazzini						
<i>Verificato da</i>	M. Zaboï						
<i>Approvato da</i>	R. Capellini						p. 13 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif. norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

E' espressamente vietato a familiari e visitatori fornire e somministrare farmaci agli ospiti.

I prodotti per la nutrizione artificiale vengono forniti dal servizio farmaceutico ATS su prescrizione del MMG. Sarà cura della RSD tramite il Coordinatore attivarsi per l'ottenimento delle necessarie forniture da parte dell'ATS competente.

15. Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS)

La documentazione ed i dati relativi ad ogni fase della presenza della persona in RSD vengono organizzati in un Fascicolo Socio-assistenziale Sanitario individuale. Vi sono raccolti i dati anagrafici, anamnestici, e sensibili riferiti alla persona da un punto di vista clinico, assistenziale, riabilitativo, sociale, psicologico, educativo, sia come singolo che nella sua relazione con la RSD e la sua rete familiare e sociale.

Nel FASAS è inoltre conservata in copia la documentazione sanitaria e personale consegnata al momento dell'ingresso ed i documenti personali (tessera sanitaria e carta d'identità e esenzioni, tessera per espressione voto), oltre a tutta l'eventuale documentazione delle attività svolte, i diari clinico-assistenziali, i PAI e copia dei referti raccolti durante la degenza.

Al momento della dimissione il FASAS viene chiuso ed archiviato secondo procedura e viene restituita la documentazione personale dell'Ospite.

SU richiesta dell'interessato è previsto il rilascio di una copia di tutta la documentazione clinica relativa al periodo di degenza in formato digitale, **entro 30 gg. dalla dimissione, al costo di € 35,00.**

16. Altri documenti

Vengono inoltre rilasciati a cura della struttura i seguenti documenti:

- Documentazione ai fini fiscali di cui alla DGR 26316 del 1997;
- Certificazione INPS per richiesta di invalidità civile e/o aggravamento;
- Certificato di morte e certificazione INPS di avvenuto decesso.

17. Servizi alberghieri

17.1 Ristorazione

La ristorazione è garantita dal centro cottura interno alla struttura. I pasti sono trasportati in appositi carrelli termici che consentono di mantenere i cibi preparati alle apposite temperature preservandone la qualità. Il servizio di ristorazione è controllato attraverso il sistema di qualità certificata HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), un insieme di procedure e di controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione.

La RSD dispone inoltre di tisanerie per la preparazione di bevande calde. Il servizio prevede due tipologie di menù, invernale ed estivo – forniti in allegato – alternati a rotazione quadri-settimanale, con possibilità di scelta tra almeno due alternative rispetto al piatto del giorno.

I medici della RSD segnalano eventuali prescrizioni dietetiche, tenendo presente le necessità caloriche degli Ospiti. E' possibile ricevere diete elaborate - sempre su richiesta medica - per tutte le principali patologie (diete per diabetici, insufficienza epatica, renale, ecc.). Il consumo dei pasti avviene di regola nel soggiorno della RSD. Su richiesta, i pasti possono essere serviti in camera avvertendo il Coordinatore assistenziale, al fine di verificare eventuali necessità di assistenza.

I familiari che intendano fermarsi a pranzo con il congiunto devono segnalare anticipatamente la volontà (giorno prima o per il fine settimana entro il venerdì alla segreteria o al Coordinatore assistenziale).

I pasti dei familiari/conoscenti verranno addebitati in fattura.

17.2 Servizio lavanderia

Rev/data	Rev. 4 01/07/2020						
Emesso da	C. Marazzini						
Verificato da	M. Zaboï						
Approvato da	R. Capellini						p. 14 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small>
		RSD Villa Pelucca

La RSD mette a disposizione i servizi di lavanderia per tutta la biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie ecc.), e viene garantito il lavaggio dei capi degli Ospiti. Per opportuna organizzazione ed al fine di evitare smarrimenti, i capi vengono inseriti in appositi sacchetti contrassegnati. Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio al lavaggio. La dotazione di biancheria personale ed il relativo rinnovo sono affidati ai parenti.

17.3 Pulizia e sanificazione ambienti

La pulizia degli ambienti, sia quelli comuni che quelli personali degli Ospiti, è garantita dal personale della RSD nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie. Anche il riassetto delle camere è assicurato dalla gestione della RSD.

E' vietato conservare in camera cibi deperibili e farmaci se non quelli espressamente autorizzati.

17.4 Parrucchiere

Il taglio delle unghie, barba e dei capelli è a cura degli operatori dell'assistenza. E' possibile chiedere al personale di segreteria o al coordinatore di nucleo l'accesso di personale esterno per la cura estetica della persona (taglio, colorazione, ecc.). I professionisti esterni applicano il listino prezzi da loro fornito.

17.5 Giornali e media

Presso la struttura sono a disposizione degli ospiti alcuni giornali quotidiani locali e nazionali. Un apparecchio TV è disponibile in soggiorno ed in ogni camera. Per la connessione internet è attiva, gratuitamente, una rete wi-fi con le modalità di collegamento fornite dal Coordinatore.

Al piano terra, presso l'atrio della struttura è presente un distributore di bevande calde e fredde e snack.

18. Retta di soggiorno

L'importo della retta di soggiorno, al netto del contributo regionale per i posti presenti in struttura, è di € 120,00 per ciascuna giornata di degenza.

I parenti e caregiver possono richiedere il pasto contattando il coordinatore.

La retta include:

- assistenza medica e infermieristica
- terapie farmacologiche
- fisioterapia secondo prescrizione dell'équipe medica della RSD
- ausili e protesi necessari al programma di cura presso la RSD
- visite specialistiche, ambulatoriali, esami di laboratorio quando prescritti
- pasti per gli Ospiti
- lavanderia per biancheria piana, per capi di vestiario Ospite
- utilizzo TV e internet nelle parti comuni
- Climatizzazione, riscaldamento.

Sono esclusi dalla retta giornaliera i seguenti servizi:

Servizio	€ (IVA incl.)
Pasti di familiari non ospitati in pernottamento	6,00
Servizio parrucchiere	Listino esposto
Trasporti non urgenti con mezzo attrezzato (fatturati in base al listino prezzi del D.G.R. 2470/06 del 11/05/2006)	Secondo km

19. Obiettivi di qualità

Verso i clienti

- soddisfare l'Utente, partendo dal suo bisogno e integrando tutti i servizi e le figure professionali utili;
- offrire al cliente e al caregiver prestazioni e servizi di elevata qualità;

Rev/data	Rev. 4 01/07/2020						
Emesso da	C. Marazzini						
Verificato da	M. Zaboi						
Approvato da	R. Capellini						p. 15 / 16

 Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI	DOC004 <i>Rif. norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i>
		RSD Villa Pelucca

- garantire ambienti accoglienti e gradevoli;
- curare il rispetto della riservatezza;
- favorire una relazione positiva all'interno e con l'esterno dell'organizzazione;
- sviluppare le risorse umane e professionali attraverso una continua attività di formazione e aggiornamento;

Verso l'organizzazione

- diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione di un clima di collaborazione, fiducia e stima reciproca;
- responsabilizzare e motivare gli operatori;
- sviluppare le risorse umane e le competenze individuali;
- curare l'aggiornamento professionale e la formazione continua.

Per verificare continuamente il nostro impegno abbiamo adottato i seguenti standard:

ATTIVITA'/SERVIZIO	STANDARD
Tempo di inserimento in lista di attesa dalla ricezione domanda	3 gg lavorativi
Piano di assistenza individualizzato condiviso con l'Ospite	100%
Consenso informato alle procedure	100% dei casi previsti
Preavviso per dimissione dell'Ospite	7 gg. lavorativi*
Intervento medico in urgenza dalla chiamata operatore	Entro 30 minuti
Risposta scritta in seguito a reclamo	Entro 7 gg. lavorativi
Colloquio con il personale incaricato	Entro 24 h dalla richiesta
Rilascio copia cartella clinico-assistenziale (FaSAS)	Entro 30 gg.
Sospensione connessione internet per interventi/manutenzioni	Max. 6h

**ad eccezione dei casi di recesso e previsti dal contratto*

20. Allegati

- MOD007 scheda di rilevazione del livello di soddisfazione (utenti e familiari)
- MOD009 scheda di rilevazione segnalazioni utenti (encomi/reclami)
- MOD034 Menù RSD Villa Pelucca

<i>Rev/data</i>	Rev. 4 01/07/2020						
<i>Emesso da</i>	C. Marazzini						
<i>Verificato da</i>	M. Zaboï						
<i>Approvato da</i>	R. Capellini						p. 16 / 16