CARTA DEI SERVIZI della R.S.A.
Residenza *Villa Arcadia*

U.Ed 03/2023

Gentilissimi Ospiti, Stimatissime Famiglie,

l'opuscolo che Vi viene presentato, con gli allegati 1, 2, 3 e 4 costituisce la ***Carta dei Servizi*** *della* ***R.S.A****. (Residenza Sanitaria Assistenziale) per anziani con C.D.I. (Centro Diurno Integrato) Residenza* ***Villa Arcadia*** *di Bareggio (MI).*

Si tratta di un documento che Vi permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Residenza ***Villa Arcadia*** *offre, per rispondere in modo attento e mirato ai Vostri bisogni e alle Vostre aspettative.*

La ***Carta dei Servizi*** *non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile affinché possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto sanitario e socio- assistenziale fondato da radicati principi di solidarietà fra le generazioni con particolare attenzione alle persone anziane in stato di bisogno.*

A Voi è attribuito un ruolo importante all'interno della Residenza ***Villa Arcadia****, pertanto Vi invitiamo ad offrirci i Vostri consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi che dovessero essere riscontrati; a tal fine, oltre alla costante relazione con il nostro personale, è possibile utilizzare la modulistica apposita, che alleghiamo per conoscenza.*

Faremo tutto il possibile per comprendere le Vostre esigenze e garantirVi prestazioni sanitarie, socio-assistenziali riabilitative ed educative adeguate oltre ad un soggiorno confortevole.

Il nostro credo nell'amore per il prossimo, specialmente se persone bisognose di cura ed assistenza e la Vostra preziosa collaborazione ci permetteranno di migliorare continuamente il benessere di tutti gli ospiti residenti nella Residenza ***Villa Arcadia****, garantendo loro una solidale convivenza nel rispetto della identità e dignità di ognuno ed offrendo un'esistenza serena, con l'aiuto di operatori attenti ad ogni Loro necessità.*

Il Presidente

CARTA DEI SERVIZI

Residenza *Villa Arcadia*

INDICE

1. CHI SIAMO		pag.	1/13
- 1.1	La Residenza	pag.	14
- 1.2	L'Equipe, l'Organico e l'Organigramma	pag.	18
- 1.3	Principi ispiratori	pag.	20
- 1.4	I destinatari	pag.	21
- 1.5	Le rette R.S.A.	pag.	22
- 1.6	Relazioni con il pubblico – Reception	pag.	23
- 1.7	Applicazione del D.Lgs 231/01	pag.	23
- 1.8	Codice Etico di Comportamento per prevenzione atti di violenza contro operatori	pag.	24
- 1.9	Protezione dei Dati Personali e Consenso Informato	pag.	24
2. COSA OFFRIAMO		pag.	25
- 2.1	L'accoglienza	pag.	25
- 2.2	La residenza in R.S.A.	pag.	26
- 2.3	I momenti di visita	pag.	27
- 2.4	I pasti in R.S.A.	pag.	27
- 2.5	Il servizio di riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale	pag.	29
- 2.6	Il servizio animazione e terapia occupazionale in R.S.A.	pag.	29
- 2.7	R.S.A. Aperta	pag.	29
- 2.8	Il servizio di parrucchiera e pedicure	pag.	30
- 2.9	Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba	pag.	30
- 2.10	Il servizio religioso	pag.	30
- 2.11	Presidi sanitari ed ausili R.S.A.	pag.	31
- 2.12	I giornali	pag.	31
- 2.13	La corrispondenza	pag.	31
- 2.14	Gli oggetti personali	pag.	31
- 2.15	Tutela della privacy	pag.	31
- 2.16	I certificati	pag.	31
- 2.17	Emergenze, norme antincendio ed antinfortunistiche	pag.	31
- 2.18	Le assenze in R.S.A.	pag.	32
- 2.19	Le dimissioni in R.S.A	pag.	32

3. ALLEGATI

- 3.1 Carta dei Diritti dell'Anziano
- 3.2 Scheda di segnalazione di disservizi, reclami e suggerimenti R.S.A.
- 3.3 Questionario conoscitivo sulla Qualità dei Servizi R.S.A.
- 3.4 Questionario soddisfazione dei soci lavoratori sul lavoro

1. Chi siamo!

Siamo una Società privata non profit denominata ***anziani 93* Cooperativa Sociale**, voluta da un gruppo di semplici e privati cittadini di Bareggio (prov. di Milano) che dopo oltre 12 anni d'impegno nel volontariato sul territorio a favore delle persone anziane e disabili bisognose di cura e di assistenza e forti del proprio credo nei principi della solidarietà e della sussidiarietà, si sono associati nel 1994 in Associazione Bareggese Anziani 93, per promuovere la realizzazione di una Casa per Anziani nel proprio Comune. Una strada tutta in salita e piena di ostacoli tutti superati con la perseveranza nel voler realizzare le opere in cui credevano; va detto che la cultura politica dominante locale non riusciva ad accettare che privati cittadini, senza specifiche appartenenze politiche, potessero realizzare un'opera sussidiaria così importante come la Casa per Anziani.

Questa concezione portava le Amministrazioni Comunali che si sono succedute negli anni, a dissentire sulla realizzazione a Bareggio di una Casa per Anziani, fuori dal proprio controllo, ma la nostra resistenza e il consenso avuto dai cittadini, quando abbiamo raccolto le firme per promuovere un referendum popolare comunale, ha portato il potere amministrativo ad aprirsi pur con tante riserve, consentendo al principio di sussidiarietà previsto dalla nostra Costituzione Repubblicana di realizzarsi.

La Cooperativa nata successivamente, il 13 maggio 1998, come società senza fini di lucro, a norma dell'art. 4 dello Statuto si proponeva di realizzare i propri scopi sociali in modo prevalente, ma non esclusivo, mediante la realizzazione e la gestione complessiva di una RSA con CDI da realizzarsi a Bareggio.

Quindi ***anziani 93* Cooperativa Sociale,** dopo aver fatto appositi contratti con dei soggetti economici (imprese e banca), partecipa e vince la gara per l'assegnazione del diritto di superficie del terreno di proprietà del Comune di Bareggio, firma la Convenzione trentennale con il Comune e inizia i lavori nel gennaio 2001, in 16 mesi realizza la R.S.A. con CDI, denominata Residenza ***Villa Arcadia*.**

Pertanto ***anziani 93* Cooperativa Sociale,** proprietaria della Residenza ***Villa Arcadia*** è **l'Ente Gestore** della Struttura, quindi si configura non come una generica Società di Servizi, ma come Ente Gestore che assume in modo globale ed esclusivo la conduzione dell'intera RSA e del CDI - Residenza ***Villa Arcadia***, quale struttura centrale e di riferimento di una Rete di Servizi alla persona di tipo sanitaria e socio assistenziale.

La Residenza ***Villa Arcadia*** è gestita da **soci lavoratori**. I soci lavoratori che si sono associati liberamente condividendone gli scopi sociali, espressi in un proprio Statuto, hanno a loro volta eletto il proprio Consiglio di Amministrazione con il Presidente, rappresentante legale della Cooperativa.

La Cooperativa adotta il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative del Settore **Socio Sanitario Assistenziale Educativo e di Inserimento Lavorativo;** in caso di prestazioni specialistiche o altamente qualificate provvede alla stipula di appositi contratti con enti o professionisti.

La esperienza originale di ***anziani 93*****,** prima per anni come associazione di volontariato e successivamente dal 1998 Cooperativa Sociale, come **impresa sociale, senza fine di lucro,** che promuove e sviluppa i principi di **solidarietà e sussidiarietà** sociale, è assolutamente diversa nel contesto del non profit; diversità che è stata definita **"economia della solidarietà"**, nel libro a noi dedicato, dal **Prof. Alessandro Arrighi,** docente in corsi di livello universitario del Centro di Ricerca in Economica e Management della Sanità dell'Università L.I.U.C. di Castellana (Varese).

La garanzia per ottenere una Rete di Servizi e delle strutture residenziali di qualità è data dal nostro modo d'essere Cooperativa Sociale, cioè un inedito modello operativo di mutualità interna ed esterna e di solidarietà sociale. Cioè una organizzazione di interventi efficaci e servizi differenziati a largo spettro, dove l'approccio assistenziale sanitario (medico, infermieristico, fisioterapico, educativo e sociale) vede entrambi i servizi, quelli **domiciliari** da una parte e quelli **residenziali e semiresidenziali, diurni e notturni,** dall'altra, prendersi carico di tutte le dimensioni che interessano le persone fragili che a noi si rivolgono. In questo senso riteniamo che la comunità ed il territorio quindi, e non il singolo servizio pubblico o privato, sono i luoghi considerati funzionali per sostenere e dare **risposte programmate** alla fragilità ed alla non autosufficienza, man mano che esse si manifestano e non risposte che sono legate ancora purtroppo alla cultura ed alla mentalità dell'emergenza.

- **LA NOSTRA IMPRESA SOCIALE**

a) *La Soggettività unica per una gestione eccellente.*

La nostra cooperativa è un soggetto unico che, con risorse proprie, esponendosi direttamente con Istituti di Credito, costruisce e gestisce la Rete di Servizi con proprio personale. Oggi detta rete comprende strutture residenziali e semi residenziali per non autosufficienti totali e o parziali, RSA, Residenze Protette, Case Alloggio, CDI, Centro di Fisioterapia, e Servizi territoriali domiciliari integrati, cioè socio sanitari. Questo essere soggetto unico, è significativo per ottenere una gestione di qualità, infatti ciò fa in modo che i parametri gestionali organizzativi e logistici, siano tutti elementi considerati e definiti già nella fase di progettazione e quindi della costruzione delle strutture da noi realizzate. Pertanto non essendo noi una impresa immobiliare, ma essenzialmente un soggetto gestore di servizi sanitari e socio-assistenziali alla persona, la progettazione e la costruzione impostata e seguita da noi, evita il rischio di rendere le strutture per loro inadeguatezze di difficile gestione.

b) *La Cooperativa sociale.*

La modernizzazione economica e sociale, ma anche la complessità delle malattie che colpiscono le persone fragili ed in modo particolare gli anziani e i vecchi del nostro Paese e d'Europa, hanno messo in crisi il modello famigliare tradizionale, al punto che la famiglia non riesce più ad assicurare a livello domiciliare una cura ed assistenza adeguata ai propri cari. Lo dimostra il grande ricorso all'utilizzazione di "badanti", per lo più straniere spesso senza alcuna formazione professionale e con una incertezza dei tempi di assistenza. Quindi ne deriva che occorrono nuovi e diversi soggetti gestori di servizi sanitari e socio-assistenziali, capaci di esercitare nella cura ed assistenza, rapporti reciproci di solidarietà, certezza e stabilità dei tempi di assistenza, competenza professionale riconosciuta ed alta qualità organizzativa e gestionale. **La cooperativa rappresenta un modello strategico.** Gli operatori della società, ad ogni livello professionale, vivono l'impresa con lo stesso interesse e sono animati dagli stessi radicamenti valoriali di natura sociale e di mutualità, interna fra lavoratori ed esterna verso l'utente/cliente. Quindi persone unite dagli stessi fini, che si assumono le loro responsabilità, che si mettono in gioco in prima persona e che, con la loro fiducia reciproca, riescono a fare un lavoro gratificante e sicuro.

c) *La nostra autonomia gestionale.*

Tutti i servizi in rete, di cura ed assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, educativa e di igiene alla persona e agli ambienti, insieme alla cucina, servizio di ristorazione, lavanderia, guardaroba, pulizie, manutenzione, bar ecc., sono tutte attività svolte autonomamente con propri lavoratori. Anche questa scelta, di essere assolutamente autonomi nella gestione dei servizi anche "alberghieri", è importante per l'affermazione del nostro modo di operare. Non avendo attività date in appalto, salvo il solo lavaggio della biancheria piana, ci consente di avere rette calmierate, una migliore e più omogenea programmazione dei tempi di lavoro, sia dal punto di vista della quantità che della qualità ed una migliore economia aziendale.

Per principio e grazie alle nostre metodologie - procedure di attività e controllo - facciamo ogni sforzo per far dipendere i tempi dei processi del lavoro e delle procedure organizzative dai tempi di vita quotidiana delle persone a cui prestiamo assistenza. Questo è l'elemento principe della qualità dei nostri servizi, che determina effetti positivi sulla organizzazione degli stessi e sulla soddisfazione degli ospiti. Altro nostro valore è rappresentato dal fatto che tutti i lavoratori che operano in Cooperativa, sulla base dell'efficacia del nostro modello di solidarietà sociale, sono presi dal desiderio di migliorare e proiettarsi verso nuove e diverse iniziative nel settore dell'assistenza sociale e sanitaria a favore di persone fragili. Questa volontà di crescere allarga le possibilità di miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro di chi opera nella cooperativa.

d) *La mission.*

Per rendere tale sistema realmente efficiente sfruttandone tutte le potenzialità, la nostra cooperativa applica modelli organizzativi adeguati alla realizzazione di questa politica, capaci di coniugare aspetti tecnici con i bisogni della società, tenendo sempre presenti i principi basilari sui quali la nostra attività affonda le proprie radici che possono essere così sintetizzati:

- Creare la rete. La creazione della Rete dei Servizi è una delle fondamentali funzioni della nostra società cooperativa: questo permette di essere fonte di informazione sulle realtà territoriali ed elemento di collegamento tra gli Enti Pubblici (Comuni e ATS) con cui collaboriamo. Spesso infatti alcuni servizi territoriali si sovrappongono senza che gli Enti possano governare queste sovrapposizioni.

Il nostro lavoro è di avere continui rapporti con i riferimenti territoriali primari dell'assistenza, quali gli assistenti sociali comunali, i servizi sanitari di base, le ATS, gli organismi di volontariato.

Il nostro credere nella creazione di una Rete di Servizi ci porta a frequentare ed impegnarci nei tavoli tecnici organizzati dalle ATS e dai Comuni; tavoli tecnici in cui mettiamo a disposizione la nostra esperienza, gli strumenti capaci di far individuare un utilizzo corretto delle risorse da destinare all'utenza bisognosa. Operare in rete è fondamentale, in quanto ci permette di rispondere alle esigenze delle persone e delle famiglie, intervenendo con una assistenza adeguata fin dai primi segni della perdita di auto-sufficienza, accompagnando la persona fragile, l'anziano o il disabile, nel percorso di un eventuale aggravamento della sua non auto-sufficienza, mediante diversi servizi idonei in funzione delle varie situazioni. Questa disponibilità di servizi è una forma di sicurezza che permette di dare un supporto non solo materiale alle famiglie, ma anche psicologico, in quanto si evita di creare traumi umani.

- La mutualità. Gli operatori, con spirito di disponibilità, qualora siano necessarie prestano ore di mutualità in attività diverse dal lavoro quotidiano, come per esempio accompagnamento di ospiti al mercato, al parco o per organizzazione di eventi e spettacoli all'interno della Residenza. Il significato che assume quindi la mutualità non è di semplice volontariato ma di complicità tra lavoro, umanità sociale e solidarietà.
- La solidarietà. I servizi offerti dalla nostra cooperativa sociale ai propri utenti fanno nascere e vivere, valorizzandone le azioni finalizzate all'attenzione verso il prossimo, quella relazione solidale data dall'intreccio di partecipazione e aiuto fra persone che chiedono assistenza e cura a persone che lavorano per offrire questi tipi di servizi.
- La democraticità. In ottemperanza dell'art. 2 della Costituzione del nostro Stato Repubblicano, nell'organizzazione dei servizi da noi offerti viene riconosciuto il "principio della democraticità", in considerazione del fatto che tutte le persone effettivamente in stato di bisogno sono comunque cittadini portatori di diritti e uguali senza distinzione di razza, sesso, cultura o religione.

- **I VALORI DISTINTIVI della nostra Impresa Sociale**

La società ***anziani 93*** Cooperativa Sociale, nel suo insieme e nell'articolazione dei Settori di attività, ha doveri fondamentali verso gli ospiti/utenti e quanti lavorano nella Cooperativa

e con la Cooperativa. A questi doveri corrispondono i valori chiave in cui tutti sono chiamati ad identificarsi nello svolgimento del loro lavoro.

- **LA CREAZIONE DI VALORE**

Questo è il **dovere** che abbiamo nei confronti dei nostri lavoratori.

Ognuno di noi ha la **responsabilità** di contribuire allo sviluppo della cooperativa e quindi a trasferire a chi verrà dopo un'azienda di maggior valore. Tutte le decisioni e tutte le azioni devono corrispondere all'obiettivo di accrescere il valore economico della cooperativa nel suo complesso. La creazione di valore è intesa e misurata come la parte di risultato operativo che eccede il costo del capitale impiegato per ottenerlo (vedi pag. 12).

- **LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/CLIENTE PER I NOSTRI SERVIZI**

Questo è il **dovere** che abbiamo nei confronti degli utenti che acquistano un bene/servizio, qualsiasi esso sia, realizzato e reso disponibile dalla nostra cooperativa.

La soddisfazione dell'utente/cliente richiede un impegno costante alla qualità, all'innovazione e al servizio più efficiente ed efficace possibile. Ciò implica non solo la rispondenza dei servizi prestati dalla Cooperativa alle esigenze attuali di chi li acquista, ma anche l'orientamento ad **anticipare i bisogni futuri** di quella parte di popolazione fragile a cui noi ci rivolgiamo.

- **LA VALORIZZAZIONE E IL RISPETTO DELLE PERSONE**

E' il **dovere** che abbiamo verso chi lavora nella Società ***anziani 93*** Cooperativa Sociale.

La cooperativa si adopera per far sì che i suoi lavoratori siano sempre messi nelle condizioni migliori per esprimere il loro potenziale di intelligenza e le loro capacità. Nella Società ***anziani 93*** Cooperativa Sociale, i comportamenti sono improntati al pieno rispetto della dignità della persona. La Cooperativa esclude qualsiasi discriminazione legata a razza, sesso, età, religione e convinzione politica, e assicura l'equità nella gestione, riconoscendo nel merito nelle prestazioni di lavoro e nelle potenzialità professionali i criteri determinanti per gli sviluppi contributivi e di carriera. La trasparenza dei comportamenti e la comunicazione aperta e continua sono fondamentali per accrescere il coinvolgimento del gruppo e la motivazione di chi opera nella Cooperativa e con la Cooperativa.

La creazione del valore, la soddisfazione dei clienti, la valorizzazione e il rispetto delle persone sono i tre valori chiave che devono orientare la nostra condotta.

Essi traggono forza da un valore più generale e distintivo che al tempo stesso concorrono ad alimentare:

- **l'orgoglio di appartenere**, perché nell'essere e nel sentirsi cooperativa si riconosce l'identità peculiare dell'azienda. La Società, nel suo essere cooperativa con tutti i valori della cooperazione, è portatrice di una pluralità di conoscenze, di esperienze e di culture economiche che condividono il medesimo senso di appartenenza. Promuovere e valorizzare le interdipendenze e le complementarità offerte dalla dimensione della Cooperativa, costituisce un fondamentale fattore di sviluppo e di competitività. La Cooperativa è tale non solo quando chi vi lavora si riconosce in essa, ma quando opera con determinazione, metodo e continuità per massimizzare le sue opportunità di crescita.

Accanto a questi valori e in sinergia con essi si collocano alcuni principi guida che costituiscono il sistema di riferimento per le politiche della Società ***anziani 93*** Cooperativa Sociale e per il comportamento delle sue persone;

- **l'integrità e il rigore,** nella propria attività di lavoro e nelle relazioni all'interno o all'esterno della Cooperativa: tutte le persone adottano comportamenti ispirati alla massima trasparenza, freschezza e correttezza, nel pieno rispetto del Codice Etico che l'azienda si è data e che si richiama nella sua interezza. Nella gestione aziendale, integrità e rigore implicano, inoltre, la ferma adesione al dovere di perseguire la crescita di valore dell'azienda in sintonia con le aspettative che emergono dal contesto sociale, dall'esperienza dall'innovazione e dall'evoluzione dei bisogni sociali relativi all'assistenza socio-sanitaria.

Per tutto quanto qui descritto la ns. Cooperativa provvede a distribuire un Questionario apposito ed anonimo che i lavoratori compilano, perché considera la soddisfazione degli stessi un aspetto fondamentale di realizzazione dei propri valori, della propria missione e delle proprie politiche, ed in questa maniera risulta importante misurare e migliorare il livello di soddisfazione delle persone che operano nelle diverse attività della Cooperativa. Il Questionario è biennale.

- **LA VOLONTÀ DI COMPETERE COMPRENDENDO E INTEGRANDO LE DIFFERENTI CULTURE DEI LAVORATORI**

La società ***anziani 93*** Cooperativa Sociale ritiene che la propria identità culturale sia un elemento di forza nella sua espansione sul mercato. Nondimeno, considera un importante fattore di crescita l'integrazione e la valorizzazione dei diversi contesti culturali delle regioni in cui opera, verso i quali si pone in un atteggiamento di costante apertura e sensibilità alle istanze dell'ambiente sociale.

- **LA RICERCA SISTEMATICA DEL CONFRONTO**

Nel suo impegno alla creazione di valore e alla soddisfazione dell'utente/cliente, ***anziani 93*** Cooperativa Sociale adotta come metodo il confronto continuo, sistematico e organizzato con le migliori performance realizzate in ciascun ambito di attività dai soggetti di migliore reputazione e dai concorrenti. Ciò implica da parte di tutti la capacità di mettersi sempre in discussione, di andare attivamente alla ricerca di fatti nuovi, di captare i segnali, di capire le linee di tendenza, di anticipare le discontinuità, con la disponibilità ad apprendere e ad accettare nuove sfide, atteggiamento e segno di democraticità del nostro operato, che è l'opposto dell'arroganza, che condanniamo.

Implica anche la piena disponibilità ad esprimere ed ascoltare opinioni e punti di vista differenti.

- **LA VOLONTÀ DI STIMOLARE E PREMIARE LA PROPOSITIVITÀ DIFFUSA**

anziani 93 Cooperativa Sociale opera per diffondere nella sua struttura un atteggiamento positivo e ricettivo verso chiunque sia portatore di proposte di innovazione e di progettualità. La società intende riconoscere chi si impegna nel cambiamento, chi lavora con generosità, chi sa rischiare utilizzando gli errori, possibili in periodi di cambiamento, come occasione di apprendimento e di miglioramento.

- **LA COMPETENZA PROFESSIONALE COME PASSIONE**

Ciò significa che chi opera nella Società ***anziani 93*** Cooperativa Sociale aggiunge alla competenza, che è premiata e per il cui mantenimento e accrescimento l'azienda investe, la passione per quello che fa.

- **LA TEMPESTIVITÀ E LA DETERMINAZIONE NEL PRENDERE LE DECISIONI E NEL REALIZZARLE**

La rapidità nel cogliere le opportunità e la capacità di anticipare i bisogni degli utenti sono risorse essenziali per la competitività della cooperativa. Il processo decisionale a tutti i livelli, deve essere sempre improntato a principi di semplicità, delega e responsabilità e deve comprendere la sistematica e puntuale verifica dei risultati ottenuti. A tale scopo la Cooperativa si è data un'organizzazione dinamica e snella.

- **LA VOLONTÀ DI SUPERARSI NELLA PROSPETTIVA DI CONSEGUIRE SEMPRE UN MIGLIORE RISULTATO DI SQUADRA**

Significa non arrestarsi al raggiungimento degli obiettivi individuali e operare con generosità al servizio del team, della cooperativa, nel senso di dare sempre più di quanto non si riceva in termini di tempo, di ascolto, di passione, di voglia di affrontare e superare gli ostacoli e di rafforzare nel lavoro quotidiano la competitività dei nostri servizi offerti.

Questi sono i valori distintivi in cui ci riconosciamo e in cui si riconosce l'identità della Società ***anziani 93*** Cooperativa Sociale dovunque essa operi. Sono i valori sui quali si basano le politiche della Società, intese come l'insieme di regole trasparenti e coerenti che costituisce il fondamento sul quale si sviluppa l'autonoma iniziativa di business in una cornice di comune appartenenza. Sono valori nostri che nascono da un'esperienza, dal lavoro comune e da come immaginiamo e vogliamo costruire il nostro futuro di cooperazione. Sono valori ai quali dobbiamo mantenerci coerenti in ogni nostra azione, in ogni nostro comportamento, in ogni occasione di relazione all'interno e all'esterno della Cooperativa.

- **LA RETE DI SERVIZI E LE ATTIVITA'**

La società ***anziani 93*** Cooperativa Sociale ha maturato una significativa esperienza nella fornitura di servizi sanitari, infermieristici, riabilitativi, educativi e socio-assistenziali residenziali, semiresidenziali e domiciliari, a persone fragili, a persone non autosufficienti parziali ed a non autosufficienti totali quali Alzheimer, Parkinson, SLA, demenze senili, comi vigili e neurovegetativi, ecc. Il nostro modello di gestione della Rete di Servizi, è la risposta, anche e non solo, alla lungodegenza ospedaliera ed alle patologie croniche della popolazione fragile, le cui gestioni oggi sono divenute molto costose, per la Pubblica Amministrazione.

anziani 93 in modo sussidiario:

- È realizzatore ed Ente Gestore della RSA Residenza ***Villa Arcadia*** di Bareggio (MI), con 100 posti letto, tutti accreditati dalla Regione Lombardia;
- È realizzatore ed Ente Gestore del Centro Diurno Integrato, quindi a carattere sanitario, per 37 posti accreditati dalla Regione Lombardia;
- Svolge servizio di Cure domiciliari (di tipo sanitario e sociale con mansioni di igiene, movimentazione e cura di persone fragili e non autosufficienti totali e parziali), nei Comuni della Provincia di Milano Ovest e Rhodense, con propri automezzi e proprio personale specialistico (medici, infermieri, fisioterapisti, educatori, psicologo ed operatori socio sanitari);

- Gestisce servizi infermieristici in ambulatori a supporto di medici di base consociati e singoli;
- Collabora con Enti di Formazione riconosciuti da Regione Lombardia per la formazione di ausiliari ed operatori socio-assistenziali;
- Svolge consulenza ed assistenza alla costituzione e formazione di soggetti cooperatori gestori di strutture sanitarie e socio assistenziali;
- Gestisce villaggi/borghi residenziali assistiti in un contesto di comunità solidale.

- **IL NOSTRO MODELLO DI GESTIONE**

  Il nostro modello di gestione si prefigge di conseguire il benessere psico-fisico degli assistiti ed una migliore qualità della vita, **facendo dipendere i tempi dei processi del lavoro e delle procedure organizzative dai tempi di vita quotidiana delle persone a cui prestiamo assistenza** e sempre nel pieno rispetto dell'identità e dignità di ognuno.

  La gestione è strutturata secondo le seguenti fasi principali:

  a. conoscenza dell'utenza;
  b. programmazione;
  c. momento operativo;
  d. controllo;
  e. valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva.

a. conoscenza dell'utenza

La conoscenza iniziale degli ospiti/utenti/clienti costituisce la base di partenza sulla quale si sviluppa la gestione dei servizi ed i successivi interventi. La raccolta di informazioni, con la compilazione dei **piani assistenziali individuali,** ha lo scopo di creare una base dati, utile per ottenere un quadro d'insieme su cui organizzare l'intervento:

- storia, condizione/situazione e stato utenza;
- limiti eventuali delle diverse abilità (anche cognitive);
- capacità di comunicazione.

b. programmazione

Supporto alla programmazione degli interventi fornendo un feedback continuo delle condizioni fisiche e psicologiche dell'utenza e garantendo fondamentalmente un orientamento al cliente, che significa flessibilità e volontà di creare un servizio aderente alle reali esigenze, efficace e benefico.

c. operatività

E' proprio in questa fase che si realizza il nostro intervento. All'interno delle singole attività, trovano attuazione tutti i buoni propositi contenuti nelle nostre linee guida, procedure e protocolli (**chi fa che cosa, dove quando come e quanto**) volti a mantenere una relazione professionale, di tipo familiare grazie al coinvolgimento attivo (mutualità esterna) del maggior numero di soggetti, i familiari in particolare. Un coinvolgimento attivo che vede, laddove è possibile, far apprendere qualche tecnica operativa, capace di favorire e stimolare la loro capacità di critica correttiva.

d. controllo

Il controllo di quanto si è programmato e si è messo in opera, è per noi fondamentale, per capire e correggere le criticità che possono sorgere e quindi realizzare un miglioramento continuo delle proprie attività. Controllare per noi significa prevenire, presidiare, regolare costantemente i processi e verificare il sistema organizzativo con i relativi sottosistemi.

e. valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva

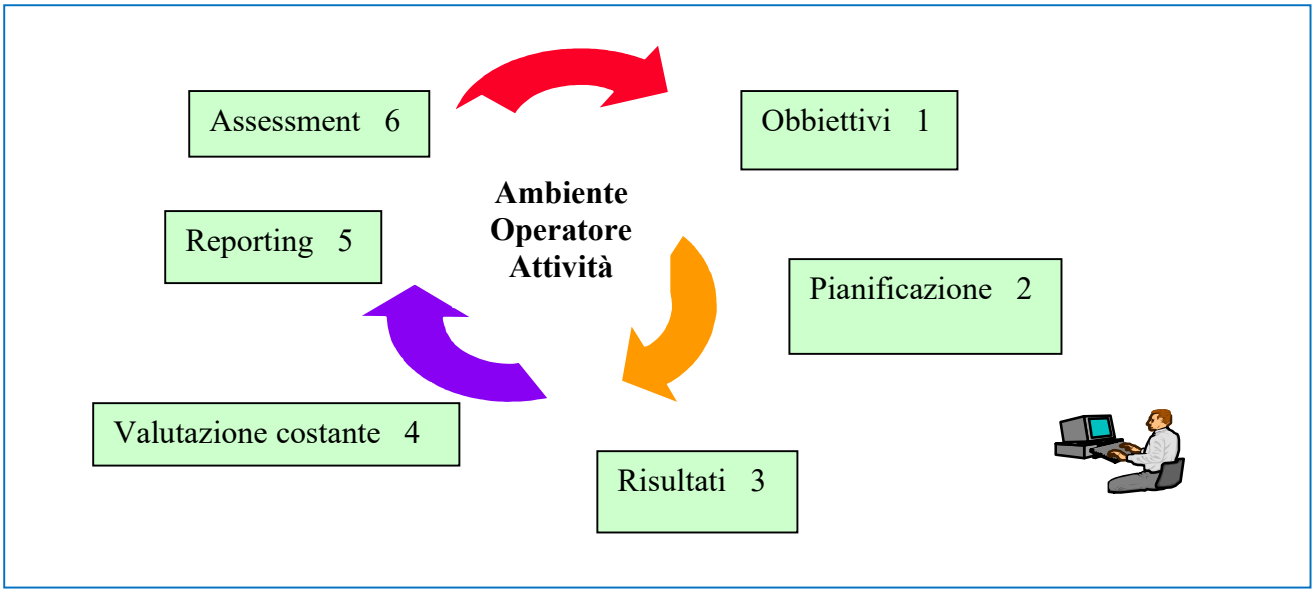
L'analisi dei risultati, viene eseguita secondo i criteri di customer satisfaction. Infatti è nell'incontro di tutti i lavoratori che vengono discusse le criticità segnalate dai questionari del CSI, compilati annualmente, ed impostate le adeguate azioni correttive.

- **L'IMPRESA SOSTENIBILE PER CREARE VALORE**

L'impresa crea valore quando orienta la propria gestione verso l'obiettivo della sostenibilità. Pertanto la **sostenibilità** della nostra impresa sociale è la capacità della nostra organizzazione di perseguire un continuo sviluppo economico e sociale e di proiettare l'attività all'infinito, tenendo in debita considerazione l'impatto sul proprio patrimonio e sul proprio capitale umano. Quindi per conseguire il nostro obiettivo finale di "**impresa sostenibile**", operiamo e coniughiamo, in modo circolare e sinergico, l'aspetto economico-competitivo, la legittimazione sociale e l'efficiente utilizzo delle risorse. Ne consegue che per la cooperativa sociale ***anziani 93***, detto processo di creazione del valore, è visto come una dinamica di creazione, accumulo, riproduzione, incremento di **conoscenza e fiducia.** In questo senso, la nostra attenzione alle attese espresse dallo **stakeholder network,** in cui siamo inseriti, ci fa assumere una precisa **responsabilità sociale,** che ne orienta azioni e comportamenti verso obiettivi di coesione e consenso.

Quindi maggiore è il nostro impegno in campo sociale, sul territorio e nella comunità e più ampio è il grado di legittimazione conseguibile ed il suo effetto sull'accrescimento della risorsa "**fiducia**", divenendo così una **impresa responsabile.**

SISTEMA DI CREAZIONE VALORE
CON CONTROLLO DI TIPO FEEDDBACK (CONOSCENZA)



I VALORI FONDATIVI

Solidarietà & Sussidiarietà

L'economia della solidarietà:

"Un nuovo tipo di scienza" ***(*)***

- *Il concetto di mercato*
- *Economicità ed Autonomia*
- *La collaborazione tra le imprese non profit*
- *Assetto istituzionale e sistema competitivo*

LE STRATEGIE

Cooperazione Sociale tra Pubblico e Privato:

"Un modello strategico"

- *La Formula Imprenditoriale*
- *Ruolo della Formazione e dell'Informazione*
- *Valutazione dei Risultati*
- *Misurazione della Qualità*
- *Creazione del Valore*

- ***(*) Prof. A. Arrighi***

  E' docente in corsi di livello universitario del Centro Ricerca in Economia e Management della Sanità dell'Università Liuc di Castellana e Professore aggregato di Economia Aziendale presso la Facoltà di Mediazione Linguistica all'Istituto Interpreti e traduttori di Varese. Dottore Commercialista iscritto all'albo di Como, revisore, ex D.Lgs C.P.S. 1577/47, di cooperative e membro di collegi sindacali di società di vario genere. E' deputato e membro della commissione finanze del Parlamento Mondiale per la Sicurezza e per la Pace. Consigliere diplomatico dei problemi dell'economia e della finanza per gli stati. E' autore di pubblicazioni concernenti l'economia, la struttura organizzativa ed i controlli delle società cooperative.

1.1 La Residenza

La Residenza ***Villa Arcadia*** è una Residenza Sanitaria Assistenziale con Centro Diurno Integrato inaugurata il 1 giugno 2002.

E' situata in Bareggio, in Provincia di Milano, in Via Cadorna n° 18, proprio nel centro del paese; questa collocazione è stata fortemente voluta dalle famiglie della Associazione Bareggese ***Anziani 93*****,** supportate da oltre mille cittadini Bareggesi che aderirono ad una proposta di referendum popolare affinché l'Amministrazione Comunale tra l'altro rendesse disponibile questa area di sua proprietà, per realizzare la "Casa per Anziani".

Questa centralità non è voluta a caso, nasce dalla ferma convinzione di quanto sia centrale, in questa nostra società, la Famiglia e all'interno di questa, quanto siano importanti i suoi componenti deboli, gli anziani e i disabili, a cui noi dedichiamo la nostra assistenza.

Questa convinzione della centralità della Famiglia nella nostra società è raffigurata nel logo dell'Associazione prima e poi ripresa dal logo della Cooperativa, a conferma della continuità culturale.

La struttura nel centro del paese quindi consente agli ospiti di integrarsi con i ritrovi abituali degli abitanti e di spostarsi in assoluta tranquillità e senza pericoli.

Bareggio è un paese di oltre 17 mila abitanti, lo si incontra percorrendo la Via Novara, Strada Statale n° 11, da Milano verso Magenta. Si trova nell'area territoriale del magentino ed è terra di fontanili (acqua risorgiva).

Il nome della Residenza ***Villa Arcadia*** è stato scelto dai fondatori perché la struttura avesse l'aspetto di una elegante villa, ed Arcadia perché ispirati dall'omonimo movimento culturale, di cui vi è traccia anche nella storia di Bareggio, movimento i cui componenti spesso si fermavano a discutere nei pressi del fontanile contiguo al confine ovest della Residenza.

La struttura poi è anche nei pressi del Parco Arcadia, un grandissimo e bellissimo polmone verde della zona, molto frequentato anche dai milanesi che scelgono di passare la domenica fuori porta.

In prossimità della Residenza ***Villa Arcadia***, c'è Piazza Cavour con la Chiesa dei S.S. Nazaro e Celso Parrocchia di Bareggio.

La piazza, centro vitale del paese, funge da ritrovo domenicale e tutti i giovedì accoglie il mercato, un appuntamento fisso al quale gli ospiti desiderosi, si possono recare accompagnati dai famigliari, dal personale addetto o dai volontari disponibili, comunque sempre su autorizzazione del Direttore Sanitario.

La Residenza ***Villa Arcadia***, si raggiunge facilmente percorrendo la S.S. 11, da Milano verso Magenta; è attivo un buon servizio di autotrasporti pubblici che collega Bareggio a Milano e ad altri comuni limitrofi; la fermata dei mezzi pubblici è nelle prossimità della struttura.
Le stazioni ferroviarie più vicine sono a Vittuone e Magenta (linea Milano – Rho - Torino).
La struttura è situata su due piani, divisi in cinque nuclei abitativi che sono stati chiamati "**Vie, Piazza e Corso"**, richiamando le denominazioni del Paese. I nuclei sono tinteggiati con colori diversi per permetterne la facile identificazione visiva.

*La Residenza **Villa Arcadia** si compone:*

Piano seminterrato – *Via Madonna Pellegrina dove troviamo:*

cucina centrale
lavanderia, stireria, guardaroba
spogliatoio m/f per personale di cucina
spogliatoio m/f per personale infermieristico ausiliario e dei servizi
deposito farmaci
deposito derrate alimentari
magazzini vari
aula di formazione
grande palestra di riabilitazione attrezzata per fisiochinesiterapia
n.° 4 box per cure fisioterapiche
servizi e docce con armadietti per esterni

Piano terra – Piazza Cavour, Via Roma e Corso Italia

*In **Piazza Cavour** troviamo:*

hall ingresso con grande sala polivalente terapia occupazionale (convegni-spettacoli e feste)
reception
bar con barista a disposizione aperto sette giorni su sette
servizi igienici

Lungo il percorso per andare da Piazza Cavour a Via Roma troviamo:

ufficio di Presidenza

ufficio Direzione Amministrativa Personale e Risorse Umane

ufficio Direzione Sanitaria ed ambulatorio medico

ufficio Direzione Organizzazione e Logistica

ufficio Personale, Risorse Umane, Segreteria ed Amministrativi (contabilità ed acquisti)

ufficio Cure Domiciliari

chiesetta S. Francesco

camera mortuaria

servizi igienici

*In **Via Roma** troviamo:*

il Nucleo Alzheimer, appositamente accreditato, con 20 posti letto e relativo giardino terapeutico, protesico e sicuro.

camere singole e doppie

sala da pranzo con soggiorno arredato e TV

guardiola ed infermeria

cucina dispensa di piano

bagno assistito

depositi pulito e sporco

magazzino di nucleo

*In **Corso Italia** troviamo:*

il Centro Diurno Integrato

sala attività di terapia occupazionale

sala relax attrezzata

locale parrucchiere/pedicure

sala pranzo con soggiorno arredato e TV

cucina dispensa

4 camere con letti per riposo

n.° 1 bagno assistito

servizi igienici

magazzino CDI

guardiola e infermeria

giardino con percorso terapeutico

Primo piano - Via Novara, via Torino e via Ginosa

n.° 3 nuclei abitativi per 20 ospiti ciascuno

camere singole, doppie e triple

sale da pranzo con soggiorno arredato e TV

guardiole e infermerie

cucine dispensa di piano

depositi pulito e sporco

bagno assistito

magazzini di nucleo

terrazzi attrezzati

balconata con affaccio sulla hall e sala polivalente che consente di assistere a spettacoli, feste, conferenze e convegni.

Secondo piano - Via Papa Giovanni XXIII

n.° 1 nucleo abitativo per 20 ospiti

camere singole, doppie e triple

sale da pranzo con soggiorno arredato e TV

guardiola e infermeria

cucina dispensa di piano

bagno assistito

depositi pulito e sporco

magazzino di nucleo

terrazzo attrezzato con salotto antistante

Nota - *Tutte le camere sono dotate di TV, filodiffusione e comunicazione interfono.*

1.2 L'equipe

La Residenza ***Villa Arcadia*** è gestita da ***anziani 93*** **Cooperativa Sociale**, con i suoi organi statutari: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Presidente. Il Presidente della Cooperativa Sociale a sua volta è supportato dalla Direzione Amministrativa e delle Risorse Umane e da impiegati, da un medico quale responsabile della Direzione Sanitaria, con la sua equipe di medici, psicologo, infermieri professionali, operatori addetti all'assistenza, terapisti della riabilitazione ed educatori/animatori, e da una Direzione Organizzazione e Logistica che coordina l'operatività di tutto il Personale Sanitario, Socio Assistenziale e dei Servizi.

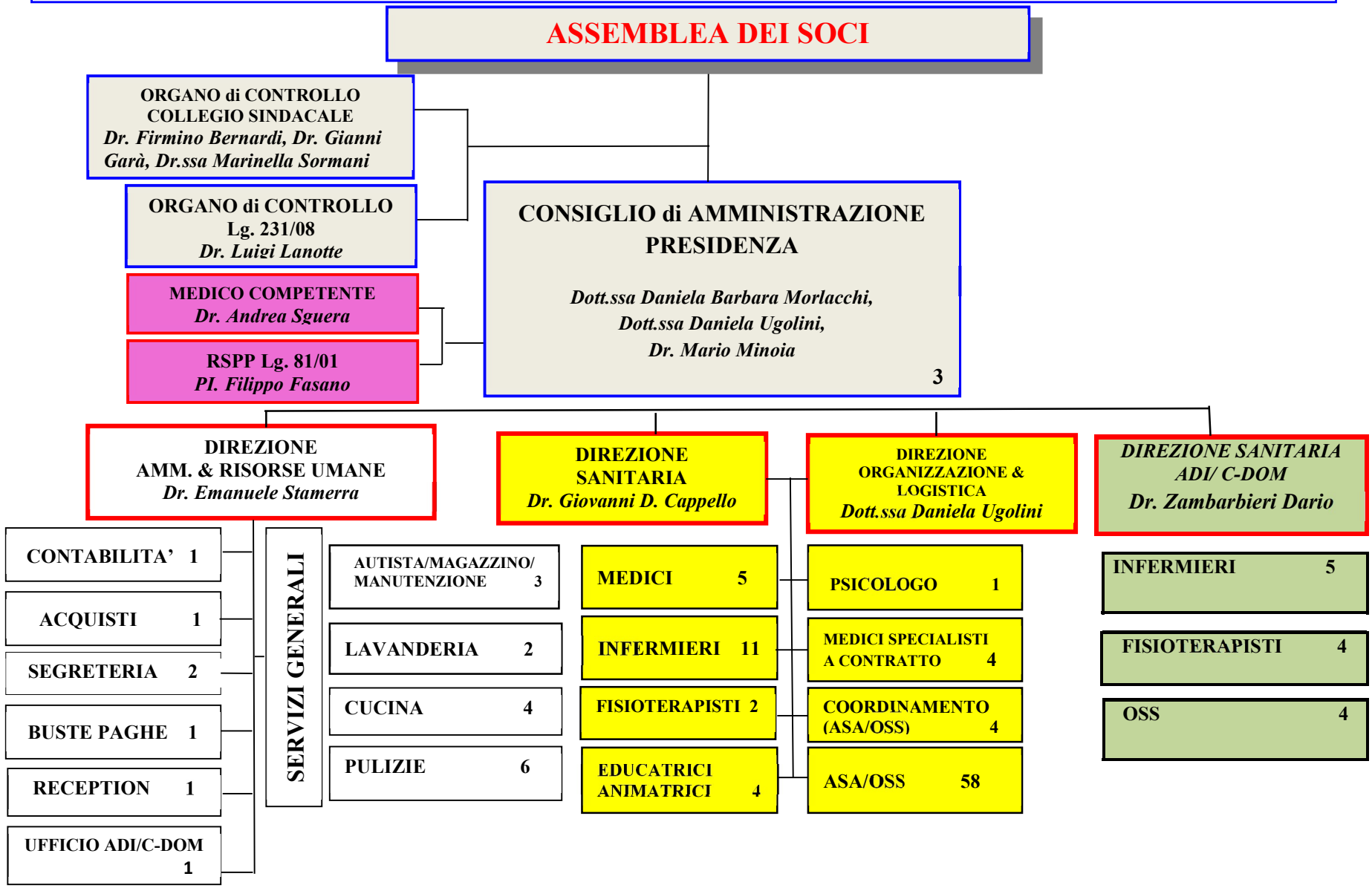
Il numero degli operatori dedicato alla cura ed all'assistenza, è definito non solo in base alla copertura degli standards previsti dalla vigente legislazione regionale, ma soprattutto in modo da garantire agli Ospiti un'assistenza attenta e quanto più personalizzata possibile. Per questo motivo, **il numero degli operatori richiesto dagli standards regionali** (Medici, Psicologo, Infermieri, Fisioterapisti, Educatrici/Animatrici ed ASA/OSS) **è superiore a quello previsto**.

ORGANICO GENERALE

SETTORE SANITARIO E SOCIO ASSISTENZIALE		SETTORE AMMINISTRATIVO	
QUALIFICA	**N. RSA**	**QUALIFICA**	**N. RSA**
Dir. SANIT. MEDICO (in condivisione con CDI)	1	Dir. AMM.VO E RIS. UMANE (in condivisione con CDI e C-DOM)	1
Dir. ORG. E LOG. (in condivisione con CDI e C-DOM)	1	AMMINISTRATIVI (in condivisione con CDI)	9
MEDICI (in condivisione con CDI e C-DOM)	6	SERVIZIO RISTORAZIONE (in condivisione con CDI)	4
PSICOLOGO (in condivisione con CDI)	1	SERVIZI GENERALI	11
ASSISTENTE SOCIALE	1		
INFERMIERI (in condivisione con CDI	11		
ASA/OSS	52		
FISIOTERAPISTI (in condivisione con CDI)	2		
EDUCATORI (in condivisione con CDI)	4		
Medici Specialisti			
FISIATRA	1		
NEUROLOGO	1		
PNEUMOLOGO	1		
SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE	1		
TOTALI *di cui n. 16 in condivisione con CDI e C-DOM*	83	TOTALI *di cui n.14 in condivisione con CDI e C-DOM*	25

Aggiornato al 31.03.2023

Organigramma e Funzionigramma dell'Ente Unico Gestore dei Servizi RSA – CDI – ADI – RSA Aperta *anziani 93 Cooperativa Sociale*



R. S. A. / C.D.I. / ADI C-DOM / RSA Aperta *Residenza* ***Villa Arcadia Edizione Aggiornata al 04 Febbraio 2023***
Con n.° organici e linee di interdipendenza e riquadri di ruolo gerarchico e professionali

L'equipe sanitaria e Socio-Assistenziale svolge la funzione di U.V.G.I. (Unità Valutativa Geriatrica Interna) sia della RSA che del CDI. Lavora in modo integrato e sinergico sotto la guida della Direzione Sanitaria, con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi generali di reparto e piani assistenziali individuali per gli ospiti, si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la valutazione degli obiettivi e favorisce la collaborazione con la famiglia coinvolgendola nell'elaborazione del PAI.

La struttura, oltre ai medici interni, si avvale anche di medici esterni specializzati in: pneumologia, ortopedia, chirurgia, urologia, ginecologia, dermatologia, cardiologia, neurologia, oculistica, otorinolaringoiatria, odontoiatria e scienze della nutrizione ed eventuali altri al bisogno.

Tutto il personale socio-sanitario oltre ad essere specializzato ed in possesso di titoli riconosciuti, è continuamente aggiornato con corsi in materie anche monografiche del settore di cura ed assistenza alla persona.

Il personale è dotato di cartellino di riconoscimento, visibile in ogni momento dagli ospiti e dai visitatori, che riporta oltre alla foto dell'operatore, le generalità e la qualifica professionale.

RUOLO	***DIVISA***	***COLORE bordatura***
Infermiere	Casacca e pantalone bianco	Rosso
Coordinamento	Casacca e pantalone bianco	Fucsia
ASA/OSS	Casacca e pantalone bianco	Giallo
Addetti pulizie - Servizi generali	Casacca e pantalone bianco	Verde
Fisioterapisti	Polo bianca e pantalone verde	//
Educatrici	Polo gialla e pantalone bianco	//
Cucina	Casacca bianca e pantalone a scacchi	//

1.3 I principi ispiratori

L'attività della RSA e del CDI Residenza **Villa Arcadia** si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi:

- ***Libertà:*** Ogni ospite è libero di intrattenere rapporti con altri ospiti, altri familiari ed altre persone che sono in visita nella nostra RSA e CDI, nel rispetto delle libertà altrui e mantenendo un comportamento eticamente e moralmente dignitoso.
- ***Eguaglianza:*** Ogni ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza, le cure mediche e riabilitative più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio- economiche.

- ***Imparzialità:*** I comportamenti dei Soci lavoratori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ***Continuità*: anziani 93** Cooperativa Sociale assicura la continuità e la regolarità delle cure dell'assistenza a tutti gli ospiti. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, soprattutto se non dipendenti dalla propria volontà, adotta tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, richiamando tutti i soci lavoratori alla responsabilità e al rispetto del patto sociale rappresentato dallo Statuto della Cooperativa.
- ***Partecipazione :*** La struttura garantisce all'utente e alla sua Famiglia la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate in incontri periodici di nucleo, con tutto il personale dello stesso; inoltre annualmente viene distribuito, per la sua compilazione, il questionario conoscitivo sulla qualità dei servizi (vedi allegato 3.3), poi c'è la possibilità, compilando apposite schede, di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio (vedi allegato 3.2), per le quali l'utenza riceve evasione entro i giorni previsti dalla procedura.

  La struttura promuove inoltre la collaborazione continua con il volontariato singolo ed associato, che integra l'intensa ed importante attività delle educatrici ed animatrici nella loro azione di terapia occupazionale.
- ***Efficienza ed efficacia:*** I servizi offerti dalla struttura sia per la RSA che per il CDI sono erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

1.4 I destinatari

anziani 93 Cooperativa Sociale proprietaria ed Ente Gestore della Residenza ***Villa Arcadia*** ha la missione istituzionale, derivante dai suoi scopi statutari, di fornire servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani sanitari e socio assistenziali nazionali e regionali. I servizi vengono forniti a livello residenziale, semiresidenziale e domiciliare.

La RSA Residenza ***Villa Arcadia,*** ha una capacità recettiva per complessivi 100 posti letto, di cui 20 Posti Alzheimer e 4 Posti per gli Stati Vegetativi, tutti regolarmente accreditati e contrattualizzati con delibera DGR n° 10096 del 06.08.2002 da parte della Regione Lombardia. La RSA Residenza ***Villa Arcadia*,** ha al suo interno anche il Centro Diurno Integrato, autorizzato al funzionamento dalla Provincia con disposizione n° 12/2003 del 17/01/2003 e dall'ATS competente per una capacità ricettiva di 37 posti, tutti posti autorizzati e accreditati a contratto, ed è accreditato da parte della Regione Lombardia con DGR del 30/09/2003 n. 7/14367.

1.5 Le rette giornaliere R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale)

La sotto indicata articolazione delle rette è derivata dalla posizione della Regione Lombardia che con Deliberazione n. VIII/6677 del 27/02/2008, ha deciso che dal 01/01/2008 tutti gli ospiti residenti in RSA devono essere classificati con le otto classi SOSIA, superando la vecchia classificazione NAP, NAT ed ALZHEIMER.

Le rette giornaliere in vigore, sono le seguenti:

RESIDENTI	*Retta giornaliera agevolata min.*	*€.*	*75,15 (*) + IVA al 5%*
	Retta giornaliera agevolata max. (**)	*€.*	*92,85(*) + IVA al 5%*
NON RESIDENTI	*Retta giornaliera min.*	*€.*	*92,85 + IVA al 5%*
	Retta giornaliera max. (**)	*€.*	*109,90 + IVA al 5%*

(*) *Rette applicate, come da Convenzione art. 13 e art. 14 tra Comune di Bareggio ed* ***anziani 93*** *Cooperativa Sociale, agli utenti, che al momento dell'ingresso in RSA, abbiano una residenza certificata nel Comune di Bareggio, di almeno 5 anni ed a quelli inseriti con impegnativa dell'Amministrazione Comunale.*

(**) Le rette massime sono applicate a utenti con Alzheimer, con demenze, con disturbi comportamentali e con elevato carico assistenziale in funzione della classificazione S.O.S.I.A DGR 12618 del 07/04/2003.

Le rette potranno essere soggette ad eventuali adeguamenti annuali (vedi portale ATS)

Il pagamento della retta dà diritto di godere del trattamento sanitario, comprensivo dei necessari farmaci, infermieristico, fisioterapico, terapia occupazionale, socio-ricreativo e del trattamento alberghiero, oltre che dei servizi generali e collettivi predisposti dall'Ente Gestore, meglio specificati nel "**Contratto di Ingresso**" **della RSA**, messo a disposizione e sottoscritto dall'utenza. Restano escluse le spese per eventuali forniture protesiche ed il trasporto, salvo per quest'ultimo in caso di trasporto in urgenza in ospedale, e l'utilizzo del telefono in uscita.

Al momento dell'ingresso dell'ospite, allo stesso è richiesto altresì, un deposito infruttifero a titolo di cauzione di:

- € 1.800,00 (milleottocento/00).

Tale deposito sarà su richiesta restituito a seguito di dimissione o decesso dell'ospite, entro 15 giorni dal pagamento della fattura di saldo oppure in caso di pagamento mezzo RID entro 2 mesi.

NOTA

Le camere singole sono gestite dalla Direzione Sanitaria in funzione delle patologie, del carico assistenziale dell'utenza e del governo del "tour over" uomo con donna e viceversa, e di norma non hanno supplemento di retta.

L'utenza che dovesse invece fare richiesta di camera singola sulla base di ragionevoli esigenze assistenziali, compatibilmente con la disponibilità, si vedrà applicato un supplemento del 15% sulla retta. Tale supplemento non è applicato all'utente che già paga la retta massima.

1.6 Relazioni con il pubblico - Reception

L'ufficio relazione con il pubblico – reception è aperto al pubblico, per tutte le informazioni del caso, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00. In caso di necessità comunque è sempre possibile essere ricevuti in altri orari, fissando un appuntamento.

La Presidenza e la Direzione Amministrativa sono disponibili a ricevere i famigliari degli ospiti previo appuntamento concordato telefonicamente con l'ufficio di Segreteria.

La Direzione Sanitaria ed i Medici, per informazioni sanitarie, ricevono negli orari affissi in bacheca e comunicati agli ospiti ed alle loro famiglie. La Direzione Organizzazione & Logistica riceve negli orari resi pubblici in struttura per affrontare e risolvere tutte le questioni di natura logistica ed organizzativa.

E' possibile avere colloqui in momenti diversi su appuntamento, ciò per affermare il carattere di "Struttura aperta" della Residenza ***Villa Arcadia***.

Comunque per urgenze, il familiare di riferimento può, via telefono, avere informazioni sullo stato di salute e di vita del proprio familiare ospite della Residenza ***Villa Arcadia*** 24 ore su 24 ore.

1.7 Applicazione del D.Lgs 231/01

La Cooperativa ***anziani 93*** in ottemperanza alla normativa D.Lgs.231/01 e successive modifiche, ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e un proprio Codice Etico. E' stato inoltre nominato l'Organismo di Vigilanza (OdV) composto da un membro esterno, che esercita funzioni di controllo. L'Organismo di Vigilanza opera in totale autonomia e nel rispetto delle normative previste.

1.8 Codice Etico di Comportamento per prevenzione atti di violenza contro operatori

Il Ministero della Salute nel 2007 ha emanato la Raccomandazione n. 8 volta a prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari. Si tratta del primo provvedimento italiano di livello governativo in cui si prende atto della alta frequenza di episodi di violenza, verbale e/o fisica, a danno degli operatori sanitari, socio sanitari e sociali.

Villa Arcadia ha recepito i contenuti della raccomandazione ministeriale che sono diventati parte integrante delle condizioni contrattuali per l'ingresso dell'Ospite in RSA.

La violazione delle procedure di prevenzione contro gli atti di violenza a danno degli operatori della struttura comporta la risoluzione del Contratto e conferisce all'ente gestore la facoltà di attivare le procedure di dimissioni dell'Ospite nel rispetto delle previsioni di legge.

Questa decisione si inserisce in un progetto globale di prevenzione, riduzione e gestione del rischio clinico, che coinvolge tutto il personale di Villa Arcadia, nonché gli ospiti e loro familiari/conoscenti. Tali soggetti devono essere parte attiva e collaborare tra loro affinché l'obiettivo di minimizzare la verificazione di eventi avversi sia raggiungibile.

1.9 Protezione dei Dati Personali e Consenso Informato

anziani 93 assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personali. All'ingresso dell'Ospite è nostra cura la comunicazione dell'informativa e la compilazione del modulo di consenso al trattamento dei dati.

Il consenso informato può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto.

2. Cosa offriamo!

2.1 L'accoglienza

Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole, in quanto costituisce un fondamentale cambiamento logistico, psicologico e sociale da parte dell'anziano: nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e ciò, spesso, fa insorgere resistenze e difficoltà. Per questo motivo l'accoglienza richiede una programmazione ed una realizzazione attenta e preparata, che segue appositi protocolli studiati e sperimentati con la Direzione Sanitaria e la Direzione Organizzazione e Logistica. Di seguito indichiamo alcuni criteri di massima per gli ingressi che vanno però letti con ragionevolezza e flessibilità per evitare incomprensioni:

Criterio 1

Priorità d'ingresso ai residenti di Bareggio;

Criterio 2

Esigenze eventuali proposte da ATS territoriale;

Criterio 3

Accordi contrattuali con ATS territoriale (es. utenti in stato neurovegetativo);

Criterio 4

Ospiti che usufruiscono del servizio di Centro Diurno Integrato della Residenza;

Criterio 5

Aspetto temporale, verifica della data di presentazione della domanda, vincolata ad una adeguata valutazione dello stato clinico dell'utente e del carico assistenziale dei nuclei;

Criterio 6

Valutazione della tipologia del posto letto/camera che si è reso libero (es. uomo/donna, grado di compatibilità nella condivisione della camera, convivenza e grado di disturbi comportamentali);

Criterio 7

Disponibilità in tempi ragionevoli all'ingresso a seguito della nostra chiamata.

Prima dell'accoglimento, il personale dell'accettazione invita i familiari e, ove questo sia possibile, il futuro ospite, ad una visita guidata della struttura, che permetta di prendere familiarità con la nuova "Casa" e con gli operatori; la famiglia viene informata della presenza dello Psicologo e se richiesto si effettuano visite preventive e di accompagnamento all'accesso.

Gli ingressi sono programmati e viene indicato un orario massimo nel quale presentarsi presso la struttura.

Gli Ospiti della RSA e le loro Famiglie vengono accolti dalle coordinatrici di nucleo della RSA, che mettono loro in condizione di inserirsi serenamente e sentirsi da subito ben voluti ed accolti familiarmente; successivamente vengono seguiti nella preparazione delle pratiche burocratiche.
Dopo il disbrigo delle pratiche burocratiche con la Direzione Amministrativa, l'Ospite e la Famiglia vengono accompagnati in RSA per conoscere la propria "via di residenza" (il nucleo) la stanza, il letto, e la persona con la quale dovrà condividere l'ospitalità per conoscere l'ambiente, la funzionalità e gli altri ospiti.
L'attenzione primaria è quella di non lasciare mai l'Ospite solo e renderlo gradualmente cosciente della nuova situazione, evitando di farlo sentire "aggredito" ed ospedalizzato. La visita, la compilazione della cartella e tutti gli atti sanitari vengono eseguiti con naturalezza e con calma, agevolando il dialogo, fino a che l'Ospite e la Famiglia non si sentano perfettamente inseriti e a proprio agio.

2.2 La residenza in RSA

Tutte le camere dispongono di servizi privati e letti snodabili ideali anche per persone allettate. Ciascun ospite dispone di un capiente armadio per gli indumenti e di un comodo comodino per riporre i piccoli oggetti personali.
Accanto a ciascun letto è situata una presa per il telefono ~~che, a richiesta, viene collegato con linea diretta da e per l'esterno.~~
Al fine di rendere più familiare la propria camera, è suggerita anche la collocazione eventuale nella stanza di oggetti personali.

Giornata tipo in RSA

Ore	7.15	sveglia e alzate
Ore	8.00	colazione
Ore	9.30	attività di animazione e terapia occupazionale
		idratazione
		attività di fisiochinesiterapia
		visite mediche programmate
Ore	12.00	pranzo
Ore	13.00	igiene e riposo pomeridiano
Ore	14.30	merenda
Ore	15.00	attività di animazione programmate su base settimanale
		attività di fisiochinesiterapia
Ore	16.30	idratazione
Ore	18.00	cena e momento distensivo
Ore	19.00	sistemazione nelle camere e preparazione per la notte.

2.3 I momenti di visita

Le visite dei familiari sono assolutamente auspicabili ed attese.

I parenti possono accedere alla struttura negli orari comunicati, secondo i protocolli vigenti (tutti i giorni, nelle fasce orarie 9.30-11.30/15.30-17.30).

Dalle ore 20.00 le visite sono ammesse previo consenso della Direzione Sanitaria; in caso di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare, anche durante la notte, se richiesta.

Sono permesse, in relazione alle condizioni dell'Ospite e previa autorizzazione del Direttore Sanitario, uscite con i familiari anche di diversi giorni. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura.

2.4 I pasti in RSA

Il menù, preparato su base settimanale, è giornalmente esposto in reparto e consente diverse possibilità di scelta. Può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari degli Ospiti, o per particolari problemi di masticazione e deglutizione o per presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti, e altre patologie individuate nel PAI.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione.

_____MENU TIPO RSA_____

COLAZIONE *tè, caffè, latte, miele, marmellata, biscotti / fette biscottate / pane o torta preparata dai cuochi della struttura.*

BEVANDE *acqua e vino (bianco e rosso) in quantità relazionata alle condizioni dell'Ospite, the, caffè d'orzo o se richiesto e consentito di tipo normale.*

MENU' SETTIMANALE - ESEMPIO

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO Primo piatto	Riso al pomodoro	Pasta con carciofi	Pizzoccheri	pasta al pomodoro	Risotto con spinaci	Pasta e fagioli	Lasagne cotto
Secondo piatto	Pollo alla pizzaiola	Pollo al limone	Merluzzo in umido	Cassoeula alla Villa Arcadia	Merluzzo alla pizzaiola	Frittata al forno	Pollo alla cacciatora
Contorno	cavolfiori gratinati	pomodori	patate lesse		patate	finocchi gratinati	fagiolini
Frutta	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione
MERENDA	Yogurt	Laboratorio di cucina the	fette con marmellata the	budino vaniglia	Plum cacke	Budino cioccolato	Plum cacke
CENA Primo piatto	Pastina con passato di verdure	Pasta con minestrone	Raviolini in brodo	Pastina brodo vegetale	Pastina in brodo vegetale	Vellutata Carote	Pastina in brodo verdura
Secondo piatto	Frittata al forno	Formaggi	Straccetti in brodo	Tonno	Affettati	Fesa di tacchino affettata	Formaggi
Contorno	Insalata	Zucchine	Fagiolini	Broccoli gratinati	Bietole lesse	Purea	Carote
Frutta	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione	di stagione

VARIAZIONI AL MENU:RISO E PASTA IN BIANCO O AL POMODORO,CARNE BIANCA,FORMAGGI MAGRI,PROSCIUTTO COTTO,E VERDURE BOLLITE.
NEL CASO DI DOPPIO SECONDO O DOPPIO CONTORNO,SEGNARE LA LETTERA INIZIALE DEL PIATTO SCELTO NELLA CASELLA.

2.5 Il servizio di riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale

La RSA è dotata di una grande palestra modernamente attrezzata e da n° 4 box di fisioterapia dotati di attrezzature all'avanguardia.

I trattamenti riabilitativi sono eseguiti da Fisioterapisti specializzati, che, in base alle esigenze del singolo ospite, operano sia in palestra che nei nuclei.

Al momento dell'ingresso dell'Ospite in struttura, il terapista incaricato esegue la valutazione dello stesso ed in sinergia con l' UVGI stende un protocollo di assistenza personalizzato (PAI) condiviso con la Direzione Sanitaria; ciascun ospite è poi affidato ad un unico terapista, con il quale si instaura un rapporto continuativo, di fiducia e reciproca collaborazione.

2.6 Il servizio di animazione e di terapia occupazionale in RSA

L'attività di animazione e terapia occupazionale si integra con le attività sanitarie e assistenziali per:

- valorizzare la persona nella sua globalità
- rafforzare le capacità funzionali
- attivare e mantenere l'interesse per una socialità viva e positiva e sostenere l'autostima.

Gli educatori ed animatori, organizzano a favore degli ospiti numerose attività, tra cui: laboratori artigianali, cognitivi, momenti ricreativi con feste ed attività ludiche, passeggiate esterne ed altro.

2.7 RSA Aperta

La misura innovativa RSA aperta, introdotta dalla D.G.R. n. 856/13 e successivamente revisionata e confermata dalla D.G.R. n. 7769/18, ha fornito negli anni un'ampia serie di interventi, a favore di persone affette da demenza e di anziani non autosufficienti, nonché dei loro famigliari, erogati da unità d'offerta accreditate della rete dei servizi.

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza.

Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assicurate, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (C-DOM, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.).

L'offerta si rivolge a:

- ***Persone con demenza:*** presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD;
- ***Anziani non autosufficienti:*** età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

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

Il cittadino interessato alla misura presenta la richiesta direttamente alla RSA scelta tra quelle che hanno sottoscritto il contratto con l'ATS. Spetta alla RSA individuata dal cittadino la preventiva verifica dei requisiti di accesso, da effettuare entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta.

Per la nostra struttura le attivazioni vengono valutate con l'uscita dell'equipe medico sanitaria e attribuiti i profili in applicazione della delibera 7769/18.

2.8 Il servizio di parrucchiere e pedicure

Gli Ospiti della RSA Residenza ***Villa Arcadia*** usufruiscono gratuitamente del servizio di pedicure con nostro personale specializzato con attestato professionale, in base a precisazioni e programmi proposti dal medico della Struttura, in quanto la gestione dei piedi avviene ogni settimana a cura degli operatori assistenziali durante il bagno.

Il servizio di Parrucchiera è compreso nella retta con un taglio ed una piega ogni 2 mesi. La cura dei capelli avviene settimanalmente a cura degli operatori assistenziali durante il bagno.

Altri trattamenti possono essere richiesti a pagamento per tinta, taglio e permanente.

A tal fine la Struttura è dotata di un'apposita sala attrezzata. Quando le condizioni dell'Ospite non lo consentono, i trattamenti sono svolti in reparto.

2.9 Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba

Gli ospiti della RSA Residenza ***Villa Arcadia*** usufruiscono gratuitamente del Servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria personale. Per gli indumenti particolarmente pregiati o di alto valore affettivo, provvede la famiglia.

2.10 Il servizio religioso

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti credenti, nonché la celebrazione, nella chiesetta S. Francesco della struttura della S.S. Messa e della recita del S.S. Rosario con frequenza settimanale. Gli ospiti aderenti alle altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

2.11 Presidi sanitari ed ausili in RSA

L'ospitalità in RSA Residenza ***Villa Arcadia*** prevede la fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, di ausili per la deambulazione e gli spostamenti.

2.12 I giornali

E' possibile far pervenire quotidiani e riviste in abbonamento all'interno della struttura, previa comunicazione in reception.

2.13 La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo per gli Ospiti verrà recapitata ai destinatari a cura della reception.

2.14 Gli oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro. La struttura è libera da ogni responsabilità qualora dovessero essere sottratti o smarriti oggetti di valore o somme di denaro non dichiarati. Precisamente in merito ad ausili quali protesi acustiche, protesi dentarie, occhiali, la Struttura non si assume alcuna responsabilità qualora l'ospite non sia in grado di gestirli correttamente, determinandone la rottura, e nel caso di smarrimento degli stessi.

2.15 Tutela della privacy

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso ove possibile o ai famigliari più stretti e comunque firmatari dell'impegnativa d'ingresso.

2.16 I certificati

Il rilascio di certificati medici da parte della Direzione Sanitaria deve essere richiesto al medico di nucleo ed in sua assenza alla reception.
Il rilascio di dichiarazioni amministrative d'ingresso e di dichiarazioni ai fini fiscali da parte della Direzione Amministrativa deve essere richiesta per tramite la reception.

2.17 Emergenze, norme antincendio ed antinfortunistiche

Nel rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza, nella Residenza ***Villa Arcadia*** – RSA e CDI è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure normative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale della Cooperativa è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la salute degli Ospiti; esso è coordinato da responsabili designati della sicurezza e prevenzione.

I cartelli di indicazione facilmente intelligibile sono disposti in tutta la struttura; essi facilitano anche gli spostamenti in caso di emergenza.

2.18 Le assenze

Le assenze degli ospiti in RSA:

Le assenze degli ospiti dal nucleo di residenza, sia per ricovero ospedaliero che per motivi diversi, non danno luogo a sospensione dell'intera retta sia da parte dei privati che da parte dei Comuni od enti tenuti al pagamento. Le assenze in un anno superiori a un totale di 20 giorni non garantiscono il mantenimento del posto letto non utilizzato, salvo la eventuale disponibilità degli interessati al pagamento della retta del "vuoto per pieno" dello stesso.

2.19 Le dimissioni

a) Dimissioni anticipate dell'ospite in RSA

L'ospite e/o l'Obbligato hanno facoltà di recedere in qualsiasi tempo inviando comunicazione scritta, compilando l'apposito modulo da ritirare in reception. Le dimissioni anticipate dell'ospite residente presso di noi vanno date con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni; essi decorrono dal giorno successivo alla loro presentazione; in caso contrario l'ospite sarà comunque tenuto al versamento della retta relativa al mancato preavviso. Inoltre è possibile ottenere il rilascio della copia della cartella clinica e/o parte di essa, facendo formale richiesta alla Direzione Sanitaria da parte dei soggetti titolati o, quando le condizioni lo consentono, dallo stesso ospite.

I tempi del rilascio sono 30 (trenta) giorni dalla richiesta. Il rilascio della copia della cartella clinica è subordinato, al pagamento di una somma proporzionale alla quantità di documentazione che è necessario estrarre in copia, ed altresì al pagamento delle spese di segreteria.

Nel caso in cui la dimissione o il decesso dell'ospite dovesse avvenire entro 30 (trenta) giorni dall'ingresso, sarà dovuto comunque il saldo dell'intera prima mensilità.

b) Dimissioni anticipate dell'ospite in RSA per un tempo determinato

In caso di dimissioni anticipate, la retta, versata anticipatamente per l'intero periodo concordato con l'impegnativa, non sarà rimborsata.

c) Dimissioni/Trasferimento ad altra Struttura e/o al Domicilio

In caso di dimissioni/trasferimento dell'ospite ad altra Struttura e/o al domicilio, per assicurare la continuità delle cure, la Direzione Sanitaria predispone una lettera di Dimissione Medica ed una lettera di Dimissione Infermieristica.

d) Dimissioni per insolvenza

L'Ente, in caso di grave insolvenza, potrà, previa comunicazione agli Obbligati, ai familiari (ad eventuali altri soggetti aventi causa) ed all'ATS, procedere ad effettuare le dimissioni dell'ospite in forma assistita, secondo quanto previsto dalla normativa regionale vigente. L'Ospite e/o l'Obbligato è tenuto in ogni caso a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura di 5 euro per ogni mese di ritardo, e comunque, in caso di pagamento oltre 60 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 3 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale ed eventualmente agire presso le sedi competenti per il recupero dei crediti. Nel caso in cui l'Ospite non lasciasse la struttura entro i 3 giorni, l'Ente si riserva di procedere alle dimissioni assistite nelle modalità previste dalla normativa vigente sopra esplicitate

e) Dimissione da parte della RSA

1) Qualora la permanenza dell'ospite presso la R.S.A., a giudizio della Direzione Sanitaria, dovesse risultare inconciliabile con i servizi della Residenza, per intervenute nuove e diverse patologie fisiche oppure per comportamenti pretenziosi dell'ospite e o dei familiari che la struttura non può soddisfare o che siano tali da mettere in discussione il rapporto di fiducia reciproco e da non consentire la condivisione di percorsi curativi, sanitari e socio assistenziali, si riserva la facoltà di disporre in qualsiasi momento le dimissione dell'ospite con un preavviso di 15 giorni salvo comprovate urgenze, secondo quanto previsto dalla normativa regionale vigente. Tale facoltà sarà inoltre applicata anche nei casi in cui gli ospiti ed i loro familiari, per diverse ragioni, dovessero far accedere nella nostra residenza, persone estranee (professionisti/specialisti) con lo scopo di compiere atti, pratiche o visite mediche, senza aver richiesto ed ottenuto debita autorizzazione dalla Direzione Sanitaria (modulo in reception).
2) L'Ente, inoltre, si riserva la facoltà di dimettere l'Ospite qualora i comportamenti tenuti dall'Ospite e dai suoi familiari violino i contenuti del Codice Etico di Comportamento di prevenzione atti di violenza contro operatori e relative procedure, che formano parte integrante del Contratto di Ingresso e del percorso di gestione del rischio clinico approvato dalla struttura.

3.1 ALLEGATO

Carta dei Diritti dell'Anziano

ART.1

Diritto degli anziani ad accedere alla "qualità totale" del vivere umano in cui consiste la sostanza del bene comune.

ART. 2

Diritto al mantenimento delle condizioni personali dell'anziano al più alto grado possibile di autosufficienza sul piano mentale, psichico e fisico.

ART. 3

Diritto alle cure preventive e riabilitative di primo, secondo e terzo grado.

ART. 4

Diritto ad ottenere gratuitamente le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l'ambiente sociale e ad evitare il degrado fisico e psichico: protesi acustiche e dentarie, occhiali e altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro alla propria persona.

ART. 5

Diritto a vivere in un ambiente familiare ed accogliente.

ART. 6

Diritto ad essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativo od ospedaliero da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana.

ART. 7

Diritto degli anziani ad essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro sensi di pudicizia, salvaguardando la loro intimità personale.

ART. 8

Diritto ad avere garantito un reddito che consenta non solo la loro mera sopravvivenza, ma la prosecuzione di una vita sociale normale, integrata nel proprio contesto ed in esso il diritto all'autodeterminazione e all'autopromozione.

ART. 9

Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate e impiegate a vantaggio del bene comune.

ART. 10

Diritto a che lo Stato, con il generoso apporto del volontariato e la paritaria collaborazione del settore non profit, predisponga nuovi servizi informativi – culturali e strutture atte a favorire l'apprendimento di nuove acquisizioni mirate a mantenere gli anziani attivi e protagonisti della loro vita, nonché partecipi dello sviluppo civile della comunità.

3.2 **ALLEGATO**

Scheda di segnalazione di disservizi, reclami e suggerimenti

RSA ☐ ***CDI*** ☐

Nota: ***Il presente modulo può essere richiesto in Reception ogni qualvolta l'ospite ed o il familiare volesse segnalare disservizi, reclami e suggerimenti.***

La segnalazione ha luogo in forma:

Verbale	
Telefonica	☐
Con lettera	☐
Con modulo	☐

Da parte del Sig./ra

Residente a:

Recapito telefonico:

Contenuto della segnalazione

FAC - SIMILE

……

……

……

……

……

Ricevuta il giorno ……. *dall'operatore* …….

Firma dell'operatore …… *Firma dell'utente* …….
(facoltativa)

NOTA: La procedura deve essere evasa entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.

La risposta all'utente ha avuto esito immediato	*SI* □	*NO* □

In caso di risposta negativa, si trasmette segnalazione a:

Presidente dell'Ente Gestore	□
Direttore Sanitario	□

*In data*_____

Risoluzione del caso segnalato

.....

.....

……..

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

FAC-SIMILE

Posta agli atti il ……

3.3 ALLEGATO

Questionario conoscitivo sulla
Qualità dei Servizi

Nota: ***Tale questionario per conoscere l'indice di soddisfazione degli ospiti della RSA viene distribuito alle famiglie una volta all'anno, indicativamente nel mese di giugno di ogni anno.***

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere cortesemente il Suo parere sul soggiorno presso questa RSA. Ogni Suo suggerimento o consiglio è per noi di grande aiuto per migliorare la qualità del servizio prestato. I dati da Lei forniti verranno trattati nel più assoluto riserbo. La ringraziamo in anticipo per la Sua preziosa collaborazione e La preghiamo, una volta completata la compilazione del presente questionario, di depositarlo nell'apposita cassetta situata all'ingresso della Struttura .

La Direzione Sanitaria *Il Presidente*

…….. ……

Dati generali relativi all'ospite/famiglia

FAC - SIMILE

Data di restituzione del questionario……

Nucleo di permanenza (Via)……

Età ospite..... *Compilatore* ☐ *Ospite* *Ospite* ☐ *Uomo* ☐ *Donna*

☐ *Parente*

☐ *Altro*

Ingresso in Struttura il ……

- ***In caso di ricovero programmato***

1) Ha avuto particolari difficoltà a contattare il nostro centralino? ☐ *SI* ☐ *NO*

Se sì quali……

2) Come valuta la disponibilità del centralino?

*buona *sufficiente *scarsa *insufficiente

3) Come giudica il tempo di attesa tra la prenotazione ed il ricovero?

*breve *accettabile *lungo

4) Come ritiene la richiesta di documentazione?

*eccessiva *sufficiente *scarsa *insufficiente

****Accoglimento – Accettazione***

1) Ha avuto subito una persona a disposizione? *SI *NO

2) Le sono stati comunicati subito nucleo e posto letto? *SI *NO

3) Come giudica la disponibilità del personale che l'ha accolta in struttura?

*buona *sufficiente *scarsa *insufficiente

4) Come valuta la visita medica ed il primo colloquio?

*buona *sufficiente *scarsa *insufficiente

5) Come valuta il servizio offerto dalla Direzione Amministrativa?

*buona *sufficiente *scarsa *insufficiente

6) Come giudica nel complesso la fase di accoglimento?

*buona *sufficiente *scarsa *insufficiente

****Degenza in reparto***

1) Come valuta l'assistenza prestata dal personale medico?

*buona *sufficiente *scarsa *insufficiente

2) Come valuta l'assistenza prestata dalla psicologa?

*buona *sufficiente *scarsa *insufficiente

FAC-SIMILE

3) Come valuta l'assistenza prestata dal personale infermieristico?

buona *sufficiente* *scarsa* *insufficiente*

4) Come giudica il personale ausiliario?

cortese *poco cortese* *efficiente* *poco efficiente*

5) E' stato informato sulle regole e sui servizi di Reparto? *SI* *NO*

6) Come giudica la pulizia delle camere?

buona *sufficiente* *scarsa* *insufficiente*

7) E dei servizi igienici?

buona *sufficiente* *scarsa* *insufficiente*

9) Come giudica la pulizia delle lenzuola?

buona *sufficiente* *scarsa* *insufficiente*

10) Come giudica la gestione del guardaroba?

buona *sufficiente* *scarsa* *insufficiente*

11) Si è sentito ascoltato nelle richieste? *SI* *NO*

12) Come giudica la Sua libertà di movimento ed espressione?

buona *sufficiente* *scarsa* *insufficiente*

13) Reputa sufficiente l'assistenza religiosa offerta dalla struttura? *SI* *NO*

FAC-SIMILE

**** Cibo***

1) *Come valuta la qualità del cibo?*

☐ *buona* ☐ *sufficiente* ☐ *scarsa* ☐ *insufficiente*

2) *E la quantità?*

☐ *buona* ☐ *sufficiente* ☐ *scarsa* ☐ *insufficiente*

3) *E la presentazione?*

☐ *buona* ☐ *sufficiente* ☐ *scarsa* ☐ *insufficiente*

4) *E la varietà?*

☐ *buona* ☐ *sufficiente* ☐ *scarsa* ☐ *insufficiente*

5) *L'orario dei pasti è soddisfacente?* ☐ *SI* ☐ *NO*

FAC - SIMILE

**** Comfort di reparto***

6) *L'organizzazione del reparto in genere è :*

☐ *buona* ☐ *sufficiente* ☐ *scarsa* ☐ *insufficiente*

7) *L'orario di visita è soddisfacente?* ☐ *SI* ☐ *NO*

8) *La disponibilità verso i pazienti degli operatori sanitari è :*

☐ *buona* ☐ *sufficiente* ☐ *scarsa* ☐ *insufficiente*

9) *L'informazione sulla diagnosi e sulla conseguente terapia da parte dei medici è :*

☐ *buona* ☐ *sufficiente* ☐ *scarsa* ☐ *insufficiente*

10) La qualità dei rapporti umani in reparto è :

*buona *sufficiente *scarsa *insufficiente

11) Il comfort in reparto è :

*buono *sufficiente *scarso *insufficiente

12) Ritiene che gli spazi adibiti agli ospiti siano sufficienti? *SI *NO

13) Il servizio di riscaldamento/condizionamento è :

*buono *sufficiente *scarso *insufficiente

**** Servizi di Parrucchiera e Pedicure***

14) Reputa soddisfacenti i servizi di Parrucchiera e Pedicure ? *SI *NO*

Se no perché? ……

FAC-SIMILE

**** Servizio di Animazione***

15) Come giudica le attività proposte?

*buone *sufficienti *scarse *insufficienti

16) Come giudica la disponibilità delle animatrici?

*buona *sufficiente *scarsa *insufficiente

**** Servizio di fisioterapia***

17) Ha usufruito del servizio di fisioterapia? ☐*SI* ☐*NO*

18) Come giudica il tempo dedicato a questo servizio?

☐*buono* ☐*sufficiente* ☐*scarso* ☐*insufficiente*

19) Come giudica le informazioni in merito al servizio?

☐*buone* ☐*sufficienti* ☐*scarse* ☐*insufficienti*

20) Come valuta la disponibilità degli operatori?

☐*buona* ☐*sufficiente* ☐*scarsa* ☐*insufficiente*

FAC - SIMILE

Valutazioni conclusive

1) *Complessivamente la permanenza è soddisfacente?*

☐*molto* ☐*abbastanza* ☐*poco* ☐*per nulla*

2) *Se ha avuto occasione di ricoverarsi in altre Strutture, la qualità delle prestazioni ricevute in questa RSA è stata:* ☐*migliore* ☐*peggiore* ☐*uguale*

Se diversa perché?……

3) ***Cosa suggerisce di migliorare?***

☐*Accettazione* ☐*Amministrazione* ☐*Servizio Medico* ☐*Fisioterapia*

☐*Servizio Infermieristico* ☐*Servizio Ausiliario* ☐*Pulizie in camera*

☐ *Qualità del cibo* ☐*Animazione*

Altro……

Osservazioni

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FAC - SIMILE

3.4 ALLEGATO

Qualità dei Servizi

Anno di riferimento .....

P.S.S.*(People Satisfaction Survey)*
SODDISFAZIONE DEI SOCI LAVORATORI SUL LAVORO

PREMESSA

La Cooperativa Sociale ***anziani 93*** considera la soddisfazione sul lavoro dei soci lavoratori un aspetto fondamentale di realizzazione dei propri *valori*, della propria *missione* e delle proprie *politiche*, perciò ritiene importante misurare e migliorare annualmente il livello di soddisfazione delle persone che operano nelle diverse attività della Cooperativa.

A questo scopo è stato predisposto un **Questionario** apposito che ogni socio lavoratore è tenuto a compilare.

Il Questionario quindi è lo strumento che serve a misurare la *People Satisfaction Survey*, cioè la soddisfazione dei soci lavoratori sul lavoro.

Il contributo di ogni socio lavoratore è prezioso per poter conoscere meglio e più direttamente la situazione della Cooperativa e, quindi mettere in campo tutte le opportune azioni correttive per un miglioramento continuo.

I risultati di tale indagine saranno elaborati e valutati da parte del Consiglio di Amministrazione, che traccerà le azioni correttive necessarie, informerà sulle stesse i soci lavoratori e le Direzioni, le quali dovranno applicarle per sviluppare il processo di miglioramento continuo per far crescere la soddisfazione dei soci lavoratori sul lavoro.

Il **Questionario è anonimo** ed è composto dalla scheda classificazione e da 2 parti A), B); di rilevazione dati; ogni parte ha una serie di affermazioni domande a cui rispondere; la compilazione avviene semplicemente mettendo una crocetta sulla casella corrispondente alla risposta che si vuole dare per esprimere il proprio pensiero.

FAC-SIMILE

Bareggio.....

La Direzione

SCHEDA DI CLASSIFICAZIONE
(Indicare con una crocetta la propria posizione**)**

Anzianità professionale in Residenza ***Villa Arcadia***

fino a 3 anni ☐
da 3 e fino a 5 anni ☐
da 6 e fino a 10 anni ☐
da oltre 10 anni ☐

Età Anagrafica

meno di 25 anni ☐
da 26 a 30 anni ☐
da 30 a 35 anni ☐
da 36 a 40 anni ☐
da 40 a 45 anni ☐
da 46 a 50 anni ☐
50 anni e più ☐

Sesso

Donna ☐
Uomo ☐

Livello Professionale

A1	A2	B1	C1	C2/C3/D1	D2	D3/E1	E2	F1	F2
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Area - Settore di Lavoro

Amministrativa
- ☐ Uffici, Reception
- ☐ Servizi Generali (Cucina, manutenzione, magazzino, autista, bar, pulizie, lavanderia ecc)

Sanitaria
- ☐ Medici, Psicologi, Infermieri, Fisioterapisti ed Educatrici/Animatrici
- ☐ Ausiliari/Asa/Oss

FAC - SIMILE

PARTE A (Rilevazione Dati)

Suggerimenti per una corretta compilazione

Passare in rassegna le seguenti domane per avere una visione d'insieme.

Quindi rileggere attentamente l'elenco scegliendo, con una crocetta, solo dieci aspetti (non più di dieci) che lei ritiene corrispondenti al suo pensiero e più rilevanti per poter svolgere il suo lavoro con piena soddisfazione.

1. Lavorare in una Cooperativa Sociale che persegue strategie di sviluppo.
2. Lavorare in una Cooperativa Sociale efficiente.
3. Lavorare in una Cooperativa Sociale competitiva, orientata a creare valore.
4. Operare in una Cooperativa Sociale organizzata per processi (ove le varie Funzioni contribuiscono alla soluzione dei problemi).
5. Operare in una Cooperativa Sociale snella, con controlli essenziali e che dà la necessaria autonomia alle Persone.
6. Lavorare in una Cooperativa Sociale che gode di una buona immagine.
7. Poter utilizzare a pieno, nel lavoro, la sua esperienza, competenza e professionalità.
8. Svolgere un lavoro che la coinvolge e la appassiona.
9. Veder prese in seria considerazione le soluzioni innovative da lei proposte.
10. Disporre di autonomia operativa e vedere incoraggiata l'assunzione di responsabilità.
11. Essere coinvolto nelle decisioni che riguardano la sua attività.
12. Vedere riconosciuto il lavoro fatto con passione.
13. Ricevere una preparazione adeguata al raggiungimento degli obiettivi assegnati.
14. Lavorare in una Cooperativa Sociale che effettivamente promuove i più capaci, competenti e meritevoli.
15. Sapere che la sua performance lavorativa è valutata in modo oggettivo e che la sua retribuzione complessiva è proporzionale ai risultati ottenuti.
16. Ricevere una remunerazione adeguata rispetto a conoscenze, capacità e qualità espresse nel suo lavoro.
17. Avere un dialogo aperto e costante con i propri capi.
18. Poter contare sul supporto concreto del superiore diretto.
19. Operare in un ambiente in cui è forte lo spirito di squadra.
20. Avere colleghi affidabili.
21. Conoscere le aspettative del cliente e il suo livello di soddisfazione.
22. Sapere che le proprie azioni impattano sulla soddisfazione del cliente finale.

FAC-SIMILE

23. Lavorare in una Cooperativa Sociale che punta decisamente sulla qualità e sulla soddisfazione del cliente finale.

24. Ricevere input chiari e univoci sui compiti da svolgere e sugli obiettivi da raggiungere.

25. Poter disporre tempestivamente delle informazioni che le servono per il suo lavoro e di feedback (reazioni) efficaci sui risultati della sua attività.

26. Operare in un ambiente di lavoro gradevole e funzionale al tipo di attività.

27. Sentirsi in piena sintonia con la Cooperativa Sociale.

28. Sentirsi orgogliosi di far parte della Cooperativa Sociale.

FAC-SIMILE

PARTE B (Rilevazione Dati)

Espressione Grado di Accordo/Disaccordo(SI/NO)

Dare una risposta sulle seguenti affermazioni, indicando il proprio pensiero con una crocetta sul SI oppure sul NO per ogni casella:

1. La Cooperativa rispetta anche le mie esigenze private (tempo libero, orari, ecc.) SI NO
2. Lavoro in una Società Cooperativa sensibile alle condizioni di lavoro dei soci lavoratori (ambienti, spazi, comfort, strumentazione, ecc.) SI NO
3. Nella mia realtà operativa so sempre con chiarezza quali sono i miei compiti e gli obiettivi che devo raggiungere. SI NO
4. Mi sento ben informato sulle strategie della Cooperativa. SI NO
5. Mi sento ben informato sui risultati aziendali. SI NO
6. Nella mia unità operativa, la capacità di soddisfare l'ospite è effettivamente premiante. SI NO
7. Nella mia realtà operativa si punta costantemente alla qualità dei servizi. SI NO
8. Coi colleghi di lavoro si è instaurato un soddisfacente clima di fiducia reciproca. SI NO
9. All'interno del mio gruppo di lavoro, lo spirito di collaborazione prevale decisamente sugli individualismi. SI NO
10. Ho frequenti occasioni di dialogo e scambio con il mio/i miei responsabili. SI NO
11. Nelle situazioni di difficoltà o di dubbio posso contare sul supporto concreto del mio superiore diretto. SI NO
12. Le coordinatrici con il loro controllo delle procedure, stimolano la mia motivazione a crescere. SI NO
13. Mi ritengo retribuito equamente rispetto al lavoro che faccio. SI NO
14. Trovo efficace che le retribuzioni individuali siano commisurate anche ai risultati concreti conseguiti. SI NO
15. Ritengo di avere, in Cooperativa, buone opportunità di formazione e di crescita professionale. SI NO
16. La mia Cooperativa valorizza e promuove le persone più competenti. SI NO
17. Noto con soddisfazione che la Cooperativa tende a promuovere soci lavoratori qualificati prima di assumere personale dall'esterno. SI NO
18. Constato con soddisfazione che la Cooperativa apprezza e incoraggia l'assunzione di responsabilità e l'iniziativa individuale. SI NO

FAC-SIMILE

19. Nella mia realtà operativa, le idee e le soluzioni innovative proposte da noi soci lavoratori vengono prese in seria considerazione. SI NO

20. Di regola vengo opportunamente coinvolto nelle decisioni che riguardano la mia attività. SI NO

21. Posso constatare che i miei contributi personali sul lavoro vengono adeguatamente riconosciuti dalle Direzioni aziendali. SI NO

22. Il lavoro che faccio mi consente di utilizzare compiutamente le mie competenze e capacità. SI NO

23. Nella mia Cooperativa chi tende a superarsi, infondendo passione nel proprio lavoro, riceve un giusto riconoscimento. SI NO

24. In Azienda svolgo un lavoro che mi coinvolge e mi appassiona. SI NO

25. La mia Cooperativa persegue strategie finalizzate allo sviluppo della Società. SI NO

26. La mia Cooperativa è competitiva ed è effettivamente orientata alla creazione di valore. SI NO

27. La mia Cooperativa è efficiente ed eccellente. SI NO

28. La Cooperativa ha definito con chiarezza i processi organizzativi. SI NO

29. La Cooperativa ha definito con chiarezza le procedure ed i protocolli per lavorare per processi. SI NO

30. Nel territorio in cui lavoro la mia Cooperativa gode di una buona immagine. SI NO

31. La mia Cooperativa gode di una buona immagine presso gli ospiti/utenti. SI NO

32. Più lavoro in questa Cooperativa e più mi sento parte di essa. SI NO

33. Consiglierei senz'altro ad un amico di entrare in una Cooperativa come la mia. SI NO

34. Mi dispiace se sento parlar male della mia Cooperativa. SI NO

35. La mia è una Cooperativa vincente. SI NO

36. Lavorare in questa Cooperativa dà prestigio. SI NO

37. Sento di avere sicurezza in questa Cooperativa. SI NO

FINE TEST

FAC-SIMILE