



CARTA DEI SERVIZI della Fondazione di Servizi alla Persona Milanesi e Frosi ETS Sede di Trigolo

INDICE

PREMESSA	PAG 3
LA CARTA DEI SERVIZI	PAG 3
STORIA DELL'ISTITUTO	PAG 4
CAPACITA' RICETTIVA	PAG 4
RETTA	PAG 4
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	PAG 4
TUTELA DEGLI UTENTI	PAG 4
VIDEOSORVEGLIANZA	PAG 5
VALUTAZIONE DEI SERVIZI	PAG 5
VISITE AGLI OSPITI	PAG 5
NORME DI COMPORTAMENTO	PAG 6
ORARI DI RICEVIMENTO	PAG 6
- RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	
UBICAZIONE	PAG 7
STRUTTURA	PAG 7
SERVIZI OFFERTI	PAG 7-11
ACCESSO-DOMANDA DI AMMISSIONE	PAG 11
INGRESSO IN STRUTTURA	PAG 12
COSA PORTARE IN STRUTTURA	PAG 13
PAI	PAG 13
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	PAG 13
DIMISSIONI	PAG 14
- COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE	
UBICAZIONE - STRUTTURA	PAG 15
STRUTTURA	PAG 15
SERVIZI OFFERTI	PAG 15-16
ACCESSO ALLA STRUTTURA	PAG 16
COSA PORTARE IN STRUTTURA	PAG 16
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	PAG 17



RESIDENZA FRANCESCA	
- RESIDENZIALITA' ASSISTITA RESIDENZA FRANCESCA	
UBICAZIONE	PAG 19
STRUTTURA	PAG 19
SERVIZI OFFERTI	PAG 19-20
DESTINATARI	PAG 20
PROCEDURA D'ACCESSO	PAG 20
ACCOGLIENZA	PAG 20
COSA PORTARE IN STRUTTURA	PAG 20
MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	PAG 21
ASSENZE TEMPORANEE	PAG 21
RINUNCIA VOLONTARIA	PAG 21
DIMISSIONI	PAG 21
TRASFERIMENTI E DECESSI	PAG 21
COMPATIBILITA' E COMULABILITA'	PAG 22
RETTA	PAG 22
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	PAG 22
- ALLOGGI PROTETTI RESIDENZA FRANCESCA	PAG 22
RESIDENZA ROSETTA	
- RESIDENZIALITA' ASSISTITA RESIDENZA ROSETTA	
STRUTTURA	PAG 23
UBICAZIONE	PAG 23
DESTINATARI	PAG 24
PROCEDURA D'ACCESSO	PAG 24
ACCOGLIENZA	PAG 24
COSA PORTARE IN STRUTTURA	PAG 24
MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	PAG 25
ASSENZE TEMPORANEE	PAG 25
RINUNCIA VOLONTARIA	PAG 25
DIMISSIONI	PAG 25
TRASFERIMENTI E DECESSI	PAG 25
COMPATIBILITA' E COMULABILITA'	PAG 26
SERVIZI OFFERTI	PAG 26
RETTA	PAG 27
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	PAG 27
URP	PAG 27
TUTELA DEGLI UTENTI	PAG 27
VALUTAZIONE DEI SERVIZI	PAG 28
VISITE GUIDATE	PAG 28
VISITE AGLI OSPITI	PAG 28
NORME DI COMPORTAMENTO	PAG 28
ORARI DI RICEVIMENTO	PAG 28
- ALLOGGI PROTETTI RESIDENZA ROSETTA	PAG 29
MINI ALLOGGI CASA ROSETTA	
FINALITA' E OBIETTIVI	PAG 29
SERVIZI E VARIE DI CONPORTAMENTO E TUTELA	PAG 30-33
ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI	PAG 33



PREMESSA

Non c'è che un modo per avvicinare le Istituzioni ai cittadini: offrire servizi che siano rispondenti ai loro bisogni per tempi, quantità e qualità di offerta.

E' questa la tensione ideale che anima il lavoro degli operatori e degli amministratori della Fondazione "Milanesi e Frosi" ETS, è la tensione che vuole mantenere "alto", dentro il termine "qualità", quanto garantisce che il servizio offerto sia carico di "umile umanità".

La Carta dei Servizi che si appresta a sfogliare è uno degli strumenti che devono essere messi a disposizione affinché conosciate di più e meglio l'Istituto che vi è descritto; è un impegno pubblico dichiarato e sottoscritto che quanto riportato corrisponde alla realtà della struttura e dei suoi servizi, un contratto morale che gli Amministratori devono ai cittadini per garantire che le risorse economiche gestite non hanno altro fine e destinazione che il perseguimento della salute e del benessere di quanti si affidano alle cure del personale che qui opera.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che descrive la missione, i servizi offerti e le modalità di erogazione delle prestazioni ed è completata dal Codice Etico che è il principale strumento d'implementazione dell'etica all'interno dell'azienda ed è un mezzo che garantisce la gestione equa ed efficace delle transazioni e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione dell'impresa, in modo da creare fiducia verso l'esterno.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida ai servizi per gli utenti, ma un patto tra chi offre un servizio e chi ne fa uso; è un utile strumento di consultazione, di conoscenza e di aiuto, uno strumento a tutela dei diritti degli utenti. **La presente Carta dei Servizi è consultabile sul sito www.rsatrigolo.it.**

STORIA DELL'ISTITUTO

La storia della Casa di Riposo ha origine il 12 dicembre 1936 quando, nella sua abitazione di Soresina, la Sig.a Luigina Milanesi in Frosi detta le proprie volontà testamentarie destinando il Podere "Campasso", con i suoi 24 ettari nei territori di Fiesco e Salvirola, "... a favore dell'ospizio che si costruirà in Trigolo, per i poveri cronici di questo Comune, intestato a Luigina Milanesi e Paolo Frosi".

Alla morte della benefattrice, avvenuta nel febbraio del 1941, la notizia della donazione e l'istituzione di una Congregazione di Carità incaricata dell'attuazione delle volontà testamentarie spingeranno altri trigolesi ad emulare la Sig.a Milanesi con piccole e grandi donazioni che, nel decennio successivo, andranno ad incrementare il patrimonio dell'istituendo Ricovero. Nel 1946 sarà il Sig. Paolo Frosi, consorte della benefattrice, a lasciare all'istituendo Ricovero i 73 ettari del Podere "Brugnoles" di Trigolo e a disporre, nel caso in cui alla sua morte l'Opera Pia non fosse ancora legalmente istituita, la sostituzione dell'erede universale in favore dell'Ente Comunale di Assistenza.

Con Decreto del Presidente della Repubblica Giovanni Gronchi del 2 agosto 1955 "l'Opera Pia Ricovero Cronici Luigina Milanesi e Paolo Frosi" viene eretta in Ente Morale e, contestualmente, ne viene approvato lo Statuto. Attraverso l'alienazione di una parte del patrimonio immobiliare, la Congregazione di Carità, presieduta dal parroco Don Giovanni Ramanzoni, potrà posare la prima pietra del ricovero che verrà inaugurato il 25/04/1958. Seguiranno importanti interventi di ristrutturazione e adeguamento normativo e funzionale negli anni 1970 e 2004.

Oggi la struttura è completamente rinnovata e adeguata ai standard socio-sanitari previsti dalle vigenti normative regionali e statali.

Dal 01.02.2004, in ottemperanza a quanto disposto dalla Legge Regionale n. 1 del 2003 e dal relativo regolamento di attuazione, l'Ente ha optato per la trasformazione da IPAB in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, mantenendo la sfera giuridica pubblica.

Dal 01.01.2017 l'ASP si è trasformata in Fondazione di diritto privato con la denominazione Fondazione di Servizi alla Persona Milanesi e Frosi Onlus. La trasformazione è stata approvata dalla Giunta della Regione Lombardia con atto n. 6085 del 29/12/2016 pubblicata il giorno 31 dicembre 2016 sul BURL Serie Ordinaria n. 52.

Con decreto n. 161 del 03/06/2026 l'Ufficio Regionale del Registro Unico Nazionale del terzo settore di Regione Lombardia, Area della Provincia di Cremona, ha disposto l'iscrizione della Fondazione al RUNTS e l'acquisizione della qualifica di Ente del Terzo Settore. La nuova denominazione della Fondazione risulta essere la seguente: "FONDAZIONE DI SERVIZI ALLA PERSONA MILANESI E FROSI ETS".



CAPACITA' RICETTIVA

La Fondazione di Servizi alla Persona Milanese e Frosi ETS svolge la propria attività sia a Trigolo che a Crema.

Nel Comune di Trigolo la sede della Fondazione sita in via Canevari n. 85 gestisce:

- 120 posti di RSA di cui 20 posti accreditati Nucleo Alzheimer;
- 4 posti di Comunità Alloggio Sociale;
- 7 posti Residenzialità Assistita / Alloggi Protetti.

Nel Comune di Crema in via IX Febbraio 41 la Fondazione gestisce:

- 24 posti di Residenzialità Assistita / Alloggi Protetti.
- 6 posti di Alloggi Protetti.

RETTA

L'ammontare della retta per le diverse unità d'offerta è definito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Per il calcolo e il pagamento della retta si fa riferimento al Regolamento Interno dell'Ente allegato al presente atto. La fattura della retta sarà intestata esclusivamente all'ospite. L'ammontare della retta è esplicitato nel documento ALLEGATO 2 alla presente Carta dei Servizi.

Le spese sanitarie relative al ricovero in RSA sono fiscalmente deducibili come stabilito dalla DGR Lombardia n. 26316 del 21/03/1997. Entro il mese di Marzo di ogni anno gli uffici Amministrativi trasmettono via posta ai famigliari di riferimento la certificazione sottoscritta dal Presidente e valida ai fini fiscali.

I servizi compresi nella retta variano a seconda della tipologia di unità d'offerta e sono esplicitati nel documento ALLEGATO 3 alla presente Carta dei Servizi.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con Pubblico è un ufficio a disposizione degli utenti per il miglioramento della qualità dei servizi erogati dalla Fondazione. Il responsabile dell'Ufficio è il Funzionario del Servizio Sociale.

Organizzazione, scopi e funzioni dell'U.R.P. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico che svolge le seguenti funzioni:

- fornisce agli utenti ed alle persone interessate informazioni inerenti l'attività istituzionale nonché il funzionamento dell'azienda e le prestazioni erogate;
- predispone, in caso di reclamo, l'attività di istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta;
- cura l'istruttoria acquisendo gli elementi necessari alla formulazione del giudizio;
- fornisce all'utente tutte le informazioni inerenti la realizzazione dell'esercizio di tutela;
- provvede, dietro richiesta ed apposita delega, a svolgere operazioni amministrative in favore degli utenti.

TUTELA DEGLI UTENTI

Gli anziani, i loro parenti ed affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia e/o presso la Fondazione possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociale. In particolare i soggetti di cui al punto precedente possono esternare il loro dissenso rispetto ad un servizio di cui siano stati vittima, causa il comportamento di operatori dell'Azienda o causa la non corretta impostazione dell'attività così come descritta nella Carta dei Servizi. Le procedure di reclamo sono pertanto azionabili solo nell'ambito dei principi dichiarati e degli standard gestionali descritti e assicurati nella Carta dei Servizi rimanendo ferma l'eventuale competenza degli organi giurisdizionali ordinari per altre e diverse forme di accertamento della responsabilità. I soggetti sopra individuati esercitano il proprio diritto entro e non oltre 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. La presentazione del reclamo può avvenire alternativamente:

- mediante lettera in carta semplice inviata all'Azienda, anche tramite fax, mail o consegnata all' U.R.P.;
- mediante compilazione di apposito modello in distribuzione presso l'URP e ALLEGATO 5;
- mediante segnalazione telefonica all'URP;
- nel corso di colloquio con il responsabile dell'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta da parte del Responsabile Urp apposita scheda/verbale. Ogni istanza deve essere protocollata. Le istanze presentate devono essere contestualmente trasmesse alla Direzione

per necessaria immediata conoscenza. Ai fini istruttori, il responsabile dell' U.R.P. nei cinque giorni successivi alla segnalazione , si attiva nei confronti dei responsabili dei servizi interessati, reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari – anche acquisendo relazioni o pareri - per fornire adeguata risposta al richiedente. La risposta al richiedente dovrà essere data entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione. Il Responsabile dell'Ufficio provvede a dare tempestiva risposta all'utente in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza le risultanze dell'istruttoria, complete di parere del Responsabile dell'Ufficio, vengono trasmesse al Direttore per la definizione dell'iter della pratica ed il riscontro all'istanza. La risposta inviata all'utente va fornita in copia ai Servizi interessati per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie. Il Responsabile dell' U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta e produca elementi integrativi. Qualora la segnalazione riguardi il Direttore d'Istituto e/o il Direttore Medico il preposto all'URP trasmette d'ufficio la stessa al Presidente per la trattazione del caso, informandone l'interessato.

VIDEOSORVEGLIANZA

All'esterno e all'interno dei locali della sede di Trigolo e all'esterno della Struttura di Crema è attivo un impianto di videosorveglianza, installato, previo accordo con le rappresentanze sindacali e nel rispetto della normativa in materia di tutela dei lavoratori. La finalità dell'installazione del sistema di videosorveglianza è da rinvenirsi nel garantire lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali e nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento al diritto alla riservatezza e al rispetto dei diritti e della libertà altrui. Il sistema di videosorveglianza è regolato da apposita Policy e regolamento interno disponibili agli atti della Fondazione.

VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Entro il mese di dicembre di ogni anno la struttura richiede agli ospiti e ai familiari la compilazione dei questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utente secondo la procedura che costituisce ALLEGATO 4 alla presente.

VISITE AGLI OSPITI

Le strutture sono aperte dalle 8.00 alle 20.00. Al fine di consentire il buon funzionamento dell'attività sanitaria e assistenziale e onde evitare confusione e impedimenti al personale durante lo svolgimento di alcune attività sanitarie e assistenziali (igiene degli ospiti , controlli medici , pulizia delle stanze , mobilitazione degli ospiti) si consiglia di effettuare le visite come segue :

<u>FONDAZIONE MILANESI E FROSI</u>	DALLE ore	ALLE ore
SEDE DI TRIGOLO		
-NEGLI SPAZI COMUNI AL PIANO TERRA (GIARDINO E SALONE POLIFUNZIONALE)	8.00	20.00
-NEGLI SPAZI COMUNI DEI REPARTI DI DEGENZA E DELLE RESIDENZE (SALE PRANZO , SALE SOGGIORNO , SALONE ANIMAZIONE)	10.00	11.30
-NELLE STANZE DI DEGENZA DELLA RSA E DEL NUCLEO ALZHEIMER	15.00	17.30
-NELLE STANZE DI DEGENZA DELLA RESIDENZA FRANCESCA	18.30	19.30
-NELLE STANZE DI DEGENZA DELLA COMUNITA' ALLOGGIO		
SEDE DI CREMA		
-NEGLI SPAZI COMUNI (GIARDINO E ATRIO DI SOGGIORNO)	8.00	20.00
-NELLE STANZE DI DEGENZA E NELLA SALA DA PRANZO DELLA RESIDENZA	10.00 15.00 18.30	11.30 17.30 19.30
-NEGLI ALLOGGI PROTETTI DI CASA ROSETTA	8.00	20.00

Sono consentite le visite o le permanenze notturne di un solo familiare (esempio per assistenza a pazienti terminali) solo se preventivamente autorizzate dal Medico Responsabile

NORME DI COMPORTAMENTO

In tutti i locali della Fondazione è tassativamente vietato fumare; questo per disposizione di legge ma, soprattutto, per rispetto della salute propria e altrui. Per non arrecare disturbo agli ospiti che vengono accomodati a letto o decidono di riposare, dalle ore 13,00 alle ore 15,30 viene chiesto di evitare il più possibile i rumori, di parlare a bassa voce e di moderare il volume della radio e della televisione. Sono comunque a disposizione degli ospiti e dei loro parenti degenti alcuni spazi ricreativi dotati di televisione a colori situati nel salone di ricreazione e nei vari piani di degenza. Durante la visita medica e la somministrazione della terapia i visitatori sono tenuti ad allontanarsi dalla stanza di degenza.

ORARI DI RICEVIMENTO UFFICI E NUMERI DI TELEFONO

✓ UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi sono aperti: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30.

NUMERO TELEFONICO : **0374.375600** MAIL: segreteria@rsatrigolo.it

✓ SERVIZIO SOCIALE – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Dal lunedì al sabato : 9,30 - 12,30

lunedì - mercoledì - venerdì: 14,00 - 18,00

NUMERO TELEFONICO : **0374.375614** MAIL servizio.sociale@rsatrigolo.it

✓ SERVIZIO MEDICO

Dal lunedì al sabato previo appuntamento telefonico e secondo gli orari esposti in struttura.

STATO DI EMERGENZA

Durante i periodi di emergenza sanitaria i diversi servizi potranno subire variazioni e/o riduzioni secondo quanto definito dai protocolli interni che saranno di volta in volta resi noti agli interessati.

Nelle pagine che seguono vengono descritte le tre unità d'offerta presenti presso la sede di Trigolo

■ **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE - RSA**

■ **COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE**

■ **RESIDENZA FRANCESCA : RESIDENZIALITA' ASSISTITA E ALLOGGI PROTETTI**

■ **RESIDENZA ROSETTA : RESIDENZIALITA' ASSISTITA E ALLOGGI PROTETTI**

■ **MINI ALLOGGI CASA ROSETTA**



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

UBICAZIONE

La struttura si trova a Trigolo (CR) in Via Canevari, 85 (vedi carta stradale presente sul sito).

L'edificio è facilmente raggiungibile con:

Con mezzo proprio:

- Per chi proviene dalla strada statale n. 415 "Paullese" (direzione Cremona):
giunti al grande rondò che indica la strada per Brescia e Cremona, seguire le indicazioni per Brescia. Alla 1° rotonda prendere l'uscita per IZANO.
Superato Izano, proseguire mantenendo come punto di riferimento le indicazioni per SALVIROLA, FIESCO, e TRIGOLO.
L'FONDAZIONE "Milanesi e Frosi" è posta sul lato destro della strada prima dell'inizio del paese.
- Per chi proviene dalla zona di Cremona: seguire le indicazioni per Soresina e Castelleone, quindi seguire le indicazioni per Trigolo.

Con autobus di linea:

E' stata predisposta una fermata proprio di fronte alla struttura. Per informazioni sugli orari è possibile chiamare la società che gestisce il servizio.

LA STRUTTURA

La **Residenza Sanitaria Assistenziale** ha una capacità ricettiva di 120 posti letto autorizzati ed accreditati dalla Regione Lombardia, 2 di questi posti non sono contrattualizzati con la locale ASL e quindi in regime di totale solvenza. All'interno della capacità ricettiva è attivo un Nucleo Alzheimer di 20 posti letto accreditato dalla Regione Lombardia con appositi decreti.

La RSA è suddivisa in sei nuclei di degenza disposti su due piani, con camere a 2 posti letto, n. 4 camere singole e una stanza singola per pazienti terminali o in particolari condizioni di salute. Ogni nucleo ha un suo salotto con TV, una sala pranzo, un locale per il bagno assistito con vasca ad ultrasuoni ed una guardiola per il monitoraggio e la sorveglianza da parte del personale. Ogni piano di degenza è dotato di un ambulatorio infermieristico e un ambulatorio medico dedicato al personale sanitario. Il Nucleo Alzheimer è recentemente stato ampliato con la dotazione di ampi spazi per le terapie occupazionali e un giardino interno.

La Struttura inoltre è dotata di spazia comuni quali

- un ampio e luminoso salone con impianto stereo e maxischermo per le varie attività di animazione;
- una spaziosa e ben attrezzata palestra;
- una accogliente e pregevole cappella per le varie funzioni religiose;
- uno spazio dedicato alla riabilitazione multisensoriale per ospiti con gravi disturbi del comportamento;
- un giardino fruibile da tutti gli ospiti e dai visitatori;
- una lavanderia ed una cucina interna;
- un ampio parcheggio esterno adiacente alla struttura;
- una camera mortuaria.

Tutti i locali della Fondazione sono climatizzati e dotati di filodiffusione.

SERVIZI OFFERTI

■ SERVIZIO SANITARIO-SOCIO-ASSISTENZIALE

Il servizio medico – infermieristico - assistenziale è garantito nell'arco dell'intera giornata per 24 ore grazie alla presenza di dirigenti medici, infermieri professionali, operatori socio-sanitari e ausiliari socio assistenziali.

In particolare la presenza in servizio è così strutturata:

- ✓ continuativamente sulle 24 ore:
 - ◆ Personale ausiliario socio assistenziale.
 - ◆ Personale infermieristico, medici interni e medici di guardia medica.
- ✓ dalle 8.00 alle 18.00 : Personale Medico interno.
- ✓ dalle 18.00 alle 8.00 : reperibilità medica.



Gli operatori ASA provvedono all'igiene personale di ogni ospite a seconda delle necessità, alla mobilitazione e all'allettamento quotidiano, alla distribuzione dei pasti e all'assistenza diretta alla persona. Il personale ASA svolge la propria attività secondo un Piano di Lavoro ben definito e nel rispetto dei protocolli di intervento adottati dall'Ente, tenendo però sempre presente che il proprio intervento è tanto più qualificato e qualificante quanto più è personalizzato e in sintonia con le esigenze e le preferenze di ogni singolo ospite.

L'assistenza infermieristica viene garantita sulle 24 ore dagli Infermieri che provvedono alla rilevazione dei parametri vitali di ogni ospite, all'esecuzione degli esami strumentali, alla somministrazione delle terapie secondo le disposizioni ricevute dai medici, alle medicazioni, alla riattivazione della funzionalità dell'ospite. Nello svolgimento delle diverse mansioni gli Infermieri sono supportati dagli operatori OSS.

Un Coordinatore Infermieristico sovrintende e coordina l'attività degli operatori Infermieri e ASA/OSS.

L'assistenza medica diurna e feriale viene garantita dalla presenza di due dirigenti medici a rapporto dipendente. Nei giorni festivi e nelle ore notturne è attivo il servizio di reperibilità medica.

I dirigenti medici svolgono la loro attività medica e sono responsabili della prevenzione e cura della salute dell'ospite nonché delle attività gestionali dei reparti di degenza.

Il coordinamento e la supervisione di tutta l'attività in ambito sanitario, riabilitativo, educativo, animativo e assistenziale è affidata alla figura del Direttore Sanitario.

L'attività medico specialistica diagnostica è curata dai medici interni anche attraverso l'apporto di professionisti esterni che collaborano con la struttura nelle seguenti branche: cardiologia e geriatria. La restante attività diagnostica specialistica come pure quella di analisi e quella radiologica sono garantite al bisogno ricorrendo alle strutture ospedaliere pubbliche e private presenti sul territorio. Di norma il servizio di trasporto degli esami ematici e degli ospiti viene realizzato con mezzi dell'Ente, mentre per determinate situazioni si fa ricorso al servizio di trasporto con ambulanza. Nella struttura vengono anche trattati pazienti con problematiche sanitarie specifiche come ad esempio pazienti dializzati o con nutrizione parenterale (PEG) o con sondino naso gastrico (SNG) e soggetti in fase terminale. Sia il personale medico che infermieristico presta la propria attività nel rispetto dei protocolli adottati dall'Ente.

■ SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

All'interno della struttura è operativo il servizio di fisioterapia.

L'attività viene realizzata in una moderna palestra, posta al piano terra, dotata di ampi spazi e completamente attrezzata con apposite apparecchiature e strumenti per la riabilitazione. L'intervento riabilitativo viene gestito, con la supervisione del medico responsabile, da fisioterapisti della riabilitazione e massofisioterapisti ed offre le seguenti prestazioni:

- Kinesiterapia attiva e passiva per il rinforzo muscolare e per il recupero degli arti a seguito di traumi;
- Kinesiterapia attiva e passiva di mantenimento;
- Rieducazione neuromotoria;
- Rieducazione ai passaggi posturali ed al cammino
- Terapia fisica manuale (massaggi) o meccanica (elettrostimolazione, elettroanalgesia, ionoforesi, magnetoterapia, radarterapia, laser terapia, ultravioletti ed infrarossi).

Il servizio è operativo, salvo casi eccezionali, dal lunedì al venerdì sia al mattino che nelle ore pomeridiane.

■ SERVIZIO DI ASSISTENZA E RIABILITAZIONE MULTISENSORIALE

All'interno della struttura è stato recentemente costruito uno spazio dedicato all'assistenza e alla riabilitazione multisensoriale. In particolare sono stati creati, all'interno della Residenza, degli spazi attrezzati nei quali poter attuare le terapie complementari e la stimolazione plurisensoriale con l'ausilio di un ambiente "SNOEZELEN".

Gli ambienti prevedono:

- ✓ uno spazio "casa" con cucina, zona relax e di attività, una lavanderia, uno spazio verde, nei quali gli ospiti possano realizzare varie attività occupazionali quali cucinare, fare piccoli lavori domestici e di giardinaggio, ecc...
- ✓ una STANZA DI STIMOLAZIONE MULTISENSORIALE.
- ✓ un GIARDINO INTERNO.

La stimolazione multisensoriale è nata in Olanda negli anni Settanta per le persone affette da disabilità intellettiva e si concretizza in un intervento terapeutico condotto all'interno di un ambiente chiamato "Snoezelen Room" che fa ricorso a tutti e cinque i sensi e alla loro interazione attraverso: effetti luminosi, musicali, uditivi, superfici tattili e in movimento, aromi e stimoli gustativi.

La stanza , progettata e studiata da un'equipe di ingegneri e geriatri , è dotata di attrezzature altamente specializzate per la stimolazione dei sensi :

- Una poltrona musicale nella quale l'ospite si può rilassare sentendo la musica vibrare all'interno del corpo;
- Pannelli e tende con luci colorate ;
- Proiettori di immagini tridimensionali anche legate alla vita e al passato degli ospiti ;
- Effetti e giochi di luci proiettati sui muri ;
- Tubo con bolle d'acqua colorate e fasci di fibre ottiche ;
- Diffusore di aromi con essenze particolari .

L'utilizzo di questi ambienti , nel quale opera personale specializzato e formato ad hoc, ha l'obiettivo di :

- osservare e controllare i disturbi del comportamento quali: l'agitazione psicomotoria , l'aggressività , l'affaccendamento , il vagabondaggio, la tristezza, ecc;
- stimolare le capacità residue della persona affetta da demenza;
- tentare di trovare un canale di comunicazione , specialmente nelle fasi più avanzate della malattia , di tipo non verbale;
- ridurre i trattamenti farmacologici e contenitivi.

Con l'attivazione della Stanza di Stimolazione Multisensoriale, la prima in provincia di Cremona, si è avviata un'importante sperimentazione sul controllo e sulla gestione dei disturbi cognitivi e comportamentali .

■ SERVIZIO DI ANIMAZIONE/EDUCAZIONE

L'attività di ANIMAZIONE/EDUCAZIONE, svolta all'interno della Fondazione "Milanesi e Frosi", è strutturata ed impostata secondo il criterio della PROGRAMMAZIONE e della PERSONALIZZAZIONE . Fare animazione significa progettare ed avviare forti e significative "azioni di stimolo" in grado di sviluppare nell'anziano un sentimento di ottimismo, fiducia e speranza che gli permetta di superare ansie, sofferenze, angosce, disagi e delusioni dovute soprattutto alla fatto di riconoscersi "vecchio" ed istituzionalizzato.

Le iniziative vengono organizzate in funzione del livello cognitivo degli ospiti ricoverati, della loro autonomia ed al loro tipo di reazione, nonché in riferimento alle varie stagioni ed alle particolari festività annuali (Natale, Pasqua , Festa della mamma, ecc) . Al mattino l'attività inizia circa alle ore 9,30 e termina alle ore 11,30 ; mentre al pomeriggio inizia indicativamente alle ore 15,00 e termina alle ore 17,30. Alcune tra più importanti iniziative sono :Ginnastica della memoria , Attività di bricolage ,Lettura attiva ,Attività di stimolazione cognitivo-motoria , Attività ludico – motoria , Ginnastica in musica , Laboratorio Teatrale , Salotto alternativo , Stimolazione cognitivo - verbale , Ecc..

■ SERVIZIO SOCIO – RICREATIVO

Nella struttura è operativo un servizio socio-ricreativo per ospiti particolarmente compromessi dal punto di vista cognitivo. Detto servizio viene gestito dal personale ASA appositamente preparato che opera direttamente nei reparti di degenza nei confronti di quei soggetti che non possono o non vogliono essere coinvolti nelle specifiche attività di animazione. Il servizio in particolare attiva :

- Azioni di stimolazione;
- Azioni di comunicazione e di supporto;
- Azioni di cura e di assistenza diretta.

■ SERVIZIO SOCIALE

Nella struttura opera, a tempo pieno, un Assistente Sociale. Sulla base di competenze e principi propri della professione l'Assistente Sociale, all'interno di una RSA:

- ◆ interviene in modo di favorire l'autonomia dei soggetti, attivando le capacità residue delle persone nell'affrontare i problemi personali e sociali;
- ◆ concorre nell'azione di prevenzione e risoluzione delle situazioni di bisogno degli ospiti e dei loro familiari favorendo dove possibile il processo di aiuto alla persona;
- ◆ svolge colloqui con l'ospite e con interlocutori significativi nell'ambiente familiare;
- ◆ collabora e partecipa con le équipe operative nella stesura del progetto assistenziale individuale;
- ◆ svolge funzioni di segretariato sociale;
- ◆ consulta leggi e disposizioni per verificare il diritto alle prestazioni.
- ◆ interviene nei confronti dei familiari, come filtro e sostegno durante tutto il periodo di permanenza in struttura



anche attraverso attive collaborazioni con il personale amministrativo, sanitario e animativo.

L'Assistente Sociale collabora con la rete dei servizi del territorio: un collegamento tra i servizi generali e quelli specialistici favorendo la collaborazione e il confronto con le associazioni operanti nel sociale al fine di attuare una integrazione tra una struttura e il territorio.

VISITE GUIDATE PRESSO LA STRUTTURA

Allo scopo di offrire ed assicurare una approfondita conoscenza della struttura e dell'organizzazione delle varie attività (sanitarie, assistenziale, riabilitative e ricreative), a tutti coloro che esprimono l'intenzione di ricoverare i propri familiari presso la Fondazione viene data la possibilità di effettuare visite guidate presso la struttura. Le visite vengono condotte dall'Assistente Sociale della Fondazione.

■ SERVIZIO SOSTEGNO PSICOLOGICO

Nella struttura è presente due volte al mese uno Psicologo per attività di consulenza e sostegno psicologico in favore degli ospiti, dei loro famigliari e degli operatori.

■ SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La cucina, particolarmente curata, assicura la preparazione dei cibi maggiormente graditi agli ospiti anziani.

Ogni giorno viene esposto nei reparti il menu giornaliero che consente la scelta fra diverse alternative. In caso di specifica indicazione medica viene elaborato un menù personalizzato per gli ospiti sottoposti a particolari diete speciali. Particolare attenzione è riservata agli ospiti che, per diverse ragioni, hanno difficoltà nella consumazione dei pasti; allo scopo vengono preparati piatti unici opportunamente trituriati e miscelati.

Gli ospiti possono scegliere di consumare il vitto nella propria camera di degenza o nella sala ristorante a loro riservata.

La colazione è personalizzata e viene servita subito dopo l'igiene del mattino (indicativamente dalle 7.00 alle 9.00).

Il pranzo viene servito dalle ore 11.45 alle 12.30.

La cena viene servita dalle ore 18.15 alle ore 19.00.

Nella mattinata e a metà pomeriggio, agli ospiti, vengono solitamente servite bevande fredde o calde (a seconda della stagione).

I locali di cucina sono dotati di impianti in linea con la normativa in tema di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro; vengono quindi garantite le procedure di autocontrollo per prevenire i rischi legati all'igiene degli alimenti prodotti.

■ SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio lavanderia, compreso nel costo della retta, è garantito dalla struttura.

Il servizio è abilitato al lavaggio di indumenti intimi, di capi di vestiario in generale fatta eccezione per i capi delicati come lana 100%, cashmere, mohair, tailleur, capi di seta, cappotti, ecc.

Al momento dell'ingresso ai familiari dell'ospite viene consegnato un elenco dettagliato dei capi di abbigliamento, con il relativo quantitativo necessario.

Gli indumenti in dotazione devono essere in numero sufficiente da garantire il cambio, pratici e comodi nonché di tessuti lavabili e resistenti.

Ogni capo dovrà essere contrassegnato. Il contrassegno può essere posto direttamente dai famigliari oppure può essere posto dal personale della Fondazione con apposita pressa a caldo e dietro pagamento di un corrispettivo stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione. In particolare si sottolinea che i frequenti lavaggi a temperature elevate e l'utilizzo di detersivi ad elevato potere disinfettante potrebbero deteriorare gli indumenti. In caso di deterioramento o perdita accidentale dei capi personali non è prevista alcuna forma di risarcimento.

Durante le ore diurne tutti gli ospiti non allettati sono invitati ad indossare abiti di uso normale e idonei a garantire il decoro della persona.

■ SERVIZIO PARRUCCHIERA, BARBIERE, ESTETISTA

Il servizio barbiere e parrucchiere è compreso nella retta di ricovero. Nello specifico l'Ente garantisce:

- ✓ per gli uomini tre tagli settimanali della barba e un taglio mensile dei capelli;
- ✓ per le donne un intervento (taglio e/o messa in piega) ogni due mesi.

Per chi lo desidera è possibile usufruire di prestazioni aggiuntive a pagamento.

 Fondazione di Servizi alla Persona MILANESI E FROSI ETS	CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE	APPROVATA CON ATTO 5 DEL 02/07/2026
--	---	--

È previsto un servizio di manicure, pedicure, a richiesta, svolto da un Estetista libero professionista con il quale l'Ente ha stipulato una convenzione e con oneri a totale carico degli utenti.

■ SERVIZIO PULIZIE E MANUTENZIONE

Il servizio di pulizie ordinarie e straordinarie è garantito dal personale esterno.

Il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, del giardino e delle varie attrezzature è garantito dalla presenza di due operai e da ditte esterne specializzate.

■ SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE

Il servizio di assistenza spirituale viene garantito, per il culto cattolico, attraverso le visite del Sacerdote e del Diacono della parrocchia di Trigolo.

All'interno della struttura è situata una Cappella per consentire, a coloro che lo desiderano, di partecipare alle varie funzioni religiose. La Cappella interna può anche essere utilizzata per le esequie degli ospiti. La Santa Messa viene celebrata tutte le settimane e nelle feste Religiose infrasettimanali e trasmessa, in filodiffusione, nei reparti di degenza.

■ SERVIZIO DI CAMERA ARDENTE

In caso di decesso dell'Ospite nella struttura, viene messa a disposizione, gratuitamente, la camera mortuaria dell'Ente. I familiari devono scegliere liberamente l'Impresa di onoranze funebri.

La cerimonia funebre può essere celebrata nella cappella dell'Ente previo accordo con il sacerdote della parrocchia di Trigolo o con sacerdoti contattati dai familiari stessi.

■ ALTRI SERVIZI

SERVIZIO RISTORO : Al piano terra e nel salone dell'animazione (1° Piano) sono collocati distributori automatici di bevande calde e fredde e piccoli generi alimentari di ristoro.

SERVIZIO POSTALE: I pazienti che desiderano spedire lettere possono rivolgersi agli uffici amministrativi. La corrispondenza personale in arrivo viene consegnata direttamente all'ospite o ai propri familiari.

ACCESSO ALLA STRUTTURA -DOMANDA DI AMMISSIONE

Possono essere ammesse alla R.S.A. persone d'ambo i sessi in condizione di parziale o totale non autosufficienza.

Il cittadino della Provincia di Cremona, residente nel territorio di competenza della ASST di Crema, in base ad un accordo sottoscritto dagli Enti interessati (ASST, ATS, Comuni, Comunità Sociale Cremasca, Enti Gestori delle RSA) per effettuare la domanda di ingresso:

- si deve rivolgere ai Punti di Accoglienza che sono: le diverse strutture RSA dislocate sul territorio distrettuale, i Servizi Sociali del Comune, l'Unità Operativa Cure Territoriali dell'ASST, il Servizio Sociale ospedaliero, i reparti di Cure Intermedie;
- presso i Punti di Accoglienza è possibile compilare la Richiesta per l'ingresso in RSA che verrà valutata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVMD);
- in caso di valutazione positiva la RSA inserisce il soggetto nella propria lista d'attesa.

Il cittadino della Provincia di Cremona, residente nel territorio di competenza della ASST di Cremona:

- deve presentare la domanda di ammissione all'ufficio Servizi Sociali del proprio Comune di residenza;
- anche in questo caso, a fronte di una valutazione positiva per l'inserimento, la RSA inserisce il soggetto nella propria lista d'attesa.

La domanda di ammissione ai posti accreditati per i non residenti nei territori di competenza delle ASST di Crema e di Cremona, va presentata direttamente all'Assistente Sociale della Fondazione, corredata dalla scheda sanitaria compilata dal proprio medico di base o da medici ospedalieri.

Tutta la documentazione viene trattenuta e conservata dall'Ente in apposito fascicolo, assicurando la tutela della privacy. Al momento dell'ingresso l'ospite o suo familiare ovvero l'Amministratore di sostegno, il tutore o il procuratore sottoscrivono un contratto di ingresso al fine di dare certezza ai rapporti che intercorrono tra le parti. Contestualmente alla sottoscrizione del contratto di ingresso viene consegnata copia della carta dei servizi.



L'INGRESSO

L'ingresso in struttura rappresenta per l'anziano il passaggio da una **dimensione familiare** (spazi e persone) ad una **dimensione comunitaria** (reparti ed operatori). A questo passaggio l'anziano, molto spesso, reagisce in modo negativo, isolandosi ed adottando un atteggiamento di forte chiusura. Contestualmente, anche i **familiari** che accompagnano l'anziano in struttura manifestano:

- **un forte dispiacere** per "l'abbandono" del loro parente,
- **dubbi e preoccupazioni** rispetto al tipo di assistenza ed alla qualità degli interventi sanitari erogati dall'Ente (se viene ben curato, ben assistito, come si comportano gli operatori, in che modo viene svolta l'attività, come sono gli altri ospiti, ecc).

Anche per **gli operatori** della struttura, l'ingresso di un nuovo Ospite rappresenta un momento difficile e delicato da sostenere.

L'accoglienza di nuovi Ospiti rappresenta l'opportunità e l'occasione per:

- assicurare e garantire all'anziano un inserimento guidato ed attento ai minimi particolari;
- rassicurare ed informare i familiari in merito al tipo di assistenza e cura che verrà offerta all'ospite;
- consolidare e favorire la massima collaborazione tra le diverse realtà operanti al fine di agevolare le operazioni, i compiti e le attività di ogni figura professionale specifica, facilitando contemporaneamente un maggior livello di conoscenza del singolo Ospite.

L'ingresso del nuovo ospite viene gestito in due fasi ben distinte:

PRIMA FASE: Individuazione e conoscenza preliminare del nuovo Ospite

Individuato il nominativo del nuovo Ospite, viene contattato il familiare di riferimento.

In caso di accettazione da parte del familiare del ricovero l'Assistente Sociale comunica al familiare stesso:

- ✓ l'elenco dei documenti da consegnare al momento dell'ingresso in struttura;
- ✓ alcune iniziali informazioni circa la biancheria e l'abbigliamento da portare;
- ✓ di contattare quanto prima, telefonicamente o personalmente, un Medico della struttura per una iniziale conoscenza della situazione (attraverso la compilazione di apposita scheda descrittiva).
Tale conoscenza, seppur sommaria, è necessaria per l'individuazione di una adeguata sistemazione logistica (nucleo, posto letto e compagna/o di camera).

Laddove è possibile è opportuna una visita dei familiari prima del ricovero per conoscere alcuni operatori, per prendere visione della camera e del nucleo dove si intende ricoverare il nuovo Ospite e delle modalità organizzative tanto della struttura che del reparto di degenza.

In casi di particolare complessità è possibile una valutazione multidisciplinare da parte di un team della RSA (Medico, Coordinatore Infermieristico, Ass. Soc., eventualmente FT) presso il domicilio o la sede di ricovero del nuovo ospite, o presso la struttura quando possibile.

SECONDA FASE: L'accoglienza

Rammentando le criticità tipicamente presenti nella fase di accoglienza si raccomanda a tutte le figure professionali coinvolte di mantenere un comportamento improntato all'educazione e alla massima ospitalità possibile.

Segue un breve colloquio con il nuovo Ospite (se cognitivamente conservato, o in condizioni di salute tali da sostenere un colloquio) e con i famigliari nell'ufficio dell'Assistente Sociale per:

- ✓ raccogliere dati, notizie e informazioni circa il nuovo Ospite (livello di autosufficienza, carattere, esigenze, necessità, abitudini, gusti, ecc)
- ✓ fornire brevi e semplici informazioni in merito alla struttura, agli operatori, orari di visita, punti di riferimento, ecc.

Al colloquio è presente l'ASA, incaricata all'accoglienza del nuovo Ospite che, oltre a dare alcuni informazioni sull'attività quotidiana (ora alzata, colazione, pranzo e cena, attività varie, ecc.), e rispondere alle varie domande dei familiari, spiega agli stessi il funzionamento della lavanderia e la gestione dei capi di abbigliamento.

Dopo una breve visita guidata, a cura dal Responsabile dei Servizi Sociali in collaborazione con l'ASA incaricata, per conoscere la nuova struttura e i vari operatori, l'Ospite viene accompagnato nel reparto, presentato al Medico, al Coordinatore Infermieristico ed agli altri Operatori presenti ed infine condotto nella stanza a lui assegnata.

L'ASA mostra all'Ospite la stanza, gli spazi ed arredi a lui dedicati (letto-comodino-armadio) e aiuta l'Ospite a riporre ordinatamente la biancheria ed i vari indumenti. In questa circostanza viene spiegato all'Ospite e ai familiari come



funziona la lavanderia interna e come viene gestito il lavaggio degli indumenti, quali e quanti capi di abbigliamento devono essere costantemente forniti dai familiari, i tempi di consegna della lavanderia ed eventuali difficoltà (capi di lana, capi delicati, ecc).

Visitata la struttura e presa visione della camera, segue valutazione multidimensionale da parte dell'equipe sociosanitaria con conseguente apertura del Fascicolo sanitario e assistenziale (FaSaS) compilazione della scheda infermieristica d'ingresso; in questa fase è possibile per i familiari avere un ulteriore colloquio con il Medico e l'equipe sulla condizione del nuovo ospite.

COSA PORTARE IN STRUTTURA

Al momento del ricovero l'Ospite deve avere con sé:

1. DOCUMENTI PERSONALI

- Tessera Sanitaria;
- Codice Fiscale;
- Documento di Identità non scaduto;
- Documentazione Clinica recente (elenco medicinali, lettere dei ricoveri precedenti, esiti ultimi esami, ecc, eventuali verbali di invalidità e tesserini di esenzione);
- Tessera elettorale;

2. OGGETTI NECESSARI PER L'IGIENE E LA CURA DELLA PERSONA (pettine o spazzola per capelli, spazzolino per l'igiene orale, dentifricio, pasta per protesi dentaria, sapone, deodorante ecc..);

3. VESTIARIO E BIANCHERIA INTIMA.

4. AUSILI PERSONALI IN DOTAZIONE (bastone, carrozzina, ecc..).

E' sconsigliato portare oggetti di valore e denaro per i quali l'Azienda non si assume responsabilità in caso di smarrimento. Presso gli uffici è possibile depositare oggetti di valore in cassaforte.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Trascorsi alcuni giorni dall'ingresso, l'equipe di accoglienza, congiuntamente ad altri operatori, valuta e verifica la situazione ed avvia la predisposizione del **"Piano di Assistenza Individualizzato"**

L'espressione Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) si riferisce all'elaborazione di un progetto di assistenza costruito intorno ai bisogni della persona, considerata nella sua globalità costituisce:

- ✓ una registrazione metodologica dei problemi, degli obiettivi, delle prestazioni e della valutazione dei risultati dell'assistenza per ogni paziente;
- ✓ uno strumento necessario all'attuazione di un'assistenza globale, individualizzata e ben organizzata;
- ✓ uno strumento che consente di focalizzare l'attenzione sull'ospite, di progettare la successione e le modalità degli interventi in modo razionale, definendo le funzioni ed i tempi di azione di ogni membro dell'equipe, assicurando la continuità e la coerenza delle prestazioni.

Gli operatori, organizzati e strutturanti in diverse équipe, si ritrovano periodicamente per discutere ed aggiornare la situazione di ciascun ospite. I parenti vengono informati dell'incontro e vengono invitati a contattare il medico per condividere con la sottoscrizione del PAI quanto definito dall'equipe.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Al mattino dalle ore 6.00 alle 8.00 circa inizia la giornata dell'ospite, con gli operatori che procedono all'igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilitazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici, alle medicazioni.

Alle ore 8.00 circa viene distribuita la colazione, con possibilità di scegliere se consumarla nella stanza o nel refettorio comune; chi non è in grado di assumerla autonomamente, viene assistito dal personale.

Dopo la colazione iniziano le varie attività di animazione, di ergoterapia, di fisiokinesiterapia.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica, soprattutto alle persone allettate ed in condizioni cliniche precarie; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande fresche o calde.

Il pranzo viene distribuito alle ore 11.45. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto; è possibile anche l'assistenza al pasto da parte dei famigliari/volontari previa autorizzazione della Direzione Sanitaria dell'Ente.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo, con la possibilità comunque di trattenersi nei locali di soggiorno, nelle verande o in giardino per letture, televisione, incontri, ecc.

Nel frattempo viene garantita la mobilitazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio effetti personali e pannoloni per gli incontinenti.

Nelle ore pomeridiane, dopo le 14.30, proseguono anche le attività di kinesiterapia e animazione.

La distribuzione della cena avviene, nella sala da pranzo, alle ore 18.15, al termine gli operatori provvedono all'allettamento degli ospiti, alla preparazione per la notte e alla somministrazione della terapia serale.

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati dal personale Ausiliario e Infermieristico in turno con l'apporto del Medico in regime di reperibilità.

DIMISSIONI

Trasferimenti

Al momento della dimissione, a seguito di richiesta di trasferimento, viene rilasciata una completa ed aggiornata relazione clinica da consegnare in visione al nuovo medico curante contenente la diagnosi di ingresso, i principali interventi clinico - riabilitativi, la diagnosi di dimissione e le indicazioni terapeutiche, al fine di garantire la continuità assistenziale. E' inoltre possibile richiedere al Dirigente Medico del reparto copia della cartella clinica o altri documenti utili secondo quanto previsto dal Regolamento di accesso agli atti in vigore presso l'Ente . In caso di trasferimento dell'ospite ad altra struttura l'onere dell'ambulanza é a carico dello stesso.

Decessi

Nel caso di decesso i famigliari, tempestivamente informati dal personale dell'Ente, dovranno provvedere direttamente a contattare l'impresa di onoranze funebri che, oltre ad occuparsi dell'espletamento delle pratiche necessarie, dovrà curare direttamente la vestizione della salma dell'ospite deceduto.



COMUNITA' ALLOGGIO SOCIALE

UBICAZIONE

La struttura si trova a Trigolo (CR) in Via Canevari, 85 (vedi carta stradale presente sul sito).

L'edificio è facilmente raggiungibile con:

Con mezzo proprio:

- Per chi proviene dalla strada statale n. 415 "Paullese" (direzione Cremona): giunti al grande rondò che indica la strada per Brescia e Cremona, seguire le indicazioni per Brescia. Alla 1° rotonda prendere l'uscita per IZANO. Superato Izano, proseguire mantenendo come punto di riferimento le indicazioni per SALVIROLA, FIESCO, e TRIGOLO. L'FONDAZIONE "Milanesi e Frosi" è posta sul lato destro della strada prima dell'inizio del paese.
- Per chi proviene dalla zona di Cremona: seguire le indicazioni per Soresina e Castelleone, quindi seguire le indicazioni per Trigolo.

Con autobus di linea :

E' stata predisposta una fermata proprio di fronte alla struttura. Per informazioni sugli orari è possibile chiamare la società che gestisce il servizio : Tel . 0372/29212.

LA STRUTTURA

La Comunità Alloggio Sociale è collocata al piano terra dello stabile della Fondazione ed ha una capacità ricettiva di 4 posti per soggetti in condizione di parziale autosufficienza. Gli spazi sono stati completamente ristrutturati grazie anche ai fondi del PNNR e presentano n. 4 stanze con bagno privato attrezzato e una zona comune per soggiorno e cucina.

I fruitori del servizio possono godere degli spazi comuni della Residenza quali :

- una accogliente e pregevole cappella per le varie funzioni religiose;
- un giardino fruibile da tutti gli ospiti e dai visitatori ;
- una lavanderia ed una cucina interna;
- un ampio parcheggio esterno adiacente alla struttura;

Tutti i locali sono climatizzati e dotati di filodiffusione.

SERVIZI OFFERTI

Le persone inserite in Comunità Alloggio mantengono il proprio medico di base che offrirà l'assistenza medica necessaria come se la persona fosse al proprio domicilio .

L'Ente garantisce agli ospiti in comunità i seguenti servizi :

■ **SERVIZIO ASSISTENZIALE:** tutti i giorni , per 2-3 ore (a seconda degli ospiti presenti) il mattino un operatore ASA/OSS si dedicherà agli ospiti come aiuto nelle attività quotidiane (igiene , pulizie ordinarie degli ambienti , ecc) e vigilerà sulla corretta somministrazione delle terapie ;

■ **SERVIZIO SOCIALE :** l'assistente sociale sovrintende e governa il lavoro interno alla Comunità ed opera in funzione di un costante e stretto rapporto tra personale e familiari di riferimento nella ricerca di occasioni di scambio e di confronto, per mantenere sempre monitorato il percorso di accoglienza dell'ospite e per adeguare le azioni alle diverse esigenze espresse.



■ SERVIZIO SORVEGLIANZA SANITARIO :

Con l'ammissione alla Comunità, gli ospiti manterranno il proprio medico di medicina generale. Non sono previsti servizi sanitari e di sorveglianza sanitaria nella Comunità.

I familiari saranno tenuti a mantenere sempre adeguata la scorta di medicinali necessari all'ospite e a mantenere costanti contatti con il MMG affinché non vengano a mancare, con l'ammissione in comunità, adeguate cure e sorveglianza sullo stato di salute del loro congiunto.

La struttura offrirà inoltre:

- controllo periodico del peso corporeo ;
- verifica periodica e al bisogno del valore della pressione arteriosa ;
- controllo dei valori della glicemia in caso di necessità o per ospiti con patologia conclamata di diabete.

Eventuali situazioni di malessere saranno segnalate ai familiari. Nei casi di urgenza sarà attivato il medico di reparto o il medico di guardia; qualora insorgano problemi rilevanti sarà attivato il Pronto soccorso. I familiari di riferimento, nei casi di urgenza, verranno informati dall'operatore in turno.

■ **SERVIZIO RISTORAZIONE** : tutti i giorni gli ospiti potranno scegliere dal menù tipo in utilizzo presso la RSA le pietanze maggiormente gradite che verranno preparate dalla cucina e consegnate direttamente nella zona pranzo della comunità;

■ **SERVIZIO PULIZIE E MANUTENZIONE** : l'Ente garantirà con proprio personale le pulizie straordinarie dei locali della Comunità e gli interventi manutentivi;

■ **SERVIZIO ASSISTENZA SPIRITUALE** : Il servizio di assistenza spirituale verrà garantito , per il culto cattolico, attraverso le visite del sacerdote della parrocchia di Trigolo. All'interno della struttura è situata una Cappella per consentire, a coloro che lo desiderano, di partecipare alle varie funzioni religiose.

■ **SERVIZIO RISTORO** : Al piano terra e nel salone dell'animazione posto al primo piano , sono collocati distributori automatici di bevande calde e fredde e piccoli generi alimentari di ristoro.

■ **SERVIZIO POSTALE**: I pazienti che desiderano spedire lettere possono rivolgersi agli uffici amministrativi. La corrispondenza personale in arrivo viene consegnata direttamente all'ospite o , in caso di impossibilità a leggere , ai propri familiari.

■ **SERVIZIO LAVANDERIA** : Il servizio lavanderia , compreso nel costo della retta, sarà garantito dalla struttura e per detto servizio si applicheranno le stesse regole previste per la RSA.

■ SERVIZIO PARRUCCHIERA E ESTETISTA :

Il servizio barbiere e parrucchiere è compreso nella retta di ricovero. Nello specifico l'Ente garantisce:

- per gli uomini tre tagli settimanali della barba e un taglio mensile dei capelli;
- per le donne un intervento (taglio e/o messa in piega) ogni due mesi.

Per chi lo desidera è possibile usufruire di prestazioni aggiuntive a pagamento. È previsto un servizio di manicure, pedicure, a richiesta, svolto da un Estetista libero professionista con il quale l'Ente ha stipulato una convenzione e con oneri a totale carico degli utenti.

ACCESSO ALLA STRUTTURA

La domanda di ammissione alla Comunità va presentata direttamente all'Assistente Sociale della Fondazione, corredata dalla scheda sanitaria compilata dal proprio medico di base o da medici ospedalieri. L'ammissione è subordinata alla verifica , da parte dei Medici della Fondazione , dell'adeguatezza dell'unità d'offerta alle condizioni fisico-cliniche del soggetto richiedente.

COSA PORTARE IN STRUTTURA

Al momento dell'ingresso in comunità l'Ospite deve avere con sé:

DOCUMENTI PERSONALI

- Tessera Sanitaria ;
- Codice Fiscale;
- Documento di Identità non scaduto;

 Fondazione di Servizi alla Persona MILANESI E FROSI ETS	CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE	APPROVATA CON ATTO 5 DEL 02/07/2026
--	---	--

- Documentazione Clinica recente (elenco medicinali , lettere dei ricoveri precedenti , esiti ultimi esami , ecc, eventuali verbali di invalidità e tesserini di esenzione);
- Tessera elettorale;

OGGETTI NECESSARI PER L'IGIENE E LA CURA DELLA PERSONA (pettine o spazzola per capelli, spazzolino per l'igiene orale, sapone , deodorante ecc..);

VESTIARIO E BIANCHERIA INTIMA.

AUSILI PERSONALI IN DOTAZIONE (bastone , girello , ecc..);

FARMACI E PRESIDIO PERSONALI.

E' sconsigliato portare oggetti di valore e denaro per i quali l'Azienda non si assume responsabilità in caso di smarrimento. Presso gli uffici è possibile depositare oggetti di valore in cassaforte.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Al mattino dalle ore 8.00 alle 10.00 inizia la giornata dell'ospite, che , a seconda delle preferenze e delle abitudini farà colazione e verrà supportato nell'igiene e nella vestizione da un operatore dedicato.

Dalle ore 10.00 alle ore 12.00 l'ospite è libero di gestire la mattinata come meglio crede e se vuole può usufruire del salone al piano terra per intrattenersi con i familiari o con altri ospiti.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12.00 gli ospiti , se in grado, potranno apparecchiare e sparecchiare la tavola .

Al pomeriggio l'ospite è libero di gestirsi come meglio crede , può riposare , intrattenersi nei locali di soggiorno o in giardino per letture, incontri, ecc .

La cena viene distribuita alle ore 18.15 gli ospiti se in grado potranno apparecchiare e sparecchiare la tavola .

Gli ospiti saranno dotati di comando per il telesoccorso collegato ai reparti di degenza dove sono sempre presenti h24 operatori ASA e Infermieri . Il personale dei reparti interverrà in emergenza in caso di chiamata .



RESIDENZA FRANCESCA TRIGOLO

UBICAZIONE

La struttura si trova a Trigolo (CR) in Via Canevari, 85 (vedi carta stradale presente sul sito).

L'edificio è facilmente raggiungibile con:

Con mezzo proprio:

- Per chi proviene dalla strada statale n. 415 "Paullese" (direzione Cremona):
giunti al grande rondò che indica la strada per Brescia e Cremona, seguire le indicazioni per Brescia.
Alla 1° rotonda prendere l'uscita per IZANO.
Superato Izano, proseguire mantenendo come punto di riferimento le indicazioni per SALVIROLA, FIESCO,
e TRIGOLO.
L' FONDAZIONE "Milanesi e Frosi" è posta sul lato destro della strada prima dell'inizio del paese.
- Per chi proviene dalla zona di Cremona: seguire le indicazioni per Soresina e Castelleone, quindi
seguire le indicazioni per Trigolo.

Con autobus di linea :

E' stata predisposta una fermata proprio di fronte alla struttura. Per informazioni sugli orari è possibile chiamare la società che gestisce il servizio : Tel . 0372/29212.

STRUTTURA

Il complesso è di recente realizzazione ed è collocato in un'ala indipendente del primo piano della RSA di Trigolo che prevede n. 7 alloggi singoli. In ogni alloggio è presente: un'anticamera, un locale con zona letto angolo cucina con fornello e frigorifero, angolo soggiorno con poltrona e televisione e un bagno attrezzato. Ogni alloggio è dotato altresì di un piccolo terrazzino opportunamente arredato. Gli ospiti degli alloggi potranno poi godere di spazi comuni quali il soggiorno tv, la sala pranzo e il giardino interno. L'arredamento, i materiali, la scelta dei colori, sono orientati a ricreare un ambiente personalizzato ed accogliente. I sistemi impiantistici sono realizzati per garantire il massimo confort nel rispetto delle norme sul risparmio energetico. L'accesso agli alloggi è garantito anche con un collegamento esterno autonomo attraverso una scala e un ascensore.

I fruitori del servizio possono godere degli spazi comuni della Fondazione quali:

- una spaziosa e ben attrezzata sala polivalente con zona ristoro;
- una accogliente e pregevole cappella per le varie funzioni religiose;
- un giardino fruibile da tutti gli ospiti e dai visitatori;
- una lavanderia ed una cucina interna;
- un ampio parcheggio esterno adiacente alla struttura;
- una camera mortuaria.

Tutti i locali sono climatizzati e dotati di filodiffusione.

Gli utenti della Residenza Francesca sono ospitati negli Alloggi Protetti Anziani e possono godere della misura di Residenzialità Assistita per la quale la Fondazione è regolarmente contrattualizzata con l'ATS Val Padana.

RESIDENZIALITA' ASSISTITA RESIDENZA FRANCESCA

La misura "Residenzialità Assistita" è disciplinata dalla D.G.R. 7769/2018 e permette di usufruire di interventi e prestazioni socio-sanitarie in contesti abitativi singoli o comunitari con caratteristiche di protezione.

La Fondazione Milanesi e Frosi ETS, a seguito di sottoscrizione di specifico contratto con L'Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana (in seguito denominata ATS), può erogare tale tipologia di offerta con la messa a disposizione di n. 7 posti di "alloggi protetti per anziani", realizzati ed operativi presso la Residenza Francesca situata a Trigolo. Le persone inserite nella Residenzialità Assistita della Residenza Francesca mantengono il proprio medico di base che offrirà l'assistenza medica necessaria come se la persona fosse al proprio domicilio. L'Ente garantisce agli ospiti i seguenti servizi:



- **SERVIZIO ASSISTENZIALE:** tutti i giorni un operatrice ASA/OSS è presente dalle 6.30 alle 14.00 e dalle 19.30 alle 21.00 per garantire agli ospiti un aiuto nelle attività quotidiane (igiene, pulizie ordinarie degli ambienti, ecc), vigilare sulla corretta assunzione delle terapie e garantire le pulizie ordinarie e straordinarie dei locali e favorire la socializzazione degli ospiti; Nelle ore dalle 14.00 alle 19.30 e dalle 21.00 alle 06.30 gli operatori ASA e IP sempre presenti h24 negli adiacenti Nuclei della RSA sono disponibili e reperibili in caso di chiamata per soddisfare eventuali richieste o bisogni particolari.
- **SERVIZIO ASSISTENZA GENERICA AL PASTO :** tutti i giorni un operatrice generica di assistenza è presente dalle 18.00 alle 19.00 per garantire agli ospiti la preparazione delle tavole e la distribuzione della cena.
- **SERVIZIO SOCIALE :** l'assistente sociale sovrintende e governa il lavoro interno alla Residenza ed opera in funzione di un costante e stretto rapporto tra personale e familiari di riferimento nella ricerca di occasioni di scambio e di confronto, per mantenere sempre monitorato il percorso di accoglienza dell'ospite e per adeguare le azioni alle diverse esigenze espresse.
- **SERVIZIO INFERMIERISTICO:** è previsto l'intervento giornaliero dell'Infermiere Professionale per la gestione delle terapie, il monitoraggio dello stato di salute degli ospiti e la gestione dei rapporti con il Medico di Base.
- **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA :** gli ospiti possono accedere al servizio di fisioterapia che, all'interno della palestra della RSA, effettua attività di Kinesiterapia attiva e passiva per il rinforzo muscolare e il mantenimento.
- **SERVIZIO SANITARIO :** con l'ammissione alla Residenza Francesca gli ospiti mantengono il proprio medico di medicina generale. In caso di bisogno è presente il Dirigente Medico della struttura che, in qualità di geriatra, valuterà lo stato di salute degli ospiti e concorderà eventuali interventi con il Medico di Base. Eventuali situazioni di malessere saranno segnalate ai familiari. Nei casi di urgenza sarà attivato il medico di reparto o il medico di guardia; qualora insorgano problemi rilevanti sarà attivato il Pronto soccorso. I familiari di riferimento, nei casi di urgenza, verranno informati dall'operatore in turno.
- **SERVIZIO PARRUCCHIERA, BARBIERE, ESTETISTA**
Il servizio barbiere e parrucchiere è compreso nella retta di ricovero. Nello specifico l'Ente garantisce:
 - per gli uomini tre tagli settimanali della barba e un taglio mensile dei capelli;
 - per le donne un intervento (taglio e/o messa in piega) ogni due mesi.Per chi lo desidera è possibile usufruire di prestazioni aggiuntive a pagamento. È previsto un servizio di manicure, pedicure, a richiesta, svolto da un Estetista libero professionista con il quale l'Ente ha stipulato una convenzione e con oneri a totale carico degli utenti.
- **SERVIZIO RISTORAZIONE :** tutti i giorni gli ospiti potranno scegliere dal menù tipo in utilizzo presso la RSA le pietanze maggiormente gradite che verranno preparate dalla cucina e consegnate direttamente nella zona pranzo della Residenza;
- **SERVIZIO LAVANDERIA :** Il servizio lavanderia è gestito da una lavanderia esterna sia per la biancheria da letto che per la biancheria personale. Il servizio è abilitato al lavaggio di indumenti intimi, di capi di vestiario in generale fatta eccezione per i capi delicati come cashmere, mohair, tailleur, capi di seta, cappotti, ecc.
Al momento dell'ingresso gli indumenti personali vengono contrassegnati con il nominativo dell'ospite per garantirne l'identificazione. In caso di deterioramento o perdita accidentale dei capi personali non è prevista alcuna forma di risarcimento.
- **SERVIZIO PULIZIE E MANUTENZIONE :** l'Ente garantirà con proprio personale le pulizie ordinarie e straordinarie dei locali della Residenza e gli interventi manutentivi;
- **SERVIZIO ASSISTENZA SPIRITUALE :** Il servizio di assistenza spirituale verrà garantito, per il culto cattolico, attraverso le visite del sacerdote della parrocchia di Trigolo. All'interno della struttura è situata una Cappella per consentire, a coloro che lo desiderano, di partecipare alle varie funzioni religiose.
- **SERVIZIO RISTORO :** Al piano terra e nel salone dell'animazione posto al primo piano, sono collocati distributori automatici di bevande calde e fredde e piccoli generi alimentari di ristoro.
- **SERVIZIO POSTALE:** I pazienti che desiderano spedire lettere possono rivolgersi agli uffici amministrativi. La corrispondenza personale in arrivo viene consegnata direttamente all'ospite o ai propri familiari.



SERVIZIO DI CAMERA ARDENTE

In caso di decesso dell'Ospite nella struttura, viene messa a disposizione, gratuitamente, la camera mortuaria dell'Ente. I familiari devono scegliere liberamente l'Impresa di onoranze funebri.

La cerimonia funebre può essere celebrata nella cappella dell'Ente previo accordo con il sacerdote della parrocchia di Trigolo o con sacerdoti contattati dai familiari stessi.

DESTINATARI

Possono essere destinatari del servizio di Residenzialità Assistita le persone fragili che abbiano compiuto 65 anni in condizioni di fragilità/parziale autosufficienza che necessitano di una soluzione abitativa con caratteristiche di protezione socio-sanitaria. Possono beneficiare della Misura esclusivamente i cittadini Residenti in Regione Lombardia.

PROCEDURA D'ACCESSO

Per accedere alla Misura l'utente deve presentare la richiesta su apposito modulo all'ufficio Cure Socio Sanitarie (CSS) di Crema. L'ufficio effettua la valutazione del potenziale utente, utilizzando specifici strumenti di analisi (Scala VAOR, Scheda di Triage, Scheda CIRSS), in collaborazione con Comuni, MMG e specialisti. L'esito della valutazione e tutte le informazioni Socio-Sanitarie utili alla definizione del Budget di cura dell'utente vengono descritti nel Progetto Individuale (PI) redatto dalle equipe dell'ufficio CSS.

L'ACCOGLIENZA

La Fondazione, dopo aver verificato la documentazione inviata dall'ufficio Cure Socio Sanitarie e valutata la possibilità di accogliere l'utente presso la struttura, procederà a contattare la famiglia per concordare le modalità di ingresso e conoscere, nella sua complessità, ogni informazione sia di carattere sanitario che sociale inerente il proprio congiunto. In mancanza di familiari si contatterà l'Assistente Sociale del Comune di provenienza del "futuro" utente.

L'inserimento/accoglienza dell'Ospite avviene previa compilazione di tutta la documentazione amministrativa necessaria compreso il contratto di ingresso. L'ospite viene poi accolto presso la Residenza Francesca e preso in carico dell'equipe appositamente dedicata al servizio (Assistente Sociale, Capo Sala, ASA/OSS).

L'ingresso del nuovo ospite viene gestito in due fasi ben distinte:

PRIMA FASE: Individuazione e conoscenza preliminare del nuovo Ospite

Individuato il nominativo del nuovo Ospite lo stesso viene invitato, insieme ai familiari, a visitare la struttura per conoscere gli operatori, per prendere visione della stanza e degli spazi comuni, delle modalità organizzative e delle regole di funzionamento della residenza.

SECONDA FASE: L'accoglienza

Il giorno dell'ingresso l'Assistente Sociale e la Capo Sala effettuano un colloquio con il nuovo Ospite e i familiari se presenti, per:

- raccogliere dati, notizie e informazioni sul il nuovo Ospite (livello di autosufficienza, carattere, esigenze, necessità, abitudini, gusti, farmaci in uso, patologie, ecc)
- fornire brevi e semplici informazioni in merito alla struttura, agli operatori, orari di visita, ai punti di riferimento, ecc.

All'accoglienza del nuovo Ospite è presente un operatore ASA che, oltre a dare alcune informazioni sull'attività quotidiana (colazione, pranzo e cena, attività varie, ecc.), risponde alle domande e spiega il funzionamento dei diversi servizi.

L'ASA accompagna l'Ospite nella stanza dedicata e lo aiuta a riporre ordinatamente la biancheria e i diversi oggetti personali.

COSA PORTARE IN STRUTTURA

Al momento dell'ingresso l'Ospite deve avere con sé:

- **DOCUMENTI PERSONALI**
 - Tessera Sanitaria;
 - Codice Fiscale;
 - Documento di Identità non scaduto;
 - Documentazione Clinica recente (elenco medicinali, lettere dei ricoveri precedenti, esiti ultimi esami, ecc, eventuali verbali di invalidità e tesserini di esenzione).
- **OGGETTI NECESSARI PER L'IGIENE E LA CURA DELLA PERSONA** (pettine/spazzola per capelli, spazzolino per l'igiene orale, sapone, deodorante ecc..);
- **VESTIARIO E BIANCHERIA INTIMA.**
- **AUSILI PERSONALI IN DOTAZIONE** (bastone, carrozzina, ecc..).

E' sconsigliato portare oggetti di valore e denaro per i quali la Fondazione non si assume responsabilità in caso di smarrimento.



MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il personale della Residenza Francesca, nell'erogazione delle prestazioni, si atterrà scrupolosamente al P.I. (Progetto Individuale) redatto dall'ufficio CSS, nonché a tutte le indicazioni contenute nel P.A.I. – Piano di Assistenza Individualizzato - che la struttura dovrà redigere entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del PI. L'Ente predispone il PAI, coerente con gli obiettivi, il voucher assegnato e le indicazioni del PI, e lo condivide con utente/famiglia. Le prestazioni erogate e dettagliate nel PAI saranno registrate in apposito diario/fascicolo informatizzato.

La misura può essere rivista su richiesta dell'utente e/o della Fondazione, previa rivalutazione da parte dell'equipe del CSS.

ASSENZE TEMPORANEE

L'ospite può assentarsi temporaneamente dalla struttura previo avviso. Le assenze temporanee dovute a rientri in famiglia e/o periodi di vacanze, sono ammesse fino ad un periodo massimo di 15 giorni, trascorsi i quali, senza il rientro dell'Ospite, l'Amministrazione procederà d'ufficio alla Sua dimissione. Durante tali assenze la retta è dovuta interamente.

Le assenze temporanee dovute a ricoveri ospedalieri o istituti di riabilitazione e di cure intermedie prevedono un termine massimo di assenza di 90 giorni. Durante tali assenze la retta è dovuta interamente. Trascorsi i 90 gg di assenza senza il rientro dell'ospite in Struttura l'Amministrazione procederà d'ufficio alla Sua immediata dimissione.

RINUNCIA VOLONTARIA

L'Ospite o chi per esso può rinunciare alla permanenza presso la Residenza Francesca mediante comunicazione scritta. Tale comunicazione deve essere presentata e sottoscritta dall'interessato o dalla medesima persona che ha firmato la domanda di ammissione almeno 48 ore prima del giorno richiesto per la dimissione.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della quota giornaliera di Fermo Letto deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione per il corrispondente arco temporale.

DIMISSIONI

La Fondazione dimette l'ospite dal servizio di Residenzialità Assistita nei seguenti casi:

- quando le sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'ospite non risultano più compatibili con la permanenza nell'unità d'offerta. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando la permanenza dell'ospite sia divenuta incompatibile con l'organizzazione, per qualunque ragione anche a causa del comportamento dei familiari, con la natura e le caratteristiche della Struttura o rechi pregiudizio alla pacifica convivenza nella Struttura stessa. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando l'ospite, trascorsi 90 gg di assenza, non rientri in Struttura. La dimissione dell'ospite è di competenza dell'Amministrazione e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 1 giorno.
- quando l'ospite o un suo familiare sia incorso in infrazioni del Regolamento Interno. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando si evidenzia morosità nel pagamento della retta. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.

Con le dimissioni e l'effettiva uscita dell'ospite dalla struttura, cessa l'obbligo di corrispondere la retta; quando la misura discende da morosità è fatta salva ogni azione legale per il recupero delle somme dovute all'Ente.

Le cause sopra elencate sono considerate come palese violazione del rapporto contrattuale Ospite/Fondazione e costituiscono causa di annullamento dell'atto negoziale.

E' pertanto dovere dei familiari firmatari del contratto provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso. In caso di diniego dei familiari, il trasporto viene organizzato ed effettuato direttamente dalla Fondazione che, previa comunicazione all'Autorità di Pubblica Sicurezza competente del territorio, provvede al trasporto dell'Ospite dimissionato al domicilio dei familiari firmatari del contratto di ingresso.

TRASFERIMENTI/DECESSI

In caso di trasferimento al domicilio o in altra struttura viene rilasciata all'ospite o ai familiari una completa ed aggiornata relazione sanitaria-assistenziale contenente la diagnosi di ingresso, i principali interventi riabilitativi e assistenziali, la diagnosi di dimissione e le indicazioni terapeutiche, al fine di garantire la continuità assistenziale.

Nel caso di decesso i famigliari, tempestivamente informati dal personale dell'Ente, dovranno provvedere direttamente a contattare l'impresa di onoranze funebri che, oltre ad occuparsi dell'espletamento delle pratiche necessarie, dovrà effettuare il trasporto della salma nella camera ardente della Fondazione o in altra camera ardente scelta dai famigliari.



COMPATIBILITÀ/CUMULABILITÀ

L'erogazione della misura è compatibile con tutte le prestazioni dei servizi sociali territoriali.

L'eventuale erogazione di Assistenza Domiciliare Integrata prevede la sospensione della Misura. La Misura risulta tuttavia compatibile con l'erogazione di interventi di Assistenza Domiciliare Integrata prestazionale (prelievi, cambio catetere, ecc.) e con altre prestazioni di tipo ambulatoriale. Allo stesso modo le Cure Palliative Domiciliari possono essere erogate contestualmente alla Misura purché la persona sia in condizioni compatibili con la permanenza in struttura.

RETTA

L'ammontare della retta giornaliera è definito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Per il calcolo e il pagamento della retta si fa riferimento al Regolamento Interno Residenzialità Assistita/Alloggi Protetti per Anziani allegato al presente atto. L'ammontare della retta è esplicitato nel documento ALLEGATO 2 alla presente Carta dei Servizi.

I servizi compresi nella retta sono esplicitati nel documento ALLEGATO 3. Tutti i servizi non esplicitati nell'ALLEGATO 3 non sono compresi nella retta. In particolare non sono compresi nella retta i costi per:

- Acquisto farmaci e presidi;
- Acquisto prodotti per incontinenza e ausili vari;
- Trasporti per visite, ecc...

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Al mattino dalle ore 7.00 alle 10.00 inizia la giornata dell'ospite, che, a seconda delle preferenze e delle abitudini, farà colazione in camera o nella sala da pranzo e verrà supportato nell'igiene e nella vestizione da un operatore dedicato.

Dalle ore 10.00 alle ore 12.00 l'ospite è libero di gestire la mattinata come meglio crede e se vuole può usufruire del salone per intrattenersi con i familiari o con gli altri ospiti, partecipare alle attività proposte dalla Struttura;

Il pranzo viene distribuito alle ore 12.00/12.15 gli ospiti potranno decidere se consumarlo in sala da pranzo o nel proprio alloggio.

Al pomeriggio l'ospite è libero di gestirsi come meglio crede, può riposare, intrattenersi nei locali di soggiorno, nei giardini interni ed esterni per letture, incontri, ecc., può partecipare alle attività proposte dalla Struttura.

La cena viene distribuita alle ore 18.45/19.00 gli ospiti potranno decidere se consumarla in sala da pranzo e nel proprio alloggio.

Dalle 19.30 in poi, a seconda delle preferenze e delle abitudini di ciascuno, un operatore ASA supporterà gli ospiti nella preparazione per la notte.

Nel corso della notte un operatore ASA vigilerà sugli ospiti tramite il servizio di videosorveglianza e sarà disponibile per soddisfare eventuali richieste o bisogni.

ALLOGGI PROTETTI ANZIANI RESIDENZA FRANCESCA

Nel caso in cui i 7 posti contrattualizzati come Residenzialità Assistita non fossero coperti la Fondazione mette a disposizione detti posti come unità d'offerta **Alloggi Protetti per Anziani**.

Per gli Alloggi Protetti si applica tutto quanto previsto per la Residenzialità Assistita: gli ospiti godono degli stessi servizi e si applicano le stesse regole ad eccezione delle modalità d'ingresso che vengono di seguito specificate. Per la retta di degenza si fa riferimento all'ALLEGATO 2 alla presente Carta dei Servizi.

Per l'accesso agli Alloggi Protetti della Residenza Francesca l'interessato dovrà fare domanda direttamente presso la Fondazione che applicherà quanto previsto dal Regolamento interno ALLEGATO 1 al presente documento, dalle direttive regionali e dell'ATS Val Padana.



RESIDENZA ROSETTA CREMA

LA STRUTTURA

Nell'anno 2007 la sig.ra Mombelli Rossetta, ospite della RSA di Trigolo, ha donato all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Luigina Milanese e Paolo Frosi la sua proprietà: un'area di circa 8.000 mq, denominata "il frutteto" posizionata a Crema in località San Bernardino.

Fin da subito l'Amministrazione ha deciso di sviluppare sull'area un progetto per la realizzazione di una Comunità Alloggio con mini alloggi protetti per anziani autosufficienti. L'idea è nata da un attento studio dei bisogni del territorio Cremasco che conta su una significativa presenza di Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani non autosufficienti, spesso affetti da gravi patologie legate anche alla demenza e che necessitano di assistenza medica e infermieristica continua, mentre soffre di una quasi totale assenza di unità di offerta rivolte ad anziani autosufficienti, cioè anziani che, pur non avendo patologie invalidanti, necessitano di vivere in un ambiente tutelato e protetto tale da sopperire ai bisogni sociali legati all'assenza o alla lontananza dei familiari.

Dopo molte peripezie burocratiche nel maggio 2013 sono iniziati i lavori e il 30 Agosto 2015 la struttura ha ottenuto l'agibilità.

La Residenza è posta all'interno del parco e si sviluppa tutta a piano terra, con ampi spazi e grandi vetrate affacciate sull'immenso giardino. I posti a disposizione sono 24 divisi in 16 alloggi di cui 8 singoli e 8 doppi. Gli alloggi sono affacciati su un corridoio centrale che si snoda attorno a due giardini interni. In ogni alloggio sono presenti: la zona letto, un angolo cucina con fornello e frigorifero, un angolo soggiorno con poltrone e televisione, un antibagno con lavandino e un bagno attrezzato. Sono previsti anche alloggi doppi per coniugi o parenti. Gli ospiti potranno poi godere di spazi comuni come la palestra e la sala polifunzionale. L'arredamento, i materiali, la scelta dei colori, sono orientati a ricreare un ambiente che richiami il più possibile quello domestico. I sistemi impiantistici sono realizzati per garantire il massimo confort nel rispetto delle norme sul risparmio energetico.

UBICAZIONE

La struttura si trova a Crema (CR) in Via XI Febbraio n. 42/44, nel quartiere di San Bernardino ed è raggiungibile: Con mezzo proprio:

- Per chi proviene dalla strada statale n. 415 "Paullese" (direzione Cremona): giunti al grande rondò che indica la strada per Brescia e Cremona, seguire le indicazioni per Crema. Alla 1° rotonda prendere l'uscita per Crema centro, proseguire diritto per circa 300 mt e si incontra la struttura alla propria sinistra.
Per chi proviene dalla zona di Cremona: seguire le indicazioni per Crema, poi per Crema centro, proseguire diritto per circa 300 mt e si incontra la struttura alla propria sinistra.

Con autobus di linea:

Per informazioni sugli orari è possibile chiamare la società che gestisce il servizio: Cremona Trasporti Tel. 0372/29212.

Con linea ferroviaria:

Scendere alla stazione di Crema, proseguire per il sottopassaggio, dopo il sottopassaggio girare a destra e proseguire diritto per circa 300 mt; si incontra la struttura alla propria destra.

Gli utenti della Residenza Rosetta sono ospitati negli Alloggi Protetti Anziani e possono godere della misura di Residenzialità Assistita per la quale la Fondazione è regolarmente contrattualizzata con l'ATS Val Padana



RESIDENZIALITA' ASSISTITA RESIDENZA ROSETTA

La misura "Residenzialità Assistita" è disciplinata dalla D.G.R. 7769/2018 e permette di usufruire di interventi e prestazioni socio-sanitarie in contesti abitativi singoli o comunitari con caratteristiche di protezione.

La Fondazione Milanese e Frosi ETS, a seguito di sottoscrizione di specifico contratto con L'Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana (in seguito denominata ATS), può erogare tale tipologia di offerta con la messa a disposizione di n. 24 posti di "alloggi protetti per anziani", realizzati ed operativi presso la Residenza Rosetta situata a Crema.

DESTINATARI

Possono essere destinatari del servizio di Residenzialità Assistita le persone fragili che abbiano compiuto 65 anni in condizioni di fragilità/parziale autosufficienza che necessitano di una soluzione abitativa con caratteristiche di protezione socio-sanitaria . Possono beneficiare della Misura esclusivamente i cittadini Residenti in Regione Lombardia.

PROCEDURA D'ACCESSO

Per accedere alla Misura l'utente deve presentare la richiesta su apposito modulo all'ufficio Cure Socio Sanitarie (CSS) di Crema . L'ufficio effettua la valutazione del potenziale utente, utilizzando specifici strumenti di analisi (Scala VAOR, Scheda di Triage, Scheda CIRSS) , in collaborazione con Comuni, MMG e specialisti. L'esito della valutazione e tutte le informazioni Socio-Sanitarie utili alla definizione del Budget di cura dell'utente vengono descritti nel Progetto Individuale (PI) redatto dalle equipe dell'ufficio CSS.

L'ACCOGLIENZA

La Fondazione, dopo aver verificato la documentazione inviata dall'ufficio Cure Socio Sanitarie e valutata la possibilità di accogliere l'utente presso la struttura, procederà a contattare la famiglia per concordare le modalità di ingresso e conoscere nella sua complessità ogni informazione sia di carattere sanitario che sociale inerente il proprio congiunto. In mancanza di familiari si contatterà l'assistente sociale del Comune di provenienza del "futuro" utente .

L'inserimento/accoglienza dell'Ospite avviene previa compilazione di tutta la documentazione amministrativa necessaria compreso il contratto di ingresso. L'ospite viene poi accolto presso la Residenza Rosetta e preso in carico dell'equipe appositamente dedicata al servizio (Assistente Sociale , Capo Sala , OSS) .

L'ingresso del nuovo ospite viene gestito in due fasi ben distinte:

PRIMA FASE: Individuazione e conoscenza preliminare del nuovo Ospite

Individuato il nominativo del nuovo Ospite lo stesso viene invitato , insieme ai familiari , a visitare la struttura per conoscere gli operatori, per prendere visione della stanza e degli spazi comuni , delle modalità organizzative e delle regole di funzionamento della residenza .

SECONDA FASE: L'accoglienza

Il giorno dell'ingresso l'Assistente Sociale e la Capo Sala effettuano un colloquio con il nuovo Ospite e i familiari se presenti , per:

- raccogliere dati, notizie e informazioni sul il nuovo Ospite (livello di autosufficienza, carattere, esigenze, necessità , abitudini, gusti, farmaci in uso , patologie , ecc)
- fornire brevi e semplici informazioni in merito alla struttura, agli operatori, orari di visita, ai punti di riferimento, ecc.

All'accoglienza del nuovo Ospite è presente un operatore l'OSS che, oltre a dare alcuni informazioni sull'attività quotidiana (colazione, pranzo e cena, attività varie, ecc.), risponde alle domande e spiega il funzionamento dei diversi servizi .

L'OSS accompagna l'Ospite nella stanza dedicata e lo aiuta a riporre ordinatamente la biancheria e i diversi oggetti personali.

COSA PORTARE IN STRUTTURA

Al momento dell'ingresso l'Ospite deve avere con sé:

- **DOCUMENTI PERSONALI**
 - Tessera Sanitaria ;
 - Codice Fiscale;
 - Documento di Identità non scaduto;
 - Documentazione Clinica recente (elenco medicinali , lettere dei ricoveri precedenti , esiti ultimi esami , ecc, eventuali verbali di invalidità e tesserini di esenzione).



- OGGETTI NECESSARI PER L'IGIENE E LA CURA DELLA PERSONA (pettine o - - spazzola per capelli, spazzolino per l'igiene orale, sapone , deodorante ecc..);
- VESTIARIO E BIANCHERIA INTIMA.
- AUSILI PERSONALI IN DOTAZIONE (bastone , carrozzina , ecc..).

E' sconsigliato portare oggetti di valore e denaro per i quali la Fondazione non si assume responsabilità in caso di smarrimento.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il personale della Residenza , nell'erogazione delle prestazioni , si atterrà scrupolosamente al P.I. (Progetto Individuale) redatto dall'ufficio CSS , nonché a tutte le indicazioni contenute nel P.A.I. – Piano di Assistenza Individualizzato che la struttura dovrà redigere entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del PI . L'Ente predispone il PAI, coerente con gli obiettivi, il voucher assegnato e le indicazioni del PI, e lo condivide con utente/famiglia. Le prestazioni erogate e dettagliate nel PAI saranno registrate in apposito diario/fascicolo informatizzato.

ASSENZE TEMPORANEE/DIMISSIONI

L'ospite può assentarsi temporaneamente dalla struttura previo avviso . Le assenze temporanee dovute a rientri in famiglia e/o periodi di vacanze , sono ammesse fino ad un periodo massimo di 15 giorni, trascorsi i quali, senza il rientro dell'Ospite, l'Amministrazione procederà d'ufficio alla Sua dimissione. Durante tali assenze la retta è dovuta interamente. Le assenze temporanee dovute a ricoveri ospedalieri o istituti di riabilitazione e di cure intermedie prevedono un termine massimo di assenza di 90 giorni . Durante tali assenze la retta è dovuta interamente. Trascorsi i 90 gg di assenza senza il rientro dell'ospite in Struttura l'Amministrazione potrà procedere d'ufficio alla Sua immediata dimissione.

RINUNCIA VOLONTARIA

L'Ospite o chi per esso può rinunciare alla permanenza presso la Residenza Rosetta mediante comunicazione scritta. Tale comunicazione deve essere presentata e sottoscritta dall'interessato o dalla medesima persona che ha firmato la domanda di ammissione almeno 48 ore prima del giorno richiesto per la dimissione.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della quota giornaliera di Fermo Letto deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione per il corrispondente arco temporale.

DIMISSIONI

La Fondazione dimette l'ospite nei seguenti casi:

- quando le sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'ospite non risultano più compatibili con la permanenza nell'unità d'offerta . La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando la permanenza dell'ospite sia divenuta incompatibile con l'organizzazione, per qualunque ragione anche a causa del comportamento dei familiari, con la natura e le caratteristiche della Struttura o rechi pregiudizio alla pacifica convivenza nella Struttura stessa. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando l'ospite , trascorsi 90 gg di assenza , non rientri in Struttura. La dimissione dell'ospite è di competenza dell'Amministrazione e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 1 giorno.
- quando l'ospite o un suo familiare sia incorso in infrazioni del Regolamento Interno. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando si evidenzia morosità nel pagamento della retta. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.

Con le dimissioni e l'effettiva uscita dell'ospite dalla struttura, cessa l'obbligo di corrispondere la retta; quando la misura discende da morosità è fatta salva ogni azione legale per il recupero delle somme dovute all'Ente.

Le cause sopra elencate sono considerate come palese violazione del rapporto contrattuale Ospite/Fondazione e costituiscono causa di annullamento dell'atto negoziale.

E' pertanto dovere dei familiari firmatari del contratto provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso.

In caso di diniego dei familiari, il trasporto viene organizzato ed effettuato direttamente dalla Fondazione che , previa comunicazione all'Autorità di Pubblica Sicurezza competente del territorio, provvede al trasporto dell'Ospite dimissionato al domicilio dei familiari firmatari del contratto di ingresso.

TRASFERIMENTI/DECESSI

In caso di trasferimento al domicilio o in altra struttura viene rilasciata all'ospite o ai familiari una completa ed aggiornata relazione sanitaria-assistenziale contenente la diagnosi di ingresso, i principali interventi riabilitativi e

 Fondazione di Servizi alla Persona MILANESI E FROSI ETS	CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE	APPROVATA CON ATTO 5 DEL 02/07/2026
---	---	--

assistenziali, la diagnosi di dimissione e le indicazioni terapeutiche, al fine di garantire la continuità assistenziale. Nel caso di decesso i famigliari, tempestivamente informati dal personale dell'Ente, dovranno provvedere direttamente a contattare l'impresa di onoranze funebri che, oltre ad occuparsi dell'espletamento delle pratiche necessarie, dovrà curare direttamente la vestizione e il trasporto in apposita camera ardente della salma dell'ospite deceduto.

COMPATIBILITÀ/CUMULABILITÀ

L'erogazione della misura è compatibile con tutte le prestazioni dei servizi sociali territoriali. L'eventuale erogazione di Assistenza Domiciliare Integrata prevede la sospensione della Misura. La Misura risulta tuttavia compatibile con l'erogazione di interventi di Assistenza Domiciliare Integrata prestazionale (prelievi, cambio catetere, ecc.) e con altre prestazioni di tipo ambulatoriale. Allo stesso modo le Cure Palliative Domiciliari possono essere erogate contestualmente alla Misura purché la persona sia in condizioni compatibili con la permanenza in struttura.

SERVIZI OFFERTI

Le persone inserite nella Residenzialità Assistita della Residenza Rosetta mantengono il proprio medico di base che offrirà l'assistenza medica necessaria come se la persona fosse al proprio domicilio. L'Ente garantisce agli ospiti i seguenti servizi:

■ **SERVIZIO ASSISTENZIALE:** sulle 24 ore è sempre presente un Operatore in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario/Ausiliario Socio Assistenziale che supporta gli ospiti nelle attività quotidiane (igiene personale, pulizie ordinarie degli ambienti, assunzione pasti, assunzione terapie, ecc.), vigila sullo stato di benessere psicofisico degli stessi e ne favorisce la socializzazione.

■ **SERVIZIO INFERMIERISTICO:** una volta alla settimana è presente l'Infermiere Professionale per la gestione delle terapie, il monitoraggio dello stato di salute degli ospiti e la gestione dei rapporti con il Medico di Base.

■ **SERVIZIO DI TERAPIA ANIMAZIONE/EDUCAZIONE:** è presente giornalmente un servizio di animazione/educazione per lo svolgimento di attività di stimolazione mirate al mantenimento delle attività residue e attività di intrattenimento (lettura del giornale, proiezione film, bricolage, ginnastica della memoria, ginnastica di gruppo, uscite mirate, ecc.). Due volte al mese è presente uno psicologo per colloqui individuali o di gruppo.

■ **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA:** due volte la settimana è presente un fisioterapista che, all'interno della palestra, effettua attività di Kinesiterapia attiva e passiva per il rinforzo muscolare e il mantenimento.

■ **SERVIZIO SOCIALE:** una volta la settimana è presente l'Assistente Sociale per i colloqui individuali con gli ospiti e i famigliari per monitorare la rispondenza del servizio offerto ai bisogni degli utenti. L'Assistente Sociale collabora con la rete dei servizi del territorio per favorire il confronto con le associazioni operanti nel sociale al fine di attuare una integrazione tra la struttura e il territorio stesso.

■ **SERVIZIO SANITARIO:** con l'ammissione alla Residenza Rosetta gli ospiti mantengono il proprio medico di medicina generale. Una volta alla settimana è presente il Direttore Sanitario della struttura che, in qualità di geriatra, valuterà lo stato di salute degli ospiti e concorderà eventuali interventi con il Medico di Base.

■ **SERVIZIO ASSISTENZA SPIRITUALE:** il servizio di assistenza spirituale verrà garantito per il culto cattolico attraverso le visite del Sacerdote e di un Diacono incaricato dalla Parrocchia di San Bernardino Crema.

■ **SERVIZIO BARBIERE/PARRUCCHIERE:** Nella retta di ricovero sono compresi i seguenti servizi: per gli uomini un taglio mensile dei capelli e per le donne due interventi di messa in piega ogni mese.

■ **SERVIZIO RISTORAZIONE:** tutti i giorni gli ospiti possono scegliere dal menù tipo le pietanze maggiormente gradite che vengono preparate dalla cucina della RSA di Trigolo, trasportate a Crema in appositi contenitori e servite nella zona pranzo della comunità o nei diversi alloggi a seconda delle preferenze dell'ospite. La colazione è personalizzata e viene servita subito dopo l'igiene del mattino (indicativamente dalle 7.00 alle 9.30). Il pranzo viene servito dalle ore 12.00/12.15. La cena viene servita dalle ore 18.45/19.00. Nella mattinata e a metà pomeriggio, agli ospiti, vengono solitamente servite bevande fredde o calde e piccoli spuntini (a seconda della stagione).

■ **SERVIZIO PULIZIE E MANUTENZIONE:** l'Ente garantisce con proprio personale le pulizie ordinarie e straordinarie dei locali della Comunità e gli interventi manutentivi necessari.

■ **SERVIZIO LAVANDERIA:** Il servizio lavanderia è gestito da una lavanderia esterna sia per la biancheria da letto che



per la biancheria personale . Il servizio è abilitato al lavaggio di indumenti intimi, di capi di vestiario in generale fatta eccezione per i capi delicati come cashmere, mohair, tailleur, capi di seta, cappotti, ecc.

Al momento dell'ingresso viene comunicato all'ospite un codice numerico con il quale dovrà contrassegnare tutti i suoi capi per garantirne l'identificazione . In caso di deterioramento o perdita accidentale dei capi personali non è prevista alcuna forma di risarcimento.

RETТА

L'ammontare della retta giornaliera è definito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Per il calcolo e il pagamento della retta si fa riferimento al Regolamento Interno Residenzialità Assistita/Alloggi Protetti per Anziani allegato al presente atto . L'ammontare della retta è esplicitato nel documento ALLEGATO 2 alla presente Carta dei Servizi .

I servizi compresi nella retta sono esplicitati nel documento ALLEGATO 3 . Tutti i servizi non esplicitati nell'ALLEGATO 3 non sono compresi nella retta . In particolare non sono compresi nella retta i costi per :

- Acquisto farmaci e presidi ;
- Acquisto prodotti per incontinenza e ausili vari ;
- Trasporti per visite , ecc...

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Al mattino dalle ore 7.00 alle 10.00 inizia la giornata dell'ospite, che, a seconda delle preferenze e delle abitudini , farà colazione in camera o nella sala da pranzo e verrà supportato nell'igiene e nella vestizione da un operatore dedicato.

Dalle ore 10.00 alle ore 12.00 l'ospite è libero di gestire la mattinata come meglio crede e se vuole può usufruire del salone per intrattenersi con i familiari o con gli altri ospiti , partecipare alle attività proposte dalla Struttura;

Il pranzo viene distribuito alle ore 12.00/12.15 gli ospiti potranno decidere se consumarlo in sala da pranzo o nel proprio alloggio.

Al pomeriggio l'ospite è libero di gestirsi come meglio crede , può riposare , intrattenersi nei locali di soggiorno, nei giardini interni ed esterni per letture, incontri, ecc.. , può partecipare alle attività proposte dalla Struttura.

La cena viene distribuita alle ore 18.45/19.00 gli ospiti potranno decidere se consumarla in sala da pranzo e nel proprio alloggio.

Dalle 20.00 in poi, a seconda delle preferenze e delle abitudini di ciascuno, un operatore OSS supporterà gli ospiti nella preparazione per la notte.

Nel corso della notte un operatore OSS vigilerà sugli ospiti anche con l'ausilio della videosorveglianza e sarà disponibile per soddisfare eventuali richieste o bisogni.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con Pubblico è un ufficio, collocato presso la sede di Trigolo, a disposizione degli utenti per il miglioramento della qualità dei servizi erogati dalla Fondazione. Il responsabile dell'Ufficio è il Funzionario del Servizio Sociale che si reca settimanalmente presso la Residenza Rosetta per raccogliere eventuali richiami o richieste.

Organizzazione, scopi e funzioni dell'U.R.P.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge le seguenti funzioni:

- fornisce agli utenti ed alle persone interessate informazioni inerenti l'attività istituzionale nonché il funzionamento dell'azienda e le prestazioni erogate;
- predispone, in caso di reclamo, l'attività di istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta;
- cura l'istruttoria acquisendo gli elementi necessari alla formulazione del giudizio;
- fornisce all'utente tutte le informazioni inerenti la realizzazione dell'esercizio di tutela;
- provvede, dietro richiesta ed apposita delega, a svolgere operazioni amministrative in favore degli utenti.

TUTELA DEGLI UTENTI

Gli anziani, i loro parenti ed affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia e/o presso la Fondazione possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociale. In particolare i soggetti di cui al punto precedente possono esternare il loro dissenso rispetto ad un servizio di cui siano stati vittima a causa del comportamento di operatori dell'Azienda o a causa della non corretta impostazione dell'attività così come descritta nella Carta dei Servizi.

Le procedure di reclamo sono pertanto azionabili solo nell'ambito dei principi dichiarati e degli standard gestionali descritti e assicurati nella Carta dei Servizi

I soggetti sopra individuati esercitano il proprio diritto entro e non oltre 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. La presentazione del reclamo può avvenire alternativamente :

- mediante lettera in carta semplice inviata all'Azienda, anche tramite fax, mail o consegnata all' U.R.P.;
- mediante compilazione di apposito modello in distribuzione presso URP e ALLEGATO 5;



- mediante segnalazione telefonica all'URP;
- nel corso di colloquio con il responsabile dell'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta da parte del Responsabile Urp apposita scheda/verbale. Ogni istanza deve essere protocollata. Le istanze presentate devono essere contestualmente trasmesse alla Direzione per necessaria immediata conoscenza. Ai fini istruttori, il responsabile dell' U.R.P. nei cinque giorni successivi alla segnalazione , si attiva nei confronti dei responsabili dei servizi interessati, reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari – anche acquisendo relazioni o pareri - per fornire adeguata risposta al richiedente. La risposta al richiedente dovrà essere data entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione. Il Responsabile dell'Ufficio provvede a dare tempestiva risposta all'utente in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza le risultanze dell'istruttoria, complete di parere del Responsabile dell'Ufficio , vengono trasmesse al Direttore per la definizione dell'iter della pratica ed il riscontro all'istanza. La risposta inviata all'utente va fornita in copia ai Servizi interessati per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie. Il Responsabile dell' U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta e produca elementi integrativi. Qualora la segnalazione riguardi il Direttore d'Istituto e/o il Direttore Sanitario il preposto all'URP trasmette d'ufficio la stessa al Presidente per la trattazione del caso, informandone l'interessato.

VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Entro il mese di dicembre di ogni anno la struttura richiede agli ospiti e ai familiari la compilazione del questionario ALLEGATO 4 utile per la rilevazione della soddisfazione dell'utente. L'invito alla compilazione dei questionari viene pubblicizzato in tutta la struttura e viene inviato al domicilio dei parenti che hanno sottoscritto il contratto di ingresso. L'Assistente Sociale sollecita anche verbalmente gli ospiti e i parenti alla compilazione del questionario. I questionari compilati vengono raccolti in un'apposita urna e rielaborati dalla Direzione. La relazione sui risultati della Customer viene esposta in copia nell'atrio d'ingresso a disposizione degli interessati.

VISITE GUIDATE PRESSO LA STRUTTURA

Allo scopo di offrire ed assicurare un'adeguata conoscenza della struttura e dell'organizzazione delle varie attività a tutti coloro che sono interessati viene data la possibilità di effettuare visite guidate presso la struttura. Le visite vengono condotte dall'Assistente Sociale e devono essere concordate telefonicamente al numero 0374/375600.

VISITE AGLI OSPITI

La struttura è aperta dalle 8.00 alle 20.00 . Al fine di consentire il buon funzionamento dell'attività si consiglia di rispettare i seguenti orari di visita :

negli spazi comunitari : tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 20,00

nei singoli alloggi : tutti i giorni dalle ore 10,00 alle 12.00 - dalle ore 16,00 alle 18.00.

Sono consentite le visite o le permanenze notturne di un solo familiare solo se preventivamente autorizzate dal Direttore Sanitario.

NORME DI COMPORTAMENTO

In tutti i locali è tassativamente vietato fumare; questo per disposizione di legge ma, soprattutto, per rispetto della salute propria ed altrui. E' assolutamente vietato uscire dal perimetro della struttura senza autorizzazione o informativa al personale. Per non arrecare disturbo agli ospiti che vengono accomodati a letto o decidono di riposare, dalle ore 13,00 alle ore 15,30 viene chiesto di evitare il più possibile i rumori, di parlare a bassa voce e di moderare il volume della radio e della televisione.

ORARI DI RICEVIMENTO E NUMERI DI TELEFONO

✓ UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi sono aperti: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30 presso la sede di Trigolo .

NUMERO TELEFONICO : 0374.375600 NUMERO FAX: 0374.370783 MAIL: segreteria@rsatrigolo.it

✓ SERVIZIO SOCIALE – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Assistente Sociale è presente presso la sede di Trigolo:

- dal lunedì al sabato dalle 9,30 alle 12.00 ;

- Il lunedì - mercoledì - venerdì anche il pomeriggio dalle 14,00 alle 18.00.

NUMERO TELEFONICO : 0374.375614 MAIL servizio.sociale@rsatrigolo.it



ALLOGGI PROTETTI ANZIANI INTERNI ALLA RESIDENZA ROSETTA

Nel caso in cui i 24 posti contrattualizzati come Residenzialità Assistita non fossero coperti la Fondazione mette a disposizione detti posti come unità d'offerta Alloggi Protetti per Anziani.

Per gli Alloggi Protetti si applica tutto quanto previsto per la Residenza Rosetta, gli ospiti godono degli stessi servizi e si applicano le stesse regole previste per la Residenza ad eccezione delle modalità d'ingresso che vengono di seguito specificate. Per la retta di degenza si fa riferimento all' ALLEGATO 2 alla presente Carta dei Servizi.

Per l'accesso agli Alloggi Protetti interni alla Residenza Rosetta l'interessato dovrà fare domanda direttamente presso la Fondazione che applicherà quanto previsto dal Regolamento interno ALLEGATO 1 al presente documento, dalle direttive regionali e dell'ATS Val Padana.

MINI ALLOGGI CASA ROSETTA ALLOGGI PROTETTI ANZIANI

All'interno del cortile della Residenza Rosetta, grazie ai fondi del PNNR Missione 5 Inclusione e Coesione, la Fondazione Milanese e Frosi ha realizzato quattro nuovi alloggi singoli con bagno e zona cottura nello spazio occupato dal vecchio porticato ed ha ristrutturato la casa padronale della famiglia Mombelli, eliminando le barriere architettoniche presenti nella zona giorno e attrezzandola come alloggio doppio con due stanze da letto con bagno, zona soggiorno e cucina attrezzata.

In totale sono messi a disposizione n. 6 posti divisi in quattro alloggi singoli e un alloggio doppio.

Gli Alloggi Protetti per Anziani sono unità d'offerta disciplinate dalla DGR Lombardia 011497 del 17/03/20210. Sono una risorsa di tipo residenziale ad indirizzo socio-assistenziale, destinata a persone con età superiore a 65 anni (salvo deroghe) e con un buon grado di autonomia personale che si trovino nella necessità, sia temporanea che definitiva, di poter continuare a mantenere le proprie autonomie purché collocate all'interno di un contesto di gruppo e di maggiore tutela personale.

Le motivazioni che possono condurre alla richiesta di inserimento in Alloggio Protetto possono pertanto essere diverse:

- lontananza o mancanza di riferimenti parentali tali da garantire alla persona il necessario supporto per rimanere nella propria abitazione;
- esiti da malattie e/o ricoveri che suggeriscano, anche per un periodo di tempo limitato, l'opportunità di collocazione in un contesto tutelante e a contatto con altri soggetti con cui condividere esperienze ed attività;
- condizioni personali emotivamente critiche a causa di eventi familiari e personali significativi;
- insicurezza personale legata a perdita, sia pure iniziale e parziale, di alcune autonomie;
- solitudine e/o scelta di condividere con altri le proprie giornate.

FINALITÀ E OBIETTIVI DEGLI ALLOGGI PROTETTI

Le finalità e gli obiettivi degli Alloggi Protetti sono i seguenti:

- permettere alla persona di vivere in un contesto "protetto" e tutelante, dove le inabilità o le criticità legate all'invecchiamento o ad esiti di patologie dell'invecchiamento siano ridotte grazie alla presenza di ausili, tra cui anche personale dedicato all'assistenza;
- supportare la famiglia nella cura del proprio congiunto;
- contribuire a sollecitare atteggiamenti positivi verso la vita di gruppo, verso la socialità e la conservazione delle

 Fondazione di Servizi alla Persona MILANESI E FROSI ETS	CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE	APPROVATA CON ATTO 5 DEL 02/07/2026
---	---	--

relazioni amicali personali;
- sollecitare le autonomie e la sicurezza personale;
- favorire un generale benessere e il senso di sicurezza nell'anziano.

SERVIZI OFFERTI

Alle persone ospitate negli Alloggi Protetti sono garantiti i seguenti servizi :

SERVIZI GENERALI: per servizi generali si intendono tutto i servizi necessari al buon funzionamento dei locali : riscaldamento , raffrescamento , manutenzioni ordinarie e straordinarie di impianti e attrezzature.

SERVIZIO ASSISTENZIALE: tutti i giorni, per 2/3 ore il mattino (dalle 7.30 alle 9.30-10.30 – l'orario varia in base al numero degli alloggi occupati) un operatore ASA/OSS si dedicherà esclusivamente agli ospiti come aiuto nelle attività quotidiane (igiene, aiuto nella colazione, pulizie ordinarie e straordinarie degli ambienti , ecc) e vigilerà sulla corretta somministrazione delle terapie. Anche la sera dalle 20.00 alle 21.00 circa un operatore ASA/OSS si dedicherà esclusivamente agli ospiti degli Alloggi per l'accompagnamento e la preparazione per il riposo notturno.

Per detto servizio la Fondazione si avvarrà di contratto con cooperativa.

Nelle ore diurne di mancata presenza attiva del personale ASA/OSS appositamente dedicato agli alloggi e nelle ore notturne gli operatori OSS sempre presenti h24 nella struttura adiacente "Residenza Rosetta" sono disponibili e reperibili in caso di chiamata per soddisfare eventuali richieste o bisogni urgenti e potranno monitorare gli alloggi con l'utilizzo della videosorveglianza previo consenso.

SERVIZIO SANITARIO : con l'inserimento negli alloggi gli ospiti mantengono il proprio medico di medicina generale. Sia all'atto dell'ingresso che in caso di bisogno è presente il Medico della Fondazione che, in qualità di geriatra, valuterà lo stato di salute degli ospiti e concorderà eventuali interventi con il Medico di Base . Eventuali situazioni di malessere saranno segnalate ai familiari. Nei casi di urgenza sarà attivato servizio di guardia medica o di Pronto Soccorso.

SERVIZIO SOCIALE : l'assistente sociale sovrintende e governa il lavoro interno agli alloggi ed opera in funzione di un costante e stretto rapporto tra personale e familiari di riferimento nella ricerca di occasioni di scambio e di confronto, per mantenere sempre monitorato il percorso di accoglienza dell'ospite e per adeguare le azioni alle diverse esigenze espresse.

Redige il PAI in collaborazione con L'EQUIPE

SERVIZIO RISTORAZIONE

Agli ospiti è garantita la colazione , il pranzo , la merenda e la cena.

La colazione sarà preparata dal personale ASA/OSS in servizio al mattino con i prodotti forniti dalla Fondazione. La merenda sarà gestita in autonomia dall'ospite con i prodotti forniti dalla Fondazione. Il Pranzo e la Cena verranno preparati dalla cucina della Fondazione e consegnati direttamente nella zona pranzo della Residenza Rosetta. L'ospite può anche decidere di consumare direttamente il pasto nell'alloggio o di cucinarsi da solo le vivande.

SERVIZIO LAVANDERIA

Il servizio lavanderia sarà garantito attraverso l'incarico ad una ditta specializzata esterna che si occupa del lavaggio della biancheria piana e degli indumenti personali.

SERVIZIO PARRUCCHIERA E ESTETISTA : Parrucchiera ed Estetista libero professionisti operano all'interno della Residenza Rosetta in un locale appositamente attrezzato . Gli ospiti degli Alloggi potranno utilizzare detti servizi a seconda delle necessità. Il servizio dell'Estetista è a pagamento mentre quello della parrucchiera è compreso nella retta nella misura di una prestazione di taglio+piega bimestrale.

RETTE

L'ammontare della retta giornaliera è definito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione. Per il calcolo e il pagamento della retta si fa riferimento al Regolamento Interno Residenzialità Assistita/Alloggi Protetti per Anziani allegato al presente atto . L'ammontare della retta è esplicitato nel documento ALLEGATO 2 alla presente Carta dei Servizi .

I servizi compresi nella retta sono esplicitati nel documento ALLEGATO 3 . Tutti i servizi non esplicitati nell'ALLEGATO 3 non sono compresi nella retta . In particolare non sono compresi nella retta i costi per :

- Acquisto farmaci e presidi ;
- Acquisto prodotti per incontinenza e ausili vari ;
- Trasporti per visite , ecc...



GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Al mattino dalle ore 7.00 alle 10.00 inizia la giornata dell'ospite che farà colazione nel proprio alloggio e verrà supportato nell'igiene e nella vestizione da un operatore dedicato.

Dalle ore 10.00 alle ore 12.00 l'ospite è libero di gestire la mattinata come meglio crede e se vuole può usufruire del salone della Struttura per intrattenersi con i familiari o con gli altri ospiti.

Il pranzo viene distribuito in Struttura alle ore 12.00/12.15 gli ospiti potranno decidere se consumarlo in sala da pranzo o nel proprio alloggio.

Al pomeriggio l'ospite è libero di gestirsi come meglio crede, può riposare, intrattenersi nei locali di soggiorno, nei giardini interni ed esterni per letture, incontri, ecc...

La cena viene distribuita in Struttura alle ore 18.45/19.00 gli ospiti potranno decidere se consumarla in sala da pranzo e nel proprio alloggio.

Dalle 20.00 in poi, a seconda delle preferenze e delle abitudini di ciascuno, un operatore dedicato supporterà gli ospiti nella preparazione per la notte.

Nel corso della notte un operatore OSS della Residenza Rosetta vigilerà anche sugli ospiti anche degli Alloggi Protetti l'ausilio della videosorveglianza e sarà disponibile in caso di chiamata per soddisfare eventuali richieste o bisogni urgenti.

PROCEDURA D'ACCESSO

Per accedere agli Alloggi Protetti di Casa Rosetta l'interessato dovrà fare domanda direttamente presso la Fondazione Milanese e Frosi di Trigolo che applicherà quanto previsto dal Regolamento interno ALLEGATO 1 al presente documento, dalle direttive regionali e dell'ATS Val Padana.

ASSENZE TEMPORANEE/DIMISSIONI

L'ospite può assentarsi temporaneamente dall'alloggio previ previo avviso. Durante tali assenze la retta è dovuta interamente.

RINUNCIA VOLONTARIA

L'Ospite o chi per esso può rinunciare alla permanenza presso gli Alloggi mediante comunicazione scritta. Tale comunicazione deve essere presentata e sottoscritta dall'interessato o dalla medesima persona che ha firmato la domanda di ammissione almeno 48 ore prima del giorno richiesto per la dimissione.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della quota giornaliera di Fermo Letto deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione per il corrispondente arco temporale.

DIMISSIONI

La Fondazione dimette l'ospite nei seguenti casi:

- quando le sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'ospite non risultano più compatibili con la permanenza nell'unità d'offerta. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando la permanenza dell'ospite sia divenuta incompatibile con l'organizzazione, per qualunque ragione anche a causa del comportamento dei familiari, con la natura e le caratteristiche del servizio o rechi pregiudizio alla pacifica convivenza. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Direttore Sanitario e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando l'ospite o un suo familiare sia incorso in infrazioni del Regolamento Interno. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.
- quando si evidenzia morosità nel pagamento della retta. La decisione circa la dimissione dell'ospite è di competenza del Presidente e sarà comunicata per iscritto ai familiari e all'ospite con un preavviso di 3 giorni.

Con le dimissioni e l'effettiva uscita dell'ospite dall'alloggio, cessa l'obbligo di corrispondere la retta; quando la misura discende da morosità è fatta salva ogni azione legale per il recupero delle somme dovute all'Ente.

Le cause sopra elencate sono considerate come palese violazione del rapporto contrattuale Ospite/Fondazione e costituiscono causa di annullamento dell'atto negoziale.

E' pertanto dovere dei familiari firmatari del contratto provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso.

In caso di diniego dei familiari, il trasporto viene organizzato ed effettuato direttamente dalla Fondazione che, previa comunicazione all'Autorità di Pubblica Sicurezza competente del territorio, provvede al trasporto dell'Ospite dimissionato al domicilio dei familiari firmatari del contratto di ingresso.

TRASFERIMENTI/DECESSI



In caso di trasferimento al domicilio o in altra struttura viene rilasciata all'ospite o ai familiari una completa ed aggiornata relazione sanitaria-assistenziale contenente la diagnosi di ingresso, i principali interventi assistenziali, la diagnosi di dimissione e le indicazioni terapeutiche, al fine di garantire la continuità assistenziale.

Nel caso di decesso i familiari, tempestivamente informati dal personale dell'Ente, dovranno provvedere direttamente a contattare l'impresa di onoranze funebri che, oltre ad occuparsi dell'espletamento della pratiche necessarie, dovrà curare direttamente la vestizione e il trasporto in apposita camera ardente della salma dell'ospite deceduto.

COMPATIBILITÀ/CUMULABILITÀ

L'erogazione della misura è compatibile con tutte le prestazioni dei servizi sociali e sanitari territoriali previsti e contemplati per i soggetti al domicilio.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con Pubblico è un ufficio, collocato presso la sede di Trigolo, a disposizione degli utenti per il miglioramento della qualità dei servizi erogati dalla Fondazione. Il responsabile dell'Ufficio è il Funzionario del Servizio Sociale che si reca settimanalmente presso la Residenza Rosetta per raccogliere eventuali richiami o richieste.

Organizzazione, scopi e funzioni dell'U.R.P.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge le seguenti funzioni:

- fornisce agli utenti ed alle persone interessate informazioni inerenti l'attività istituzionale nonché il funzionamento dell'azienda e le prestazioni erogate;
- predispone, in caso di reclamo, l'attività di istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta;
- cura l'istruttoria acquisendo gli elementi necessari alla formulazione del giudizio;
- fornisce all'utente tutte le informazioni inerenti la realizzazione dell'esercizio di tutela;
- provvede, dietro richiesta ed apposita delega, a svolgere operazioni amministrative in favore degli utenti.

TUTELA DEGLI UTENTI

Gli anziani, i loro parenti ed affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia e/o presso la Fondazione possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociale. In particolare i soggetti di cui al punto precedente possono esternare il loro dissenso rispetto ad un servizio di cui siano stati vittima a causa del comportamento di operatori dell'Azienda o a causa della non corretta impostazione dell'attività così come descritta nella Carta dei Servizi.

Le procedure di reclamo sono pertanto azionabili solo nell'ambito dei principi dichiarati e degli standard gestionali descritti e assicurati nella Carta dei Servizi

I soggetti sopra individuati esercitano il proprio diritto entro e non oltre 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. La presentazione del reclamo può avvenire alternativamente:

- mediante lettera in carta semplice inviata all'Azienda, anche tramite fax, mail o consegnata all' U.R.P.;
- mediante compilazione di apposito modello in distribuzione presso URP e ALLEGATO 5;
- mediante segnalazione telefonica all'URP;
- nel corso di colloquio con il responsabile dell'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta da parte del Responsabile Urp apposita scheda/verbale. Ogni istanza deve essere protocollata. Le istanze presentate devono essere contestualmente trasmesse alla Direzione per necessaria immediata conoscenza. Ai fini istruttori, il responsabile dell' U.R.P. nei cinque giorni successivi alla segnalazione, si attiva nei confronti dei responsabili dei servizi interessati, reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari – anche acquisendo relazioni o pareri - per fornire adeguata risposta al richiedente. La risposta al richiedente dovrà essere data entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione. Il Responsabile dell'Ufficio provvede a dare tempestiva risposta all'utente in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza le risultanze dell'istruttoria, complete di parere del Responsabile dell'Ufficio, vengono trasmesse al Direttore per la definizione dell'iter della pratica ed il riscontro all'istanza. La risposta inviata all'utente va fornita in copia ai Servizi interessati per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie. Il Responsabile dell' U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta e produca elementi integrativi. Qualora la segnalazione riguardi il Direttore d'Istituto e/o il Direttore Sanitario il preposto all'URP trasmette d'ufficio la stessa al Presidente per la trattazione del caso, informandone l'interessato.

VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Entro il mese di dicembre di ogni anno la struttura richiede agli ospiti e ai familiari la compilazione del questionario ALLEGATO 4 utile per la rilevazione della soddisfazione dell'utente. L'invito alla compilazione dei questionari viene pubblicizzato in tutta la struttura e viene inviato al domicilio dei parenti che hanno sottoscritto il contratto di ingresso. L'Assistente Sociale sollecita anche verbalmente gli ospiti e i parenti alla compilazione del questionario. I questionari



compilati vengono raccolti in un'apposita urna e rielaborati dalla Direzione. La relazione sui risultati della Customer viene esposta in copia nell'atrio d'ingresso a disposizione degli interessati.

VISITE GUIDATE

Allo scopo di offrire ed assicurare un'adeguata conoscenza degli Alloggi Protetti tutti coloro che sono interessati viene data la possibilità di effettuare visite guidate condotte dall'Assistente Sociale o da Suo delegato previo appuntamento.

VISITE AGLI OSPITI

Gli ospiti sono liberi di ricevere visite nel proprio alloggio negli orari dalle 8.00 alle 20.00. Al fine di consentire il buon funzionamento dell'attività si consiglia di rispettare i seguenti orari di visita :

negli spazi comunitari : tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 20,00

nei singoli alloggi : tutti i giorni dalle ore 10,00 alle 12.00 - dalle ore 16,00 alle 18.00.

Sono consentite le visite o le permanenze notturne di un solo familiare solo se preventivamente autorizzate dal Direttore Sanitario.

NORME DI COMPORTAMENTO

In tutti i locali è tassativamente vietato fumare; questo per disposizione di legge ma, soprattutto, per rispetto della salute propria ed altrui. E' vietato uscire dal perimetro della struttura senza informativa al personale. Per non arrecare disturbo agli ospiti che vengono accomodati a letto o decidono di riposare, dalle ore 13,00 alle ore 15,30 viene chiesto di evitare il più possibile i rumori e di moderare il volume della radio e della televisione.

ORARI DI RICEVIMENTO E NUMERI DI TELEFONO

✓ UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi sono aperti: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30 presso la sede di Trigolo .

NUMERO TELEFONICO : 0374.375600 NUMERO FAX: 0374.370783 MAIL: segreteria@rsatrigolo.it

✓ SERVIZIO SOCIALE – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Assistente Sociale è presente presso la sede di Trigolo:

- dal lunedì al sabato dalle 9,30 alle 12.00 ;

- Il lunedì - mercoledì - venerdì anche il pomeriggio dalle 14,00 alle 18.00.

NUMERO TELEFONICO : 0374.375614 MAIL servizio.sociale@rsatrigolo.it

ALLEGATI ALLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Sono allegati quali parti integrati della presente Carta dei Servizi i seguenti documenti :

ALLEGATO 1	REGOLAMENTI INTERNI OSPITI
ALLEGATO 2	RETTA E MODALITA' DI PAGAMENTO
ALLEGATO 3	SERVIZI E PRESTAZIONI INCLUSI NELLE RETTE
ALLEGATO 4	PROCEDURA CUSTOMER
ALLEGATO 5	SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMI
ALLEGATO 6	CONTRATTI INDIVIDUALI DI INGRESSO
ALLEGATO 7	CARTA DIRITTI PERSONA ANZIANA