



## DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 21  
Rev. 0

Pag. 1 / 20

DOC-SER.RSA

# CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE



**Fondazione  
“Residenza Amica”**

Città di Giussano



Data	Redatto	Verificato	Approvato
Gennaio 2026	Direttore Generale Luisa Villa	Direttore Sanitario Dott.ssa Maria Grazia Di Maggio	Direttore Generale Luisa Villa



## Sommario

Introduzione .....	3
Chi siamo .....	4
La Mission .....	4
I principi fondamentali della nostra attività .....	5
Certificazioni di Qualità .....	5
Risorse umane .....	5
La struttura .....	6
Come raggiungerci .....	7
I servizi offerti .....	8
Servizio medico .....	8
Servizio infermieristico.....	9
Servizio assistenza di base (ASA/OSS) .....	10
Servizio fisioterapico .....	10
Servizio animativo/educativo .....	11
Servizio di centralino / portineria.....	12
Servizio ristorazione .....	12
Servizio lavanderia / stireria / guardaroba .....	12
Servizio di segretariato sociale .....	13
Servizio parrucchiere e di podologia.....	13
Servizio religioso .....	14
Supporto psicologico .....	14
Associazione volontari.....	14
Giornata tipo .....	14
Informazioni generali .....	15
Priorità di accesso .....	15
Modalità di accesso .....	15
Accoglienza .....	16
Colloquio conoscitivo .....	16
Ingresso / presa in carico .....	16
Dimissioni/trasferimenti e decessi .....	16
Tutela dei diritti degli ospiti .....	17
Retta di degenza .....	18
Le visite dei parenti .....	19
Richiesta documentazione amministrativa e sanitaria .....	19
Standard di Qualità .....	19
Ufficio di relazione con il pubblico (U.R.P.) .....	19
Tutela .....	19
Partecipazione e condivisione obiettivi .....	20
Elenco allegati.....	20



## DOCUMENTO

### CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 21

Rev. 0

Pag. 3 / 20

DOC-SER.RSA

## Introduzione

La “**Carta dei Servizi**” è un documento attraverso il quale una struttura socio-sanitaria presenta in modo trasparente la propria identità, i servizi offerti e gli impegni assunti nei confronti degli ospiti/utenti.

È uno strumento di tutela e partecipazione che permette alle persone e alle loro famiglie di conoscere con chiarezza i servizi erogati, quali standard di qualità vengono garantiti e quali diritti sono riconosciuti durante l'intero percorso di accoglienza e assistenza.

La Carta dei Servizi nasce con l'obiettivo di rendere il rapporto tra cittadino e struttura più chiaro, responsabile e collaborativo. Non è solo un documento informativo, ma un vero e proprio “**patto di fiducia**”, che definisce criteri, modalità operative e principi etici che guidano il lavoro quotidiano degli operatori.

All'interno della nostra **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)**, la Carta dei Servizi assume un valore ancora più significativo: rappresenta il punto di riferimento per comprendere come la struttura si prende cura delle persone anziane accolte, quali percorsi assistenziali vengono attivati, come vengono garantiti il rispetto della dignità, la personalizzazione degli interventi e la continuità delle cure.

Questa Carta dei Servizi illustra:

- la missione, i valori e la visione della RSA
- l'organizzazione interna e le figure professionali coinvolte
- i servizi sanitari, assistenziali, riabilitativi, alberghieri e socio-educativi offerti
- gli standard di qualità e gli impegni assunti verso ospiti e famiglie
- i diritti e i doveri degli utenti
- le modalità di accesso, accoglienza e dimissione
- gli strumenti di ascolto, partecipazione e gestione dei reclami

Attraverso la “Carta dei Servizi” la Fondazione Residenza Amica intende promuovere un rapporto basato su **trasparenza, responsabilità e centralità della persona**, affinché ogni ospite e ogni famiglia possa sentirsi accolta, informata e coinvolta nel percorso di cura.





## Chi siamo

La Fondazione Residenza Amica è una struttura residenziale che opera senza fini di lucro e che accoglie persone ultra sessantacinquenni.

La RSA opera dal 1990 e si è posta tra i suoi principali obiettivi quello di assicurare il soddisfacimento dei bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziale e riabilitativi.

Gli interventi sono finalizzati alla presa in carico nella globalità della persona in tutte le sue necessità, cercando di fornire una risposta adeguata ai bisogni.

È stata fondata nel 1988 dal comune di Giussano a seguito di lascito (vincolato) del sig. Citterio Antonio Pietro.

La Fondazione dispone di 89 posti letto di cui 85 accreditati e contrattualizzati con delibera n. 379 del 06.07.2009, mentre n. 4 posti letto solo accreditati con delibera n. 11338 del 07.08.2025.

Gli 85 posti letti accreditati e contrattualizzati rientrano in apposito contratto stipulato con ATS Monza e Brianza in cui sono definiti i rapporti giuridico-economici tra ATS e Fondazione.



## La Mission

La Mission della Fondazione Residenza Amica è rivolta a garantire una qualità di vita dell'ospite il più possibile elevata nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità delle persone-

I bisogni psichici, fisici e sociali sono soddisfatti attraverso un'assistenza qualificata e continuativa in collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

La nostra RSA si impegna a perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, rispristinando e sviluppando le capacità residue dell'ospite. Garantisce un'assistenza qualificata con interventi personalizzati e finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

I principi a cui si ispira la Residenza sono contenuti nella carta dei diritti alla persona anziana allegata alla presente carta dei servizi dalla quale si evince che:

*"le Istituzioni hanno il dovere di rispettare l'individualità di ogni persona anziana riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica; di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante; di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane evitando di "correggerle" o di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto; di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato".*

## I principi fondamentali della nostra attività

La nostra attività è tesa a rispettare alcuni principi fondamentali:

- **DIGNITA' DELLA PERSONA:** ogni persona ha il diritto di ricevere assistenza e cure sanitarie nel pieno rispetto della propria dignità di persona e del proprio valore.
- **QUALITA' DELLE CURE:** ogni persona ha il diritto di ricevere delle prestazioni socio sanitarie e dei servizi con livelli qualitativi elevati.
- **PRIVACY:** l'assistenza e le cure mediche prestate devono essere effettuate nel massimo rispetto della riservatezza.
- **UGUAGLIANZA:** ognuno deve ricevere il miglior trattamento socio sanitario possibile senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e condizione socio-economica.
- **PARTECIPAZIONE:** è garantita a tutti la piena partecipazione all'erogazione dei servizi attraverso un'adeguata informazione all'ospite e ai parenti più prossimi.

## Certificazioni di Qualità

La Fondazione Residenza Amica ha ottenuto in data 11 luglio 2013 la certificazione di qualità secondo la norma europea UNI EN ISO 9001:2008, attualmente aggiornata alla norma UNI EN ISO 9001:2015. La certificazione di qualità rappresenta un importante indice degli elevati standard qualitativi dell'erogazione dei servizi prestati e della loro gestione, garantendo per il mantenimento di questo riconoscimento una costante azione di monitoraggio e di supervisione dei processi messi in atto.



## Risorse umane

La Fondazione Residenza Amica è amministrata da un Presidente e da un Consiglio di Amministrazione nominati dal Sindaco della Città di Giussano. La responsabilità della gestione e dell'organizzazione è affidata a un Direttore Generale a cui fanno capo tutti i servizi ad eccezione di quelli sanitari la cui responsabilità è affidata a un medico di elevata esperienza con qualifica di Direttore Sanitario.

L'organico operativo è composto da:

- Direttore Generale;
- Direttore Sanitario;
- Medici di nucleo e Specialisti;
- Infermieri;
- Ausiliari socio assistenziali / Operatori socio sanitari;
- Fisioterapisti;
- Animatori / Educatori;
- Personale amministrativo e centralinisti;
- Personale tecnico: manutentori, addetti lavanderia, addetti ai servizi generali.

Ogni operatore è dotato di un cartellino di identificazione che permette di conoscerne il nome e la qualifica.

È possibile inoltre distinguere le qualifiche attraverso il colore della divisa:

- Coordinatore sociosanitario e infermieristico: pantalone bianco e casacca blu scuro;
- Infermieri: pantalone bianco e casacca bordeaux;

- Ausiliari socio assistenziali / Operatori socio sanitari: pantalone bianco e casacca bianca;
- Fisioterapisti: pantalone bianco e casacca azzurra;
- Referente servizio animazione: pantalone bianco e casacca blu;
- Animatori / Educatori: pantalone bianco e casacca verde;
- Pulizie e lavanderia: pantalone bianco, casacca arancione;
- Medico, camice bianco.

Gli enti preposti ai controlli delle attività svolte nelle strutture socio-sanitarie sono Regione Lombardia tramite ATS della Brianza.

## La struttura

La RSA è stata progettata e costruita nel completo rispetto di tutte le norme tecniche per la sicurezza e per il miglioramento della qualità della vita degli ospiti. È completamente integrata nel contesto esistente un vasto parco nel cuore della città si compone di tre piani oltre al seminterrato. Nel seminterrato sono ubicati:

- Direzione Generale e Sanitaria;
- uffici amministrativi;
- palestra;
- laboratorio di pittura e attività manuali;
- area caffè;
- locale parrucchiere / barbiere e podologo;
- Chiesa.

Un cenno a parte merita il salone polifunzionale; è dotato di videoproiettore, impianto stereo e proiettore per diapositive, permettendo così lo svolgimento di attività ludico culturali.

I nuclei di degenza occupano i tre piani dell'edificio.

Tutti i settori comunicano per mezzo di scale e ascensori con il sottostante seminterrato in cui sono situati gli spazi comuni e da cui è possibile accedere all'esterno della Residenza e al parco.

Al primo piano si trova il centralino portineria oltre un nucleo di degenza dove sono ospitati 30 ospiti in camere doppie. Ogni camera è dotata di televisione e impianto di condizionamento. Qui si trova anche la sala ristorante presso la quale vengono serviti i pasti principali.

I due piani superiori accolgono rispettivamente 30 e 29 ospiti. Le camere sono doppie dotate di televisione e impianto di condizionamento e ognuno dei due piani è dotato di sala da pranzo.

La Residenza è circondata da un vasto parco fruibile dagli ospiti anche in condizioni di non autosufficienza grazie a percorsi completamente in piano e illuminati. È dotato di spazi attrezzati con panchine ombreggiate e angolo di preghiera.

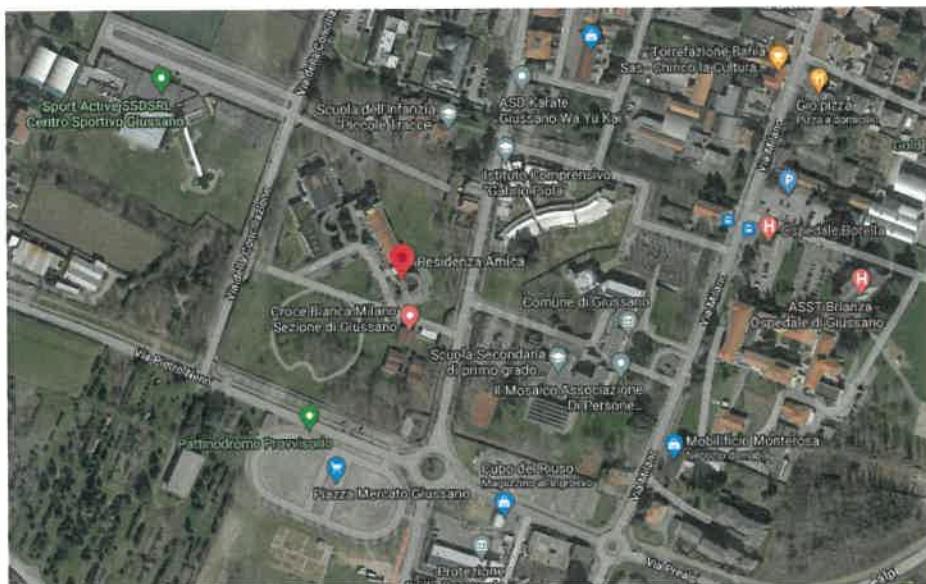




## Come raggiungerci

Residenza Amica è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- **Automobile:** S.S. N. 36 direzione Lecco, uscita Giussano-Erba, S.P. N. 34, alla prima rotonda girare a sinistra, proseguire sempre diritto, alla seconda rotonda girare a destra (Via M. D'Azeglio), la Struttura si trova sulla sinistra;
- **Treno:** Ferrovie Nord Milano Linea Milano-Seveso-Asso, stazione di Carugo-Giussano;
- **Autolinea 221 Autoguidovie s.p.a.:** collega Giussano con Sesto S.G., Monza, Vedano al Lambro, Biassono, Macherio, Albiate, Carate Brianza e Verano Brianza;
- **Autolinea 231 Autoguidovie s.p.a.:** collega Giussano con Desio, Seregno, Consonno, Brugazzo, Paina, Birone, Robbiano e Verano Brianza.



## I servizi offerti

La RSA dispone di 89 posti letto di cui 85 accreditati e contrattualizzati con ATS, mentre n. 4 è solo accreditati.

Al momento dell'ingresso i nuovi ospiti verranno inseriti su posti accreditati ma non contrattualizzati; nel momento in cui si dovesse liberare un posto letto accreditato e contrattualizzato, secondo cronologia di ingresso e appartenenza di genere, avverrà il passaggio da posto solo accreditato a posto anche contrattualizzato.

Per tutti gli ospiti viene garantita l'assistenza alla persona da un'équipe di professionisti che cooperano sotto l'attenta vigilanza del Direttore Sanitario. Per ogni ospite viene elaborato un percorso assistenziale dedicato chiamato PI/PAI (progetto individualizzato/piano assistenziale individuale) che sulla scorta delle sue necessità, risorse residue, interessi e desideri individua le azioni da compiere per la sua migliore assistenza, sanitaria e alberghiera.

L'ospite è al centro di un progetto di interventi volto a favorire il benessere globale della persona nei suoi vari aspetti esistenziali: fisico, psichico sociale e spirituale, nel riconoscimento della sua indiscussa centralità e dignità.

## Servizio medico

Il servizio medico della RSA è organizzato per garantire una presa in carico continua, qualificata e personalizzata di ogni ospite.

L'attività clinica comprende:

- visita medica di ingresso, finalizzata alla raccolta della storia clinica, alla valutazione dello stato di salute e alla definizione del piano assistenziale individualizzato;
- visite mediche periodiche, programmate in base ai bisogni dell'ospite e agli standard assistenziali;
- valutazione funzionale multidimensionale, utile a monitorare l'evoluzione delle condizioni cliniche, cognitive e funzionali;
- interventi diagnostici e terapeutici necessari durante la degenza, inclusa la gestione delle eventuali variazioni dello stato di salute;
- adozione dei provvedimenti clinici urgenti o programmati, in collaborazione con l'équipe multiprofessionale.



Il servizio è assicurato dalla presenza di 4 medici che operano in fascia diurna e garantiscono reperibilità nelle 24 ore, assicurando così continuità assistenziale e tempestività negli interventi. In caso di emergenza sanitaria, la struttura garantisce l'intervento del medico entro 30 minuti dalla chiamata, nel rispetto degli standard di sicurezza e qualità previsti.

La RSA è inoltre dotata di un servizio di telecardiologia, che consente il monitoraggio a distanza dei parametri cardiaci e l'invio immediato dei tracciati ai centri specialistici di riferimento, migliorando la rapidità diagnostica e la gestione delle urgenze cardiologiche.

Per quanto riguarda gli ospiti accolti su posti letto accreditati ma non contrattualizzati, essi mantengono il proprio Medico di Medicina Generale (MMG) per la prescrizione di visite specialistiche, esami diagnostici e terapie farmacologiche, fino all'eventuale passaggio su posto letto accreditato e contrattualizzato, momento in cui la presa in carico medica passa integralmente alla struttura.

## Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico della RSA è garantito da personale qualificato presente 24 ore su 24, assicurando continuità assistenziale, tempestività negli interventi e un monitoraggio costante dello stato di salute degli ospiti. L'infermiere rappresenta una delle figure cardine dell'organizzazione: è il punto di raccordo tra i bisogni assistenziali quotidiani e le esigenze sanitarie, contribuendo in modo determinante alla qualità della presa in carico.

L'infermiere non si limita alla gestione degli aspetti clinici, ma si prende cura del benessere psicofisico dell'ospite, promuovendo comfort, sicurezza, autonomia residua e qualità della vita. Opera in stretta collaborazione con l'équipe multiprofessionale, partecipando alla definizione, attuazione e verifica del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Tra le principali attività svolte dal servizio infermieristico rientrano:

- somministrazione delle terapie farmacologiche secondo prescrizione medica, con verifica dell'aderenza terapeutica e monitoraggio degli effetti;
- rilevazione e monitoraggio dei parametri vitali e dei segni clinici, con registrazione puntuale e segnalazione tempestiva di eventuali variazioni;
- prevenzione, valutazione e trattamento delle lesioni cutanee, attraverso protocolli dedicati, medicazioni avanzate e interventi educativi rivolti anche agli operatori
- esecuzione di prelievi ematici e altri campioni biologici, garantendo corrette procedure di raccolta, conservazione e invio ai laboratori
- supporto alla nutrizione, monitorando l'alimentazione, l'idratazione, il peso corporeo e collaborando con dietista e medico nella definizione dei piani nutrizionali
- osservazione e supporto emotivo, con attenzione agli aspetti relazionali, comportamentali e psicologici, soprattutto nei casi di fragilità cognitiva
- coordinamento con gli operatori socio sanitari, fornendo indicazioni operative e supervisionando gli interventi assistenziali quotidiani
- gestione delle emergenze sanitarie, attivando i protocolli interni e collaborando con il medico reperibile e con i servizi territoriali

Il servizio infermieristico, grazie alla sua presenza costante e alla competenza professionale, rappresenta un elemento essenziale per garantire sicurezza, continuità delle cure e un'assistenza centrata sulla persona.



## Servizio assistenza di base (ASA)

Gli Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) sono operatori qualificati che garantiscono l'assistenza di base a tutti gli ospiti della RSA, supportandoli nelle attività quotidiane e supplendo alle limitazioni di autonomia nelle funzioni personali essenziali. Il loro ruolo è centrale all'interno dell'organizzazione: sono infatti le figure che trascorrono più tempo accanto agli ospiti, ne osservano da vicino i bisogni, colgono tempestivamente eventuali cambiamenti nello stato di salute o nel comportamento e li comunicano prontamente al personale infermieristico e/o al medico di reparto.

Gli A.S.A. contribuiscono in modo determinante al benessere globale della persona, favorendo comfort, sicurezza, igiene e qualità della vita.

Operano in stretta collaborazione con l'équipe assistenziale, partecipando all'attuazione del Piano Assistenziale Individualizzato e garantendo continuità nelle cure quotidiane.

Il personale è presente in numero adeguato a rispettare gli standard assistenziali previsti dalla normativa vigente ed è garantita la copertura sulle 24 ore, assicurando così un'assistenza costante, anche nelle ore notturne e nei giorni festivi.

Durante l'intero arco della giornata, gli A.S.A.:

- supportano gli ospiti nelle attività di igiene personale, vestizione e mobilitazione;
- assistono durante i pasti, favorendo un'alimentazione sicura e adeguata;
- collaborano nella prevenzione delle lesioni da pressione attraverso corretto posizionamento e mobilitazione;
- garantiscono ordine, pulizia e comfort degli ambienti di vita;
- partecipano alla gestione delle emergenze secondo i protocolli interni, in coordinamento con infermieri e medici.

La loro presenza continua e la loro vicinanza quotidiana agli ospiti rendono gli A.S.A. una risorsa indispensabile per il buon funzionamento della RSA e per la qualità dell'assistenza erogata.



## Servizio fisioterapico

L'attività è svolta da fisioterapisti perseguitando gli obiettivi di mantenimento e/o recupero delle capacità residue dell'ospite mediante la rieducazione funzionale e neuromotoria, di cura e di riabilitazione in seguito a traumi articolari/muscolari, di riduzione delle sintomatologie dolorose mediante l'utilizzo di apparecchiatura elettromedicali di ultima generazione e di prevenzione delle complicanze derivanti da elevati periodi di allettamento.





Fondazione Residenza Amica

## DOCUMENTO

### CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 21

Rev. 0

Pag. 11 / 20

DOC-SER.RSA

L'attività si svolge nei nuclei di degenza e nella palestra o sfruttando altri spazi interni o esterni idonei.

La Fondazione si avvale della collaborazione di uno specialista fisiatra per la valutazione dei progetti riabilitativi in collaborazione con i fisioterapisti e per la prescrizione degli ausili necessari (carrozzina, etc... ).

I fisioterapisti mantengono contatti con l'ATS per la fornitura degli ausili prescritti.



## Servizio animativo/educativo

L'equipe di animazione è composta da 2 animatori e un educatore e offre agli ospiti un programma giornaliero e mirato in base alle loro capacità manuali e cognitive. L'operatore nel ruolo di animatore / educatore si pone il macro-obiettivo di riuscire a fare da ponte tra l'ospite e i familiari presenti, per supportare entrambi nella fase iniziale di adattamento alla nuova vita in struttura.

Le proposte del servizio sono molto varie e comprendono attività manuali, ludiche, stimolazione cognitiva e sensoriale, momenti di svago con feste, pomeriggi musicali, uscite sul territorio e visione di film. Particolare importanza viene data alla relazione che si cerca di creare/mantenere durante i trattamenti individuali.



Gli obiettivi fondamentali delle attività educative e animate sono:

- favorire e mantenere le capacità relazionali;
- contrastare il decadimento delle abilità di base, fortificando le risorse;
- cercare di recuperare la memoria storica, favorire la conoscenza reciproca, la cooperazione e lo scambio di opinioni, stimolare la partecipazione alle varie attività favorendo l'appartenenza al gruppo e contenere possibili episodi di disforia (stato patologico di ansietà, tristezza e paura), attraverso attività di reminiscenza e R.O.T. informale

Il coinvolgimento della persona anziana e/o con decadimento cognitivo in attività di stimolazione neuromotoria e di socializzazione costituisce un intervento importantissimo per prevenire, rallentare il declino e migliorare la qualità di vita.

## Servizio di centralino / portineria

Presso la Fondazione è attivo il servizio di centralino e di portineria che regolamenta e controlla l'entrata e l'uscita dalla struttura. Il personale è disponibile nel fornire informazioni rispetto alle modalità di presentazione delle domande per accedere ai servizi RSA e CDI o informazioni di carattere generale rispetto all'organizzazione della struttura.



## Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione della RSA è affidato a una ditta esterna specializzata, selezionata tramite appalto, che garantisce professionalità, qualità degli alimenti e rispetto delle normative vigenti. Pur essendo esternalizzato, il servizio viene svolto internamente alla struttura, presso la cucina centrale, moderna e adeguatamente attrezzata per assicurare la corretta preparazione, conservazione e distribuzione dei pasti.

I pasti vengono serviti nella sala ristorante per gli ospiti del primo piano, mentre al secondo e terzo piano i pasti vengono serviti nei soggiorni di reparto, per garantire maggiore comodità e sicurezza agli ospiti con ridotta autonomia.

Gli orari dei pasti sono organizzati per assicurare regolarità e rispetto dei ritmi della giornata:

- colazione: dalle 8.00 alle 9.30;
- pranzo: ore 11.45;
- merenda: ore 15.30;
- cena: ore 18.00.

Il menù è articolato in una versione estiva e una invernale, con una rotazione su quattro settimane per garantire varietà e adeguato apporto nutrizionale. Ogni giorno è prevista una doppia scelta tra due primi e due secondi piatti, accompagnati da contorni e frutta o dessert, in modo da rispettare i gusti personali e le esigenze alimentari degli ospiti.

La definizione del menù avviene seguendo specifici criteri relativi alla varietà e qualità degli alimenti, privilegiando prodotti freschi e di stagione, all'equilibrio nutrizionale, nel rispetto delle indicazioni del Servizio Nutrizione di ATS e alla sicurezza alimentare, con approvazione finale da parte della Direzione Sanitaria

Il menù aggiornato è esposto in modo ben visibile nella sala ristorante e nei soggiorni di reparto, così da permettere agli ospiti e ai familiari di conoscere in anticipo le proposte giornaliere.

La cucina è dotata di attrezzature moderne e conformi agli standard igienico sanitari. L'intero processo di preparazione, conservazione e distribuzione dei pasti avviene nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di igiene e sicurezza alimentare, attraverso l'applicazione del Piano HACCP, che garantisce il controllo della filiera alimentare e la tutela della salute degli ospiti.



## Servizio lavanderia / stireria / guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba della RSA è organizzato per garantire ordine, igiene e cura degli indumenti personali degli ospiti, assicurando un trattamento professionale e una gestione attenta e personalizzata di ogni capo.

Il lavaggio e la stiratura degli indumenti personali degli ospiti sono affidati a una ditta esterna specializzata, selezionata per competenza, qualità del servizio e rispetto delle normative igienico sanitarie. Tutti i capi vengono microchippati al momento dell'ingresso in struttura: questo sistema consente l'identificazione univoca e la tracciabilità completa lungo l'intero percorso di lavaggio, sanificazione e riconsegna, riducendo al minimo il rischio di smarimenti o scambi.

La biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, coprimaterassi) e la biancheria da bagno (teli bagno, asciugamani viso e bidet) sono invece fornite direttamente dalla RSA e vengono lavate e sanificate presso la lavanderia interna, dotata di attrezzature professionali e gestita da personale qualificato.

Per garantire un servizio efficiente e preservare la qualità dei capi, si consiglia alle famiglie di fornire agli ospiti indumenti comodi, pratici e lavabili in lavatrice, evitando capi delicati o che richiedano trattamenti particolari.

Una volta completato il processo di lavaggio e stiratura, sarà cura della lavanderia interna provvedere alla riconsegna e sistemazione degli indumenti negli armadi personali di ciascun ospite, mantenendo ordine e continuità nella gestione del guardaroba.

## Servizio di segretariato sociale

Il servizio di segretariato sociale, gestito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), svolge un ruolo fondamentale di supporto amministrativo e informativo per gli ospiti e le loro famiglie durante l'intero periodo di permanenza in RSA. L'ufficio si occupa della gestione delle pratiche amministrative relative agli ospiti, garantendo correttezza procedurale, trasparenza e continuità nei rapporti con l'utenza.

L'URP mantiene un contatto costante con i familiari, rispondendo alle loro necessità, fornendo chiarimenti e rilasciando le certificazioni richieste. Offre inoltre un importante supporto nella predisposizione e nell'inoltro della documentazione necessaria per la nomina dell'Amministratore di Sostegno, accompagnando le famiglie in tutte le fasi del percorso.

L'URP svolge anche funzioni di accoglienza e informazione al pubblico, rappresentando il primo punto di riferimento per chi si rivolge alla RSA per richieste, chiarimenti o orientamento sui servizi disponibili.

L'ufficio cura la distribuzione e la raccolta delle domande di ingresso per l'accesso ai diversi servizi offerti dalla Fondazione, fornendo assistenza completa nella compilazione della modulistica e illustrando i requisiti necessari.

In occasione dei nuovi ingressi, il personale dell'URP contatta i familiari, organizza gli incontri preliminari e fornisce tutte le informazioni utili riguardo alle procedure, agli adempimenti amministrativi e alla documentazione da sottoscrivere prima dell'ingresso in struttura. Questo accompagnamento permette alle famiglie di affrontare il percorso con maggiore serenità e consapevolezza.

## Servizio parrucchiere e di podologia

All'interno della struttura è allestito un apposito spazio completamente arredato e attrezzato ad uso esclusivo del parrucchiere. Gli ospiti possono usufruire del servizio di parrucchiere (a pagamento) prenotando la seduta alla reception.

La struttura mette a disposizione il locale per eventuale servizio esterno del podologo scelto dalla famiglia.

## Servizio religioso

All'interno della struttura è situata una calda ed accogliente cappella a disposizione di tutti gli ospiti in qualsiasi momento della giornata. Oltre a momenti di preghiera personale, gli ospiti possono partecipare alla celebrazione della S. Messa celebrata settimanalmente.

È possibile l'ascolto e la visione della S. Messa anche nei reparti di degenza tramite filodiffusione.

È possibile partecipare anche a momenti di raccoglimento e riflessione comunitaria nei periodi forti del calendario liturgico (avvento, quaresima, mese mariano).



È a disposizione degli ospiti una sala culto per momenti di raccoglimento e riflessione in sintonia con il proprio credo.

## Supporto psicologico

La figura dello Psicologo inserita nell'organico ha la finalità di offrire supporto psicologico a ospiti, familiari e operatori.

## Associazione volontari

Presso la Fondazione opera un'associazione di volontariato, senza fini di lucro con esclusive finalità di solidarietà sociale. Il gruppo dei volontari è presente in modo costante e coordinato e ha lo scopo di promuovere un volontariato di qualità attraverso una serie di iniziative e di collaborazioni con i servizi interni, volti ad accrescere il benessere degli ospiti e a migliorare il loro ambiente di vita.

## Giornata tipo

La giornata dell'ospite alterna periodi di impegno sanitario-assistenziale, sociale e ludico a periodi di riposo.

La giornata per l'Ospite inizia alle ore 07.15 con la sveglia e le operazioni di igiene personale, di vestizione e di pulizia ambienti.

Dalle ore 08.00 alle ore 09.15 viene dispensata la colazione, nei soggiorni dei nuclei.





Fondazione Residenza Amica

## DOCUMENTO

### CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 21

Rev. 0

Pag. 15 / 20

DOC-SER.RSA

Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività organizzate nella sala polifunzionale o nei nuclei (attività animative/educative e/o di fisioterapia).

Alle ore 11.45 viene servito il pranzo nella sala ristorante e nei soggiorni di piano.

Verso le ore 13.00 chi lo desidera può concedersi nella propria stanza un momento di riposo.



A partire dalle ore 15.30 circa, viene dispensata la merenda ed è possibile partecipare alle attività animative/educative pomeridiane organizzate nella sala polifunzionale e/o svolgere i trattamenti fisioterapici personalizzati.

Alle ore 18.00 viene servita la cena nella sala ristorante e nei soggiorni di piano.

Verso le ore 19.00 inizia la preparazione per il riposo notturno.

## Informazioni generali

### Priorità di accesso

Le priorità di accesso sono dettagliatamente descritte nel regolamento ospiti, ma vengono di seguito sintetizzati i criteri di priorità:

- a) i residenti a Giussano;
- b) i residenti nei comuni dell'A.T.S. Monza e Brianza;
- c) tutti gli altri richiedenti, purché Residenti in Regione Lombardia.

Sono equiparati ai residenti a Giussano i residenti in un altro Comune che siano ascendenti in linea diretta di 1° grado di persone che risiedano a Giussano, secondo lo stesso criterio indicato al punto a). Sono equiparati ai residenti a Giussano secondo lo stesso criterio indicato al punto a) i richiedenti già utenti del servizio CDI che chiedono il trasferimento in RSA.

### Modalità di accesso

#### DOCUMENTI CONSEGNATI AL RICHIEDENTE

- carta dei servizi;
- regolamento ospiti in RSA;
- carta dei diritti della persona anziana;
- questionario di gradimento, fac-simile menù e modulo reclami.

Per il ricovero nella struttura è necessario che l'interessato o un parente/ADS faccia pervenire la domanda di inserimento presso il centralino della Fondazione o tramite e-mail all'indirizzo [urp@residenzaamica.com](mailto:urp@residenzaamica.com). Con la domanda viene compilata a cura del Medico curante o struttura sanitaria una relazione sanitaria conoscitiva che raccoglie tutte le informazioni di tipo sanitario e comportamentale necessarie per un'adeguata presa in carico dell'ospite nella Residenza Socio Assistenziale.



La Direzione Sanitaria, al momento della accettazione della domanda di ingresso, provvede alla valutazione della idoneità o non idoneità del richiedente ospitalità all'accesso in struttura. In caso la Direzione Sanitaria ritenesse il richiedente non idoneo, si provvederà ad informare la famiglia tramite e-mail. In caso di idoneità la domanda viene inserita in lista d'attesa.

Trascorso il termine di 6 mesi la Fondazione potrà richiedere l'aggiornamento della documentazione sanitaria al fine di valutare le condizioni psico-fisiche della persona per cui viene richiesto il ricovero in RSA.

#### DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA DOMANDA DI INSERIMENTO IN COPIA

- tessera sanitaria, eventuali esenzioni e carta di identità;
- eventuali esami ed accertamenti diagnostici recenti;
- eventuale verbale di invalidità;
- autocertificazione di residenza;
- ultima dichiarazione dei redditi dell'ospite.

## Accoglienza

### Colloquio conoscitivo

Prima dell'accoglienza dell'ospite in struttura, il familiare di riferimento viene contattato dal referente dell'Ufficio URP per un colloquio di approfondimento, durante il quale viene illustrata la documentazione amministrativa: regolamento, carta dei servizi e relativi allegati oltre il contenuto del contratto che verrà sottoscritto il giorno dell'ingresso in struttura. Durante l'incontro vengono anche illustrati e sottoscritti i documenti amministrativi necessari per l'ingresso. Inoltre il coordinatore socio sanitario o suo delegato effettua la raccolta di tutte le informazioni sanitarie necessarie per un'adeguata presa in carico del nuovo ospite.

A richiesta potrà essere effettuata una visita guidata della struttura.

### Ingresso / presa in carico

L'équipe sanitaria accoglie l'ospite e i suoi familiari (nel caso le norme lo richiedano effettua il tampone / screening) e li accompagna nel nucleo di degenza.

Il medico di nucleo di degenza effettua una prima visita dell'ospite, esamina la documentazione sanitaria fornita e raccoglie, attraverso un colloquio con l'ospite e/o i suoi familiari, dati e informazioni circa l'anamnesi, le patologie in corso e bisogni sanitari e assistenziali attuali.

Il Coordinatore Socio Sanitario o suo delegato introduce la conoscenza degli ambienti comuni, degli altri ospiti, degli operatori, delle attività animate/educative e di fisioterapia previste. Durante i primi giorni di presenza, gli operatori sanitari approfondiscono e valutano attraverso l'uso di scale di valutazione, le condizioni di salute dell'ospite al fine di pianificare e programmare tutti gli interventi utili al mantenimento delle capacità funzionali residue e al soddisfacimento dei bisogni espressi e non (Progetto individuale).

Inoltre, verrà inviata dall'ufficio U.R.P. comunicazione al Comune di residenza dell'assistito dell'ingresso in RSA.

### Dimissioni/trasferimenti e decessi

Dimissioni volontarie da parte dell'ospite o suo familiare:

- l'ospite che desidera lasciare la Struttura deve darne comunicazione scritta all'Amministrazione almeno quindici giorni prima. La mancata comunicazione scritta in tal senso comporta il pagamento di una somma pari al 100% dell'intera retta rapportata a quindici giorni per indennità di mancato preavviso;
- qualora l'ospite desideri lasciare la Struttura entro trenta giorni dalla data d'ingresso (giorno di ingresso e di dimissione compresi) deve dare comunicazione scritta di uscita,



senza dare preavviso di 15 giorni. In tal caso è dovuta, in aggiunta alla quota della retta, per il periodo di permanenza, un importo corrispondente alla retta di 5 giorni a titolo di penale.

#### Dimissione da parte della struttura:

- qualora lo stato fisico-psichico dell'ospite non consenta una adeguata assistenza da parte della RSA, la Direzione, su parere del medico della RSA, propone il ricovero in idonea struttura sanitaria;
- in caso di mancato pagamento della retta per un importo pari a due mensilità si seguono le indicazioni di cui all'art 3 del regolamento Ospiti RSA.

Al momento della dimissione e/o trasferimenti, il medico stila una relazione di dimissione, contenente indicazioni terapeutiche e valutazioni multidimensionali, al fine di fornire tutte le informazioni necessarie a garantire la continuità delle cure e per rispondere adeguatamente alle necessità assistenziali della persona. La relazione di dimissione viene consegnata al familiare il giorno dell'uscita dalla struttura. In caso di decesso sarà compito del medico di turno contattare i parenti per informarli sull'accaduto. Sarà quindi, a discrezione della famiglia, contattare una società di onoranze funebri per l'espletamento della tumulazione; sino a quel momento la salma verrà sistemata nell'apposita camera ardente.

## Tutela dei diritti degli ospiti

La RSA adotta tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza, la protezione e il benessere degli ospiti, nel pieno rispetto della normativa vigente. La struttura ha ottemperato a tutti gli adempimenti previsti dal D.Lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, predisponendo il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), nel quale sono analizzati i rischi ambientali presenti e individuate le soluzioni più idonee per la loro prevenzione e gestione.

È stato inoltre elaborato un Piano di Emergenza e di Evacuazione, con procedure differenziate per ciascun reparto, al fine di garantire un intervento tempestivo e coordinato in caso di incendio o altre situazioni critiche.

Per quanto riguarda la sicurezza alimentare, la struttura ha predisposto il manuale previsto dal D.Lgs. 193/2007, che disciplina il sistema di analisi dei rischi e il controllo dell'intera filiera di produzione e distribuzione degli alimenti, assicurando elevati standard igienico sanitari.

La RSA ha inoltre adottato tutte le misure richieste dal D.Lgs. 231/2001, finalizzate alla prevenzione dei reati di natura penale all'interno dell'organizzazione, attraverso l'implementazione di modelli organizzativi e procedure interne di controllo.

È garantito il pieno rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 – GDPR – e normativa nazionale). L'Ente ha adottato adeguati strumenti informatici e procedure manuali per tutelare la riservatezza e la sicurezza dei dati trattati, utilizzati esclusivamente per finalità connesse all'erogazione dei servizi assistenziali e sanitari.

La Fondazione si è inoltre dotata di un Codice Etico, che definisce i principi di comportamento, trasparenza e responsabilità cui tutto il personale è tenuto ad attenersi. Il testo integrale è consultabile sul sito istituzionale.

Qualora si rendesse necessario il coinvolgimento di un mediatore culturale, la RSA attiverà la collaborazione con il Comune di residenza dell'ospite, che garantisce tale servizio ai cittadini, al fine di favorire una comunicazione efficace e una piena comprensione delle informazioni rilevanti.



## Retta di degenza

Per i primi 30 giorni di degenza la retta è pari a **€ 92,00.=**.

Successivamente la retta applicata sarà pari a **€ 82,00.=**.

La retta potrà essere annualmente adeguata in relazione alla variazione dei costi di gestione della struttura non inferiore all'indice FOI del costo della vita.

La retta comprende:

1) servizi sanitari e socio assistenziali:

- assistenza medica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza di base;
- servizio fisioterapico;
- servizio di animazione;
- assistenza psicologica.

2) servizi alberghieri:

- ristorazione (colazione, pranzo, merenda e cena);
- pulizia e sanificazione: camera, bagno e tutti gli ambienti comuni;
- lavanderia / guardaroba: che comprende lavaggio e stiratura di indumenti personali, oltre la fornitura lavaggio e stiratura della biancheria da bagno e da letto;
- centralino / portineria.

Sono esclusi dalla retta i seguenti costi:

- **€. 15,00.=** per marcatura biancheria personale con apposite etichette termo-incollanti;
- spese per trasporti per visite mediche o accertamenti sanitari presso altre strutture;
- spese sanitarie extra non previste dal S.S.N.;
- servizio di podologia;
- servizio di parrucchiera e barbiere, il cui costo viene reso noto anticipatamente agli ospiti tramite comunicazione affissa al centralino.

Al momento dell'ingresso vengono consegnati badge identificati tramite codice che permettono l'accesso in struttura da parte dei familiari. Al momento della dimissione il badge dovrà essere restituito; in caso contrario verrà trattenuto dal deposito cauzionale **€. 10,00** per ogni badge consegnato e non restituito.

Al momento del ricovero, viene richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari a **€. 2.500,00.=**.

Tale deposito infruttifero verrà restituito entro 30 giorni dalla data di dimissione dell'ospite. Qualora i contraenti non dovessero pagare le rette per un importo pari a due mensilità anche non consecutive, il contratto si intenderà risolto, e la Direzione della Fondazione potrà procedere con la messa in mora; trascorsi infruttuosamente gg 15 dalla comunicazione di messa in mora, si provvederà all'invio di diffida alle persone responsabili per l'ospite, quali soggetti obbligati in solido, a pagare le rette arretrate entro giorni 5.

I contraenti prendono altresì anche atto che, qualora al termine della procedura anzidetta le rette arretrate non risulteranno pagate, fatte salve le ulteriori azioni per il recupero delle stesse, la Direzione della Fondazione si riserva sin da ora di adottare i provvedimenti per la dimissione del soggetto ricoverato e il suo rientro in famiglia o, in mancanza, al domicilio del firmatario del contratto di ingresso, ovvero in altro luogo indicato dai garanti dell'ospite.

Annualmente verrà rilasciata a ciascun ospite e/o alle persone che concorrono al pagamento della sua retta, la dichiarazione prevista dalla D.G.R. XI/1298 del 25/02/2019, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ciò ai fini delle eventuali detrazioni fiscali.



## Le visite dei parenti

Le visite sono consentite dalle ore 08:00 alle ore 20:00 dal lunedì alla domenica.

Non devono essere di ostacolo alle attività di assistenza e non devono provocare disturbo al riposo degli ospiti, pertanto è consigliato prediligere orari non coincidenti con i pasti.

Per accedere al di fuori dell'orario stabilito occorre autorizzazione del medico responsabile.

Non è consentito l'accesso alle cucine ed ai locali tecnici. Gli Ospiti possono uscire dalla Residenza solo dopo che il parente abbia fatto richiesta scritta mediante l'apposito modulo a disposizione al Centralino. Al momento dell'uscita e del rientro deve essere sempre informato il personale di piano.

I medici del nucleo di degenza sono disponibili a fornire informazioni relative allo stato di salute dell'ospite.

Non è consentito introdurre in struttura apparecchiature a gas ed elettriche, spine, adattatori e prolunghe per apparecchiature elettriche, accendini e fiammiferi, sigarette, alcoolici, sostanze alimentari. Eventuali eccezioni devono essere preventivamente autorizzate per iscritto dalla Direzione.

## Richiesta documentazione amministrativa e sanitaria

Su richiesta, da compilarsi su apposito modulo, è previsto il rilascio di documentazione sanitaria, amministrativa e copia della cartella clinica al costo di €. 100,00 e documentazione sanitaria entro 30 giorni. Il Medico, qualora esista la necessità, provvede all'invio telematico all'Inps della domanda relativa alla parte medica, per l'accertamento degli statuti di invalidità che deve essere poi consegnata ad un CAAF a cura dei parenti, per completare la pratica.

## Standard di Qualità

### Ufficio di relazione con il pubblico (U.R.P.)

Per qualsiasi tipo di informazioni e delucidazioni è possibile contattare l'ufficio Relazioni con il Pubblico, che provvederà a soddisfare ogni richiesta o, eventualmente, inviando una mail all'indirizzo [urp@residenzaamica.com](mailto:urp@residenzaamica.com).

In caso di eventuali disagi riguardanti l'erogazione dei servizi è necessario compilare la scheda per la "segnalazione di reclami" allegata alla prese carta dei servizi. Si provvederà a verificare l'accaduto ed eventualmente a porvi rimedio entro il termine massimo di 30 giorni.

## Tutela

La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'U.R.P.

Inoltre, si ricorda che è possibile richiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, si può accedere all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente. Il referente per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali è il Direttore Sanitario.

## Partecipazione e condivisione obiettivi

Per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato, viene effettuata annualmente la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari.

L'analisi condivisa dei dati riscontrati, conservata presso l'ufficio amministrativo e a disposizione di tutti, permetterà di verificare le criticità, adottando i correttivi necessari per raggiungere un livello sempre più elevato della qualità delle prestazioni.



## Elenco allegati

- carta dei diritti della persona anziana;
- menù tipo;
- scheda per la segnalazione di reclami;
- questionario per la soddisfazione della degenza.

REDATTA AI SENSI DELLA DGR 7435 del 14/12/2001