

## **CARTA del SERVIZIO**

**Anno 2021**

*Residenza Sanitaria Assistenziale  
per persone con disabilità*

**“LA PAROLINA”**

*Via Boccaccio, 18  
Cernusco sul Naviglio MI*

## Indice

Sede dell'unità d'offerta.....	4
Come raggiungere l'unità d'offerta.....	4
Ente Gestore .....	4
Come raggiungere gli uffici di Direzione della Cooperativa.....	4
Modalità di accesso: Presentazione e valutazione della domanda .....	5
Modalità di ammissione, dimissione, sospensione .....	5
Ammissione.....	5
Dimissioni.....	6
Lista d'Attesa.....	7
Impegni e modalità di restituzione agli enti committenti.....	7
Restituzioni.....	7
Convenzione e Contratto in Ingresso.....	7
Funzionamento .....	7
Programma ed attività.....	
Capienza massima prevista dell'unità d'offerta.....	8
Spazi ad uso esclusivo .....	8
Sintesi attività dell'unità d'offerta e impostazione metodologica.....	8
Lavoro in equipe.....	8
Piani d'intervento sanitario.....	8
Progetti educativi e di assistenza individualizzati .....	8
Le procedure .....	9
L'informazione .....	9
Personale.....	9
Organico dell'unità d'offerta .....	9
Altro Personale dell'Ente Gestore che opera per il funzionamento dell'unità d'offerta .....	10
Servizi offerti .....	10
Prestazioni di Assistenza alla persona .....	10
Prestazioni socio educative.....	10

Prestazioni alberghiere: Vitto .....	11
Prestazioni alberghiere: Alloggio .....	11
Servizio di pulizia e sanificazione ambiente.....	11
Parrucchiere e barbiere .....	11
Guardaroba e lavanderia .....	11
Trasporto ospiti.....	11
Rette.....	12
Spese a carico degli ospiti .....	12
Emergenze.....	12
Rapporti con le famiglie.....	12
Orari e modalità delle visite .....	13
Uscite dalla Struttura .....	13
Assenze Dal Servizio.....	13
Formazione del personale.....	14
Fattori, indicatori e standard di qualità .....	14
Carta dei Servizi .....	14
Elenco allegati.....	14
Listino Rette.....	15

## ***Sede dell'unità d'offerta***

Via Boccaccio 18 Cernusco sul Naviglio – MI tel 02/92112220 fax 02/92112308

e-mail: [rsdparolina@puntodincontro.org](mailto:rsdparolina@puntodincontro.org)

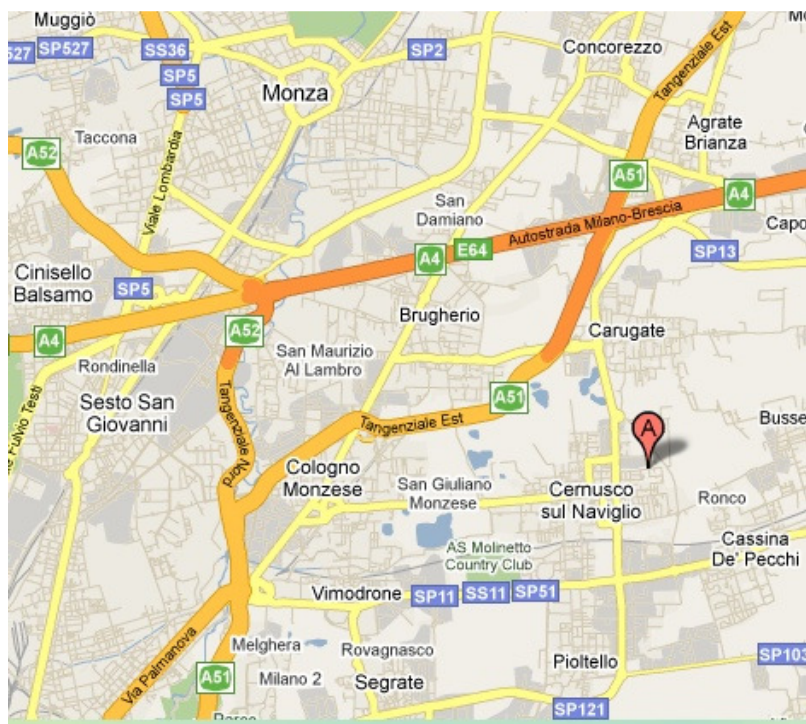
La struttura è situata nel territorio del distretto 5 dell'A.T.S. Città Metropolitana (ex ASL MI 2).

Gli immobili sono di proprietà della Cooperativa Punto d'Incontro.

## ***Come raggiungere l'unità d'offerta***

In auto: Tangenziale Est Milano uscita Cernusco sul Naviglio.

Con i mezzi pubblici: Metropolitana Milano linea 2 (verde) fermata Cernusco sul Naviglio.



## ***Ente Gestore***

**“Punto d’Incontro”** - Società Cooperativa Sociale Onlus.

- Sede Legale e Uffici di Direzione/Amministrativi /Sociali: Piazza Chiesa, 8 - 20069 Vaprio d’Adda (MI)

Tel. 0363.361966 - Fax 0363.361965

e-mail. [segreteria@puntodincontro.org](mailto:segreteria@puntodincontro.org) pec: [areasociale@pec.puntodincontro.org](mailto:areasociale@pec.puntodincontro.org)

## ***Modalità di accesso: Presentazione e valutazione della domanda***

La richiesta di inserimento dovrà pervenire all'ente gestore in forma scritta dal comune di residenza dell'interessato o dalla A.T.S. (ex A.S.L.) di appartenenza, nel caso quest'ultima intenda avere un rapporto diretto con la Cooperativa. La richiesta, indirizzata all'Area Sociale della Cooperativa Punto d'Incontro Servizi, (Piazza Chiesa,8 - 20069 Vaprio d'Adda MI - fax 0363.361965 – e-mail [areasociale@puntodincontro.org](mailto:areasociale@puntodincontro.org) ) dovrà essere corredata da una aggiornata relazione sociale e clinica del soggetto. Le uniche eccezioni per le quali le richieste potranno essere presentate alla Cooperativa direttamente dalla famiglia sono il ricovero di sollievo e il pronto intervento poiché si tratta di tipologie di intervento che rispondono ad un bisogno contingente, non sempre pianificabile e sostenibile secondo l'iter: tempi di valutazione e impegni di spesa, degli enti invianti.

La richiesta e la documentazione inviata verrà analizzata da una prima équipe che provvederà, in base al tipo di intervento richiesto, a strutturare ed attivare l'équipe multidisciplinare (composta da un componente dell'area sociale, dal coordinatore di unità d'offerta competente e dai tecnici specialisti).

L'équipe di valutazione, così composta, avrà il compito di determinare attraverso uno o più incontri l'ammissibilità del soggetto presso i servizi della Cooperativa. Seguirà comunicazione all'ente committente sul risultato della valutazione, e, in caso positivo, verrà inviata una proposta di progetto completa di preventivo di spesa e carta del servizio.

La valutazione e la restituzione all'ente dovranno svolgersi nell'arco di 45 giorni dalla richiesta dell'ente (fanno eccezione le situazioni giudicate urgenti per le quali si stabilirà un diritto di precedenza e le situazioni particolarmente complesse che potrebbero richiedere maggiori approfondimenti).

In caso di raggiunta massima capienza dell'unità d'offerta verranno esaminate a titolo preliminare le sole documentazioni cartacee sulla base delle quali sarà giudicata l'ammissibilità della domanda. L'ammissione verrà valutata in concomitanza a nuove disponibilità sopraggiunte nella struttura seguendo criteri di urgenza sociale e di ordine cronologico della domanda.

In caso di inserimento la procedura prevede un periodo di osservazione e presa in carico temporaneo della durata di due mesi al termine del quale verrà confermato o meno l'inserimento.

## ***Modalità di ammissione, dimissione e sospensione***

### **Ammissione**

L'ammissione potrà essere effettuata solo dopo aver ricevuto formale conferma di accettazione del progetto da parte dell'ente richiedente e di sottoscrizione della convenzione e del contratto d'ingresso, di cui la presente Carta del Servizio costituisce un allegato (requisito essenziale affinché la Cooperativa possa procedere all'inserimento e assumersi la responsabilità dell'intervento).

I documenti richiesti per l'inserimento sono: scheda medica (che deve essere compilata e firmata dal medico di base), fotocopia tessera sanitaria, fotocopia carta d'identità e codice fiscale, fotocopia certificato invalidità, modulo firmato per l'utilizzo dei dati personali (Legge 196/03).

Per ogni inserimento l'ente committente dovrà far pervenire al più presto la determina da cui si evinca l'impegno di spesa per l'anno in corso. La Cooperativa si rende disponibile a fatturare direttamente all'utente (o ai familiari) solo se espressamente indicato nella determina dell'ente committente, in seguito ad un accordo formale tra ente e famiglia.

Si precisa che la Cooperativa ritiene comunque l'ente committente titolare e garante dell'intervento sul piano sociale ed economico.

I progetti di inserimento nei nostri servizi si considerano continuativi e a tempo indeterminato (salvo casi particolari) pertanto ogni anno l'ente dovrà rinnovare l'impegno di spesa se intende proseguire l'intervento (in caso contrario si veda la voce: Dimissioni).

Prima dell'inserimento è cura del coordinatore dell'unità d'offerta presentare all'utente ed alla famiglia il centro ed il servizio attraverso una visita guidata.

I tempi e le modalità di inserimento verranno concordate con il coordinatore di Unità d'Offerta che avrà anche il compito, prima del suo ingresso, di presentare il caso all'equipe del Centro destinato ad accogliere l'utente .

In tutti i servizi si prevede un periodo di prova di 60 gg. in cui la Cooperativa si riserva di confermare, modificare o annullare il piano d'inserimento proposto. Passato tale periodo senza dare all'ente inviante nessun riscontro scritto il piano d'inserimento si intende confermato.

## **Dimissioni**

Per quanto riguarda eventuali dimissioni dall'unità d'offerta si precisa che se la richiesta è dell'ente committente dovrà pervenire in forma scritta e automaticamente costituirà oggetto di rinuncia al posto. Nel caso sia la Cooperativa a proporre la dimissione di un soggetto dovrà preventivamente contattare l'ente committente relazionando sulle motivazioni della proposta. Può costituire motivo di dimissione:

- Interruzione del rapporto di fiducia e mancato consenso alle cure. Rifiuto alla condivisione del Piano Individuale (PI), piano assistenziale individuale (PAI) e piano educativo individuale (PEI)
- mancato invio dell'impegno di spesa da parte dell'ente inviante o situazioni di insolvenza, per quota di competenza, da parte dei famigliari. Tale argomento è ripreso all'interno del contratto in ingresso sottoscritto da famiglia e ente inviante.

Tutte le dimissioni devono procedere con modalità assistite ai sensi della normativa regionale (Dgr. n. 3540/2012).

## **Gestione Lista d'attesa**

La gestione della lista di attesa tiene conto dei seguenti criteri:

- ordine cronologico di ricezione delle richieste di inserimento - genere - priorità di ordine sociale, segnalate e documentate - provenienza dell'ospite da unità d'offerta di Punto d'incontro.

## ***Impegni e modalità di restituzione agli enti committenti***

### **Restituzioni**

Come stabilito dalla normativa sono previsti incontri periodici di restituzione agli enti committenti e ai famigliari per condivisione del FASAS (fascicolo sociosanitario), di cui almeno uno all'anno con gli enti e due all'anno con le famiglie. La Cooperativa, in caso di proposte per variazione di progetto e/o variazioni di retta farà pervenire comunicazione formale all'ente committente. Su richiesta dei Servizi Sociali verranno prodotte relazioni educative e psico-sociali di aggiornamento e verifica.

### **Convenzione e Contratto in Ingresso**

Il rapporto fra la Cooperativa e l'ente committente è regolato da una convenzione, proposta come convenzione aperta, che ha lo scopo di semplificare l'utilizzo da parte degli enti di più servizi, permettendo, senza particolari difficoltà burocratiche, nuovi inserimenti, modifiche di programma o di servizio rispetto agli interventi in atto durante l'anno.

La convenzione precisa le modalità d'accesso e regola i rapporti economici tra ente inviante e ente erogatore del servizio.

Il contratto in ingresso regola (ai sensi dell'art. 7 della L.R. n. 3/2008, della D.G.R. n. 8496/2008 e della D.G.R. n. 1185/2013) i rapporti tra ente gestore, ente inviante e persona inserita nell'unità d'offerta relativamente ai servizi prestati (cfr. art 1 contratto in ingresso).

Si precisa che gli importi dovuti dall'ente committente alla Cooperativa per i servizi erogati non sono riportati direttamente in convenzione ma negli allegati. La determinazione del costo (retta) del servizio viene inviata agli enti committenti alla fine dell'anno solare e ogni qualvolta sia prevista una variazione.

### ***Funzionamento***

La RSD garantisce il funzionamento per 365gg. all'anno per 24 ore al giorno, prevede 37 posti letto. Gli utenti usufruiscono di un'ampia struttura che offre spazi sia residenziali che polifunzionali per attività diurne così come prevedono le norme regionali di settore.

La RSD prende in carico l'utenza in modo globale assicurando tutte le prestazioni educative assistenziali e sanitarie previste dalle normative vigenti per questo servizio.

### **Programma ed attività:**

La RSD oltre al soddisfacimento dei bisogni di tipo affettivo relazionali propone per il diurno e il tempo libero specifiche attività con programmi diversificati quali:

- attività artistico/espressive, mantenimento cognitivo,
- esperienze di socializzazione, esperienze sul territorio, attività ricreative

- attività di piscina, musicoterapia, shiatsu
- esperienze residenziali in località turistiche.

Le attività specifiche verranno strutturate a seconda del progetto individuale (PI, PEI e PAI) identificato dall'equipe.

### **Capienza massima prevista dell'unità d'offerta**

La capienza è di 37 posti letto.

### **Spazi ad uso esclusivo**

La struttura è dotata di una sala da pranzo, quattro sale polivalenti dove gli ospiti possono svolgere diverse attività proposte dagli educatori, una sala riunioni utilizzata per colloqui con i familiari degli ospiti, per effettuare incontri di valutazione, per momenti di equipe tra gli operatori, una palestra che permette di svolgere attività di fisioterapia, musicoterapica e altre attività motorie proposte agli ospiti; la struttura ha a disposizione un ampio e articolato giardino interno che gli ospiti possono sfruttare per tutta la bella stagione.

### **Sintesi attività dell'unità d'offerta e impostazione metodologica**

L'unità d'offerta è predisposta per accogliere in regime residenziale persone con gravi e gravissime disabilità che non possono essere assistite a domicilio. La metodologia di lavoro si basa su progetti educativi e di assistenza individualizzati che sono il piano che l'equipe dell'unità d'offerta elabora per ogni ospite. Il progetto cerca di tenere conto dei diversi bisogni di ogni utente, di individuare gli strumenti e le metodologie di intervento adatte per il raggiungimento degli obiettivi con l'attenzione a osservare i cambiamenti e la dinamica evolutiva dell'ospite

### **Lavoro in equipe**

Il personale opera con la metodologia del lavoro di equipe per il raggiungimento degli obiettivi proposti. L'equipe multidisciplinare, nel rispetto del ruolo delle varie figure, attraverso riunioni periodiche formula progetti di assistenza e ne verifica l'andamento.

### **Piani d'intervento sanitario**

I piani di intervento sanitario sono strutturati a cura dell'equipe sanitaria e sono sia di carattere generale sia individualizzati.

### **Progetti educativi e di assistenza individualizzati**

Il progetto individuale (PI) il progetto educativo (PEI) e di assistenza (PAI) individualizzato è il piano che l'equipe multidisciplinare elabora per ogni ospite all'interno del fascicolo socio sanitario FASAS. Il progetto deve tenere conto dei diversi bisogni di ogni utente, deve individuare gli strumenti e le tecniche adatte per il raggiungimento degli obiettivi con l'attenzione a osservare i cambiamenti e la dinamica evolutiva dell'ospite.



## **Le procedure**

Per favorire interventi omogenei, esistono all'interno del centro protocolli scritti che garantiscono la corretta esecuzione di numerosi interventi di tipo sanitario, assistenziale ed educativo. L'esistenza di procedure codificate è garanzia della controllabilità del sistema.

## **L'informazione**

La Direzione del Centro informa all'inizio di ogni anno, i familiari in ordine ai programmi stabiliti per l'anno in corso. Per quanto concerne il personale, tutte le osservazioni/decisioni emerse nelle riunioni, sono riportate su supporti scritti che vengono periodicamente aggiornati al mutare delle condizioni dell'ospite. Tutti i protocolli, le procedure, le cartelle cliniche, i piani individualizzati, i piani di lavoro, sono a disposizione del personale su supporti scritti.

Le procedure amministrative quali turni, contabilità, gestione ordini, atti amministrativi sono effettuate per iscritto e conservate in archivio.

Quanto sopra a garanzia della trasparenza delle azioni del Centro e della controllabilità e valutabilità dei comportamenti e dei risultati raggiunti.

## **Personale**

E' garantita la presenza di personale qualificato secondo lo standard e i rapporti previsti dalla d.g.r. n. VII/12620 del 07/04/2003. Tutto il personale è a rapporto contrattuale con l'ente gestore. Il personale dell'unità d'offerta è individuabile attraverso apposito cartellino identificativo.

## **Organico dell'unità d'offerta**

*Responsabile del Servizio:* Roberto Guzzi, educatore professionale

*Direttore Sanitario:* Claudia Galimberti, medico internista

*Coordinatore infermieristico:* Alessandro Busardò, infermiere professionale

## **Equipe operatori:**

- 2 medici di medicina generale
- 1 psicologo
- 5 infermieri professionali che garantiscono le prestazioni sanitarie in riferimento al piano di trattamento individuale, d'intesa e con direttive specifiche del direttore sanitario;
- 8 educatori professionali che garantiscono lo svolgimento dell'attività educativa e assistenziale di intesa con le altre figure professionali,
- 30 ausiliari socio-assistenziali (ASA) e operatori socio sanitari (OSS) che concorrono alla realizzazione del piano di trattamento individuale mediante lo svolgimento di funzioni di assistenza diretta alla persona, garantendo i necessari supporti per l'alimentazione, la cura e l'igiene personale degli ospiti. Essi stabiliscono, in stretto accordo con gli educatori, la più opportuna modalità d'intervento relazionale;
- 3 fisioterapisti
- 1 musicoterapeuta
- 1 igienista dentale

- E' attiva una convenzione con l'Azienda Ospedaliera di Melegnano per le seguenti prestazioni specialistiche svolte in convenzione presso la nostra struttura:
  - Visita Neurologica ed epilettologica
  - Visita fisiatrica
  - Refertazione ECG

### **Altro Personale dell'Ente Gestore che opera per il funzionamento dell'unità d'offerta**

L'unità d'offerta si avvale di servizi / personale e consulenti dell'ente gestore in particolare di:

#### **Referente Area sociale e servizi tecnici:**

Mirco Erulo – educatore professionale

**Area Sociale e servizi tecnici:** per il rapporto con l'ente inviante, il servizio di informazione e consulenza alla famiglia, l'organizzazione della formazione del personale, la gestione degli obblighi di legge relativamente alla sicurezza sui luoghi di lavoro e al trattamento dei dati in riservatezza, la gestione del sistema qualità in particolare della soddisfazione del cliente e gestione del reclamo

**Area Amministrativa:** per la gestione amministrativa del rapporto con clienti utenti e fornitori.

Nel centro possono operare in supporto al lavoro degli operatori, volontari e persone in servizio civile

### **Servizi offerti**

#### **Prestazioni di Assistenza alla persona**

- Bagni assistiti, igiene personale giornaliera
- Assistenza all'alimentazione
- Accompagnamento per visite specialistiche
- Somministrazione di terapie farmacologiche sulla base di prescrizione medica
- In caso di ricovero ospedaliero:

in situazione di emergenza - durante le prime 48 ore sarà garantita l'assistenza necessaria all'ospite, così da consentire l'organizzazione del supporto assistenziale a cura di famiglia/tutore/amministratore di sostegno. Nei giorni successivi sarà effettuata un ingresso assistenziale quotidiano integrativo di quello familiare e sarà garantito il raccordo fra i sanitari del nosocomio e quelli della struttura.

In caso di ricovero ospedaliero programmato: famiglia/tutore/amministratore di sostegno sono tenuti a garantire l'assistenza durante tutto il periodo di degenza. La struttura con i suoi operatori sosterrà da subito un ingresso assistenziale quotidiano e garantirà il raccordo fra i sanitari del nosocomio e quelli interni.

#### **Prestazioni socio educative**

- Attività diurne programmate
- Attività ludiche e del tempo libero
- Attività educative sui servizi comunitari
- Accompagnamento e rielaborazione delle attività educative esterne
- Momenti di ascolto individuali

## **Prestazioni alberghiere: Vitto**

Il servizio mensa viene effettuato nella sala da pranzo con il seguente orario:

- colazione alle ore 9.00 circa
- pranzo alle ore 12.30 circa
- merenda alle ore 16.00 circa
- cena alle ore 19.00 circa

Il menù è articolato in sette giorni per quattro settimane, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali.

Il Servizio cucina è erogato dalla Cooperativa Punto d'incontro, con personale dedicato nel rispetto della normativa HACCP.

## **Prestazioni alberghiere: Alloggio**

La RSD "La Parolina" è dotata di:

n. 16 camere a 2-3 letti, tutte le camere sono dotate di servizi igienici.

Al piano terra nel corpo centrale sono collocate: la sala mensa, spazio ricevimento ospiti, il centralino, le sale polifunzionali, servizi igienici, l'ufficio del responsabile.

Un corridoio conduce in una sezione attigua in cui si trovano l'ambulatorio medico, l'infermeria, uno spazio residenziale con camere e servizi igienici, un bagno assistito, tre sale polifunzionali per le attività diurne, la tisaneria e locale del personale.

Al primo piano del corpo centrale sono ubicate le camere e i servizi igienici, un bagno assistito, il locale personale, una tisaneria, un locale guardaroba. Al secondo piano si trovano la palestra e i servizi igienici.

## **Servizio di pulizia e sanificazione ambiente**

Il Servizio di pulizia è erogato dalla Cooperativa Punto d'incontro, con personale dedicato.

.

## **Parrucchiere e barbiere**

Il servizio del parrucchiere è garantito dal Centro.

Per interventi più specifici e professionali può essere richiesto l'intervento di un parrucchiere a pagamento.

## **Guardaroba e lavanderia**

Il servizio oltre a effettuare il lavaggio della biancheria piana, degli asciugamani, coperte ecc., provvede alla cura degli indumenti personali degli ospiti, debitamente registrati con numero in stoffa e Chip.

## **Trasporto ospiti**

Per gli ospiti del Centro è previsto il servizio di trasporto per uscite per interessi personali o di gruppo, spettacoli, gite, visite, ecc., compatibilmente con i mezzi e le risorse disponibili.

Qualora per motivi tecnici od organizzativi non sia possibile effettuare il servizio, sarà cura del responsabile provvedere ad avvertire gli ospiti o i loro familiari.

## ***Rette***

Le rette dei servizi, aggiornate annualmente sono richiedibili in formato cartaceo presso l'ufficio dell'Area Sociale in Piazza Chiesa , Vaprio d'Adda (MI) Tel. 0363/361966 o consultabili sul sito internet [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org)

Per l'anno 2021, la retta del servizio relativa alla quota sociale è pari a euro 97,13 (+ IVA 5%) al giorno. Gli Uffici Amministrativi annualmente rilasciano ai richiedenti le opportune dichiarazioni previste per i fini fiscali.

## **Spese a carico degli ospiti**

Nella retta non sono inclusi e quindi da ritenersi a carico dell'ospite:

- piccole spese di vita personale
- abbigliamento personale
- farmaci e ausili medici e protesici non previsti da SSN
- assistenza ospedaliera in caso di ricovero (ad eccezione di quanto previsto al capitolo **Servizi Offerti – Prestazioni di assistenza alla persona**).

Le spese personali riguardanti beni durevoli (abbigliamento, oggetti, ecc.) e farmaci, sono rendicontate attraverso scontrini fiscali o fatture, mentre la rendicontazione riguardante i beni di consumo (consumazioni al bar, sigarette, ecc.) è effettuata forfettariamente sulla base del PEI concordato con i famigliari/amministratori/tutori.

E' da ritenersi a carico dell'ospite anche l'applicazione del codice di riconoscimento agli abiti personali. Il codice di riconoscimento, indicato dall'unità d'offerta, dovrà essere cucito a cura della famiglia su ciascuno degli abiti personali di proprietà dell'ospite.

## ***Emergenze***

In caso di emergenze nelle ore diurne e notturne il personale presente contatta il responsabile dell'unità d'offerta reperibile o persona da lui delegata, per avvalersi della sua collaborazione.

In caso di emergenze di carattere sanitario l'unità d'offerta si avvale del servizio di pronto soccorso, fornendo pronta comunicazione alle famiglie/tutori dell'accaduto e all'Ente Committente in particolare in caso di ricovero.

In tutti gli spazi citati sono presenti le indicazioni per l'evacuazione in caso di emergenza, sono segnalati i punti di accesso ai dispositivi anti incendio; il personale è formato sulle procedure da utilizzare in tal caso, è stato redatto da un tecnico specializzato l'apposito manuale.

Tutti i bagni e le camere della RSD sono dotati di sistema di segnalazione di richiesta di aiuto di facile utilizzo.

## ***Rapporti con le famiglie/Tutori/Amministratori di sostegno***

Con i genitori, i familiari, i tutori e gli amministratori saranno effettuati annualmente due incontri individuali; in caso di necessità potrà partecipare anche l'Assistente Sociale del comune di residenza della persona inserita.

I familiari e l'Assistente Sociale di cui sopra potranno chiedere incontri individuali ogni volta che lo riterranno necessario.

In occasione dei colloqui individuali verranno condivisi i piani individuali previsti nel FASAS

Ai familiari, annualmente, verrà proposto un questionario per verificare il grado di soddisfazione (allegato 1).

Annualmente viene programmato almeno incontro di gruppo con i genitori e familiari.

Durante questi incontri, oltre che a valutazioni sull'andamento generale del servizio, l'illustrazione delle attività, le comunicazioni relative a iniziative particolari, le eventuali richieste da parte dei genitori ecc., verranno affrontati temi specifici a carattere formativo.

Ai famigliari attraverso l'ente gestore viene offerta l'accesso alla consulenza del SAI Servizio Accoglienza e informazione

E' inoltre disponibile un modulo Reclamo/apprezzamento con relativa procedura di gestione. (allegato 2)

E' garantito l'accesso alla documentazione socio sanitaria. Al fine di ottenerne il rilascio il familiare/tutore/amministratore deve farne richiesta al coordinatore responsabile dell'unità d'offerta compilando il modulo "Richiesta copia documentazione clinica", (allegato 3). La richiesta sarà evasa nel termine di due giorni.

Si precisa che è sempre possibile richiedere telefonicamente informazioni e aggiornamenti sullo stato di salute dei propri familiari, che verranno fornite solo alle persone indicate e autorizzate dai tutori / amministratori di sostegno

## **Orari e modalità delle visite**

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari ed amici.

Gli orari per le visite sono i seguenti: dalle **9.30 alle 11:30** e dalle **14 alle 18**.

E' prevista una fascia oraria anche per eventuali rientri serali, dalle **20.45 alle 21.30**.

E' opportuno che tali visite siano concordate con il responsabile affinché non siano d'ostacolo alle attività giornaliere previste.

Negli orari non indicati per le visite, tutto il personale è impegnato nell'assistenza ai pasti e nelle attività assistenziali, pertanto non è disponibile per incontrare o colloquiare con i familiari. Al fine di favorire il necessario scambio di informazioni all'inizio o al termine delle visite / uscite dalla struttura, è necessario il rispetto degli orari sopra indicati. Nelle ore notturne la visita in struttura dei familiari è consentita in via straordinaria solo su autorizzazione del responsabile del servizio.

Come da normativa specifica, non è possibile introdurre all'interno della struttura alimenti o bevande da somministrare agli ospiti. Per situazioni straordinarie, è necessario avere l'autorizzazione della Direzione Sanitaria.

## **Uscite dalla Struttura**

La procedura di uscita degli ospiti dalla struttura prevede il consenso della Direzione Sanitaria in merito alle condizioni di salute dell'ospite. Pertanto si invitano i familiari a richiedere preventivamente il "permesso di uscita" anche temporanea entro 24 ore dall'orario di uscita previsto.

## **Assenze Dal Servizio**

Le assenze dal servizio sono regolate dalla normativa regionale, previste per un massimo di 10 giorni consecutivi e per un totale annuo di 50 (ex DGR n. 1185/2013). La richiesta di rientro a domicilio con assenza superiore a 3 gg deve essere comunicata in forma scritta, via mail o direttamente "brevi manu" al responsabile del servizio. L'approvazione del rientro a domicilio è subordinata alla approvazione del

permesso di uscita da parte del Medico Responsabile e della conferma del Responsabile del servizio. Questa comunicazione sarà scritta. Per le assenze inferiori a 3gg, è sufficiente la comunicazione telefonica.

### ***Richiesta certificati***

La richiesta di relazioni e certificati per Tribunale, INPS o altro, va fatta in forma scritta via mail o brevi manu, specificando il motivo della richiesta.

### ***Formazione del personale***

La formazione del personale prevede un percorso di almeno 20 ore annue su tematiche rilevate e programmate annualmente in conformità con i requisiti normativi.

Oltre a questo percorso di base si realizzano momenti di supervisione e di sostegno all'équipe per almeno 100 ore annue.

### ***Fattori, indicatori e standard***

La RSD rispetta gli indicatori e standard previsti per l'unità d'offerta da Regione Lombardia e verificati periodicamente dalla vigilanza di ATS Città Metropolitana e altri Enti accreditati.

### ***Carta dei Servizi***

Il funzionamento del centro è descritto e regolato dalla presente "Carta del Servizio" .

Per la presentazione della Cooperativa Sociale Punto d'Incontro, per gli standard di qualità e la partecipazione e tutela del cliente (in particolare per il questionario di soddisfazione del cliente, le procedure di segnalazione/reclamo, l'informativa trattamento dati) si rimanda alla "Carta dei Servizi" dell'ente gestore richiedibile in formato cartaceo presso l'ufficio dell'Area Sociale in Piazza Chiesa 8, Vaprio d'Adda (MI) Tel. 0363/361966 o consultabile sul sito internet [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org)

I dati relativi alla soddisfazione del cliente sono aggregati e resi pubblici annualmente attraverso la redazione del Bilancio Sociale dell'ente gestore.

In allegato:

1. Questionario di soddisfazione
2. Modulo reclamo/ apprezzamento

**LISTINO ANNO 2021**

<b>LISTINO ANNO 2021</b>			
<b>RSD</b>	<i>su 365 gg -anno</i>	<i>su 12 mesi anno</i>	
	<i>giornaliero</i>	<i>mensile</i>	<i>annuo</i>
<b>quota sociale</b>	€ 97,13	€ 2954,34	€ 35.452,08

*Giuseppe Bionni*