# CARTA DEI SERVIZI

## RSA QUARENGHI



**Via Giacomo Quarenghi, 26**
**20151 MILANO**
**TELEFONO: 02.3008.3090**
**(Call Center Coopselios Lombardia)**
**FAX: 02.3008.3055**
**E-MAIL: rsa-quarenghi@coopselios.com**
**ITALIA**

**Aggiornata: REV 20 del 20/11/2026**

# Sommario

1. CHI SIAMO ..... 4
2. MISSION E VALORI ..... 4
3. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "QUARENGHI" ..... 5
3.1 COS'È UNA RSA ..... 5
3.2 LA RSA "QUARENGHI": FINALITÀ E CARATTERISTICHE ..... 5
3.3 CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ ..... 6
3.4 COLLOCAZIONE GEOGRAFICA ..... 6
3.5 DESCRIZIONE DELLA RSA ..... 6
3.6 ARREDI E ATTREZZATURE DELLA RSA ..... 8
3.7 IL GRUPPO DI LAVORO ..... 8
ORGANIGRAMMA ..... 10
3.8 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE ..... 11
4. COME ACCEDERE ..... 11
4.1 MODALITÀ DI ACCESSO ..... 11
4.2 LISTA D'ATTESA ..... 12
4.3 CONTRATTO DI ACCOGLIENZA E RETTE ..... 13
4.4 DEPOSITO CAUZIONALE ..... 13
4.5 DETRAZIONI FISCALI ..... 13
5. INGRESSO E SOGGIORNO NELLA RESIDENZA ..... 14
5.1 PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI) ..... 14
5.2 DIMISSIONI ..... 14
6. I SERVIZI ..... 15
7. TRATTAMENTO DELLE DEMENZE – NUCLEO PROTETTO "KANT" ..... 18
7.1 IL PIANO DI CURA PERSONALIZZATO ..... 18
8. SERVIZI ALBERGHIERI E ACCESSORI ..... 19
9. ALTRI SERVIZI ..... 23
10. LA GIORNATA TIPO E LE RELAZIONI CON I FAMILIARI ..... 24
10.1 VISITE DI FAMILIARI/CONOSCENTI E COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO ..... 24
10.2 LA PARTECIPAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE NEL PROCESSO DI CURA ..... 26
10.3 NORME DI COMPORTAMENTO ..... 27
10.4 NORME DI SALVAGUARDIA ..... 27
11. VERIFICA E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO e RECLAMI/SODDISFAZIONE ..... 27
11.1 TUTELA GIURIDICA ..... 28
11.2 MODALITÀ DI RILASCIO DI DOCUMENTI E DI ACCESSO AGLI ATTI ..... 28
11.3 ASSICURAZIONI ..... 29
11.4 CONSENSO INFORMATO ..... 29
11.5 PRIVACY ..... 30
12. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA ..... 30
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI ..... 31

## Perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale si desidera fornire ai Cittadini, alle Persone che accedono alla RSA e ai loro Familiari tutte le informazioni necessarie per orientarsi all'interno del nostro Servizio.

L' obiettivo della Carta dei Servizi è quello di:

- informare sulle procedure per accedere alla RSA;
- indicare le tipologie dei servizi offerti;
- assicurare la tutela delle Persone dichiarando gli obiettivi del Servizio e le modalità di monitoraggio e verifica;
- garantire una risposta efficace ai bisogni delle Persone anziane nel contesto della residenzialità;
- rilevare il grado di soddisfazione al fine di garantire che i servizi offerti siano sottoposti a una revisione costante in ottica di miglioramento continuo;
- descrivere le procedure per la segnalazione di eventuali disservizi.

Il nostro impegno è che la stessa diventi uno strumento di partecipazione e coinvolgimento attraverso un dialogo costante con le Persone residenti e le loro famiglie, indispensabile per una sempre maggiore qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi, attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità del servizio erogato, è volta essenzialmente alla tutela dei diritti della Persona residente: per questa ragione nel presente documento assumono un ruolo fondamentale l'informazione e la trasparenza.

Attraverso la possibilità di esprimere opinioni, suggerimenti, osservazioni ed eventuali reclami, sarà garantito un costante confronto e un costruttivo dialogo tra le parti, al fine di offrire un servizio che sia in continuo e costante miglioramento.

La Carta dei Servizi è consegnata ai richiedenti l'accesso, alle Persone residenti e ai loro familiari al momento dell'inserimento nella RSA Quarenghi e sarà esposta mediante affissione nella bacheca dedicata alle comunicazioni con i familiari.

Redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia, essa è aggiornata a seguito di cambiamenti significativi e, comunque, almeno una volta l'anno.

Per approfondimenti visitare il sito: https://www.rsaquarenghi.it/.

# 1. CHI SIAMO

La **RSA Quarenghi** è un servizio del gruppo Coopselios.

Coopselios è una Cooperativa Sociale non profit di tipo A, leader nel settore dei servizi alla persona, nata nel 1984. Dalla allora la cooperativa si è evoluta, diventando uno dei player nazionali più importanti nei servizi di cura alla persona e avviando importanti progetti di internazionalizzazione e innovazione in Italia e all'estero. Coopselios si prende cura dei bisogni delle Persone e delle loro famiglie, offrendo molteplici e diversificati servizi e ponendosi come partner strategico per istituzioni pubbliche e privati nel progettare e realizzare soluzioni avanzate per i bisogni socioassistenziali, educativi e sanitari in continua evoluzione.

Coopselios orienta le proprie azioni secondo quattro valori fondamentali: affidabilità, competenza, impegno sociale e sensibilità: un interesse che non riguarda quindi solo la crescita economica, ma che si traduce nel sistematico miglioramento delle condizioni di occupazione di soci e lavoratori, nelle politiche di sviluppo della cooperativa, nell'erogazione di servizi e competenze sempre più in linea con le reali esigenze delle Persone residenti e delle loro famiglie. La cooperativa è a oggi in grado di fornire una gamma diversificata di servizi, seguendo le più moderne pratiche nel campo della cura, dell'assistenza e dell'educazione e, contemporaneamente, adeguandosi alle culture e alle diverse specificità territoriali. In questo modo Coopselios riesce a coniugare l'attenzione per il territorio, tipica della piccola cooperativa, con il respiro della grande impresa, dotata di solide competenze tecniche, di una notevole efficienza organizzativa e di una riconosciuta solidità patrimoniale.

Dal 16 settembre 2009 Coopselios si è inoltre dotata di un **Codice Etico**, consultabile sul sito www.coopselios.com.

# 2. MISSION E VALORI

"La persona al centro" è da sempre il caposaldo dell'agire Coopselios. Oggi il significato di questo paradigma è però diverso rispetto al passato: in un mondo in cui i bisogni sociali cambiano, mettere la persona al centro diventa un principio ispiratore sempre più ambizioso e stimolante.

Coopselios si pone al fianco delle Persone residenti e della loro rete familiare, fornendo una completa presa in carico per dare una risposta globale ai loro bisogni.

I principi fondamentali che guidano i nostri interventi di cura sono:

- l'assistenza come "prendersi cura" del benessere globale della Persona residente e della sua famiglia;
- la valorizzazione dell'identità e la personalizzazione dell'assistenza sulla base delle necessità, dei desideri e delle abitudini di ciascun individuo;
- la valorizzazione, il mantenimento e il recupero delle abilità individuali;
- la cura e l'allestimento degli spazi accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile vicini all'idea di casa;
- la relazione, l'ascolto e l'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;
- la valorizzazione dei programmi di socializzazione, relazione e animazione;
- l'integrazione dei servizi con il territorio nel quale sono collocati;
- la diffusione della cultura e della memoria delle Persone residenti come patrimonio sociale e culturale della società;
- la comprensione dei bisogni in divenire delle Persone residenti e delle famiglie;
- il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura, il suo coinvolgimento nella stesura del progetto assistenziale individuale e nella partecipazione alla vita del servizio;
- il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità presente nei servizi;
- la multidisciplinarietà e il lavoro di équipe.

# 3. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "QUARENGHI"

## 3.1 COS'È UNA RSA

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è un servizio residenziale destinato ad accogliere Persone anziane non autosufficienti, alle quali garantisce interventi destinati a migliorarne i livelli di autonomia, a promuoverne il benessere, a prevenire e curare le malattie croniche.

La RSA in Lombardia può essere pubblica o privata, accreditata e non. Nelle RSA, sia pubbliche sia private, che sono accreditate e che hanno un contratto con la ATS (Agenzia di Tutela della Salute), una parte dei costi viene sostenuta dal Fondo Sanitario Regionale, l'altra dalle Persone residenti o, qualora concorrano le condizioni, dai Comuni dove esse risiedono. Nelle RSA che non hanno un contratto con la ATS i costi sono totalmente a carico delle Persone residenti o dei Comuni di residenza.

Le rette a carico della Persona residente sono pubblicate sui siti Internet delle ATS o delle RSA così come la Carta dei Servizi di ogni Struttura.

Con specifiche figure professionali, la RSA garantisce i seguenti servizi:

- assistenziale (assistenza di base);
- sanitario (assistenza medica, infermieristica e fisioterapica);
- socio-riabilitativo (stimolazione funzionale e cognitiva, animazione/educazione);
- alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba).

Come prescritto dalla DGR 7435/2001 e dalla DGR 12618/2003 All. A, lo standard di assistenza per ogni Persona residente deve essere di almeno 901 minuti/persona/settimanali da corrispondere complessivamente con l'impiego almeno delle seguenti professionalità: Medico, Infermiere, Operatore Socio Sanitario, Fisioterapista, Animatore/Educatore.

L'assistenza sanitaria e sociosanitaria (medica, infermieristica, sociosanitaria) deve essere garantita 24 ore su 24.

Per operare, tutte le RSA devono essere in possesso di Autorizzazione al Funzionamento rilasciata dalla ATS di competenza a cui può aggiungersi anche il titolo dell'accreditamento, qualora richiesto dalla Struttura e riconosciuto dalla Regione Lombardia.

## 3.2 LA RSA "QUARENGHI": FINALITÀ E CARATTERISTICHE

La RSA Quarenghi è un presidio sociosanitario-riabilitativo e assistenziale a carattere residenziale rivolto a Persone anziane che abbiano compiuto i **65 anni di età** e che siano giunte allo stato di non autosufficienza fisica e/o psichica non compatibile con la permanenza a domicilio.

È possibile accogliere anche Persone di **età inferiore ai 65 anni**, purché le condizioni complessive e i bisogni siano tali da non poter trovare accoglienza in altra tipologia di servizio e, dopo attenta valutazione, il medico di Residenza dichiari tale assimilabilità nella documentazione istituzionale regionale (FaSAS – Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario).

La residenzialità offerta può essere temporanea o permanente.

La RSA Quarenghi dispone attualmente di **140 posti letto** ed è autorizzata al funzionamento dall'ATS Città Metropolitana di Milano (Delibera n. 336 del 31.01.07) e accreditata dalla Regione Lombardia (DGR n. 4892 del 15.06.2007).

È organizzata in **7 nuclei da 20 posti letto** di cui uno dedicato a **Persone affette da Demenza** che presentino determinate caratteristiche e bisogni di protezione.

La RSA garantisce i seguenti servizi:

- sanitario (assistenza medica, infermieristica e fisioterapica);
- socio-riabilitativo (animazione, ricreativo-culturale e occupazionale);
- assistenza psicologica;
- supporto e segretariato sociale;
- amministrativo;
- alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba, parrucchiere/barbiere, trasporto, portierato).

### 3.3 CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

Il modello di servizio della Residenza opera in conformità ai seguenti standard di qualità:

**UNI EN ISO 9001:2015**

Certificazione ottenuta dal 2001, identifica una serie di normative e procedure che definiscono i requisiti per la realizzazione, all'interno di un'organizzazione, di un sistema di gestione della qualità. Il principio base della qualità è di assicurare la soddisfazione della Persona attraverso un continuo monitoraggio per il miglioramento del Servizio.

**UNI PDR 125:2022**

Coopselios riconosce l'uguaglianza di genere come un elemento imprescindibile di civiltà e di affermazione dei diritti umani. Rappresenta inoltre un fattore strategico per creare valore e sviluppo della Cooperativa.
Per questo motivo nell'autunno 2023 è stata ottenuta la Certificazione di Parità di Genere ai sensi della Prassi di Riferimento UNI PdR 125:2022. Le nostre politiche di gestione del personale, delle carriere e della comunicazione dichiarano in maniera trasparente la volontà dell'organizzazione di perseguire la parità di genere, valorizzare le diversità e supportare l'empowerment femminile.

### 3.4 COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

La **RSA Quarenghi** è ubicata nella zona nord ovest di Milano, zona Gallaratese, al numero civico 26 della via Giacomo Quarenghi.

La RSA è facilmente raggiungibile:

- **in auto**: dalla **Tangenziale Ovest** (uscita Novara – Zona Gallaratese) seguendo le indicazioni, dal primo semaforo, per il "Centro Commerciale BONOLA";
- **con i mezzi pubblici**: antistante alla **metropolitana LINEA ROSSA**, fermata "Bonola" o "Uruguay" e **autobus di linea ATM 68 e 69**.

### 3.5 DESCRIZIONE DELLA RSA

La Residenza si sviluppa su **quattro piani fuori terra** e **un piano interrato**.

Al **piano terra** sono allocati la Reception, gli uffici e il **Nucleo Protetto "Kant" da 20 posti letto**, anch'esso dotato di servizi indipendenti.

Al **primo piano** si trovano i nuclei Bonola e Montestella da 20 posti ciascuno. In particolare il nucleo Montestella, dopo l'uscita dell'ASST Fatebenefratelli –Sacco, è stato pensato ed arredato pensando a residenti con elevati bisogni assistenziali che necessitino di letti articolati ospedalieri e materassi antidecubito di ultima generazione. Sempre nel Nucleo Montestella con l'intento di offrire in un percorso di "fine vita", anche un ambiente comodo e confortevole sia per la Persona residente che per i familiari, è stata allestita la "Stanza del sollievo". Una camera singola, silenziosa e accogliente, con una poltrona comoda per accogliere con il maggior confort possibile sia la Persona residente negli ultimi momenti della sua vita sia il familiare che vuole rimanerle accanto.

Al **secondo** sono ubicati i nuclei **Uruguay e Gallaratese** e al **terzo piano** i nuclei **Appennini e Delle Ande.**

I **nuclei** sono di 20 posti letto ciascuno, dotati di servizi indipendenti.

Al **quarto piano** (nonché l'ultimo) si trovano palestra e servizi accessori.

Nel seminterrato ci sono i servizi generali (ristorazione, lavanderia/guardaroba), i depositi, il parcheggio, i locali tecnici, la camera mortuaria e la chiesa.

Le **camere** sono in **totale n. 84** e tutte dotate di bagno:

- 56 a due posti letto;
- 28 camere singole.

### *Interno*

La RSA ha dedicato molta attenzione allo studio, alla progettazione e alla realizzazione di ambienti interni "protesici", con la finalità di renderli facilmente riconoscibili e fruibili da parte delle Persone residenti e di garantire la loro sicurezza. Inoltre, le porte di accesso all'esterno o alle scale sono state dotate di dispositivi di sicurezza.

Tutte le stanze hanno le seguenti dotazioni: impianto di ossigeno centralizzato, bagni attrezzati per disabili, letti ergonomici, predisposizione per l'installazione della TV, telefono e Wifi.

La RSA è dotata di tre ascensori (due monta lettighe e un montacarichi).

Gli ambienti sono arredati per rispondere ai bisogni assistenziali e di autonomia delle Persone (corrimano, ascensore interno, poltrone relax) e ai loro bisogni riabilitativi.

Gli arredi lasciano spazio alla personalizzazione, nel rispetto dei gusti di ogni Persona residente.

Vi sono spazi riservati alla vita di relazione e socializzazione, alla cura della persona, ai servizi di supporto e ausiliari quali:

- sala polivalente per feste, ricorrenze, celebrazione della Santa Messa e intrattenimento cinematografico e artistico;
- angolo bar con distributori automatici di bevande calde, fredde e snack;
- reception attiva sette giorni su sette;
- sale da pranzo di piano;
- soggiorni di piano;
- bagno assistito per ogni nucleo;
- ambulatori medici;
- infermerie di piano;
- locali per il personale;
- locale di culto.

Sono sempre garantite le migliori condizioni di benessere microclimatico degli ambienti mediante il controllo della temperatura, dell'umidità e del ricambio dell'aria.

È altresì presente una segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione, ivi compreso l'uso di bacheche informative destinate alle Persone residenti e al personale, con particolare attenzione alla gestione corretta degli spazi e dei percorsi (sporco/pulito).

### *Esterno*

La Residenza è dotata di un giardino allestito a disposizione delle Persone residenti e dei loro familiari.

Per le Persone affette da demenza, con deficit cognitivi e Morbo di Alzheimer è presente un giardino progettato per le loro esigenze con percorso circolari protetti, arredi e attrezzature terapeutiche e un ampio terrazzo.

### 3.6 ARREDI E ATTREZZATURE DELLA RSA

La RSA è dotata di arredi, attrezzature e segnaletica idonea ad accogliere Persone non deambulanti e non autosufficienti, per numero e qualità congrui a quanto previsto dalla DGR 7435/2001, circ. n. 33 del 10.07.2002 e circ. n. 12 del 12.02.2002 Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale.

### 3.7 IL GRUPPO DI LAVORO

Nella Residenza sono impiegate le seguenti figure professionali:

- Responsabile di Struttura (RS);
- Direttore Sanitario (DS);
- Medico di Reparto;
- Responsabile di Cura ed Assistenza (RCA/Referente ICA);
- Referente di Nucleo (RN);
- Operatore Socio Sanitario (OSS);
- Infermiere (INF);
- Educatore (ED);
- Animatore (ANIM);
- Fisioterapista (FKT);
- Psicologo (PSIC);
- Assistente Sociale (AS);
- Podologo (PO);
- Ausiliario addetto al servizio di lavanderia e guardaroba (AUS);
- Ausiliario addetto al servizio di pulizia (AUS);
- Receptionist Front Office (FO).

Le professionalità sanitarie, sociosanitarie, riabilitative e sociali impiegate rispondono ai requisiti e agli standard qualitativi e quantitativi prescritti dalla normativa nazionale e regionale vigente.

La loro presenza è funzionale agli obiettivi di cura delle Persone residenti, nel rispetto della normativa del lavoro e dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro.

Il **Responsabile di Struttura** ha la responsabilità della gestione complessiva e del funzionamento della Residenza, funge da principale garante della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del risultato raggiunto.

I principali compiti del Responsabile di Struttura sono:

- coordinare e organizzare il Servizio assicurando il rispetto degli standard di qualità e di sicurezza;
- gestire l'organizzazione e lo sviluppo delle Risorse Umane;
- organizzare e progettare le attività della Residenza;
- mantenere e consolidare i rapporti con il volontariato e l'associazionismo;
- procedere alla manutenzione e all'acquisto di beni e servizi;
- accogliere la segnalazione di eventuali disservizi e suggerimenti da parte dei familiari e della Persona residente, al fine di consentire la predisposizione di azioni correttive e di miglioramento;
- fungere da referente dei rapporti con gli Enti territoriali e istituzionali.

Il **Direttore Sanitario,** Medico**,** è il responsabile istituzionale delle attività sanitarie della Residenza:

- valuta in collaborazione con il Responsabile di Struttura le domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni delle Persone residenti;
- si occupa con i colleghi medici della gestione clinica, della presa in carico, della cura e dell'aggiornamento della documentazione sociosanitaria;
- si occupa del debito informativo per gli ambiti di propria competenza;
- è il responsabile della tenuta, conservazione e archiviazione del Fascicolo Sanitario della Persona residente;
- è responsabile della validazione e della corretta applicazione di protocolli, linee guida e procedure interne in materia sanitaria;
- è il referente per l'applicazione di iniziative di promozione della salute e di tutela sociosanitaria;
- vigila sugli aspetti igienico-sanitari;
- vigila sulla corretta compilazione e conservazione della documentazione socio-sanitaria e sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari;
- è responsabile delle modalità comportamentali messe in atto dalla Struttura al fine di tutelare il più possibile le Persone residenti, i Familiari e i Professionisti che operano al suo interno e il contesto sociale di cui è parte integrante nel rispetto delle linee guida e dei protocolli di gestione.

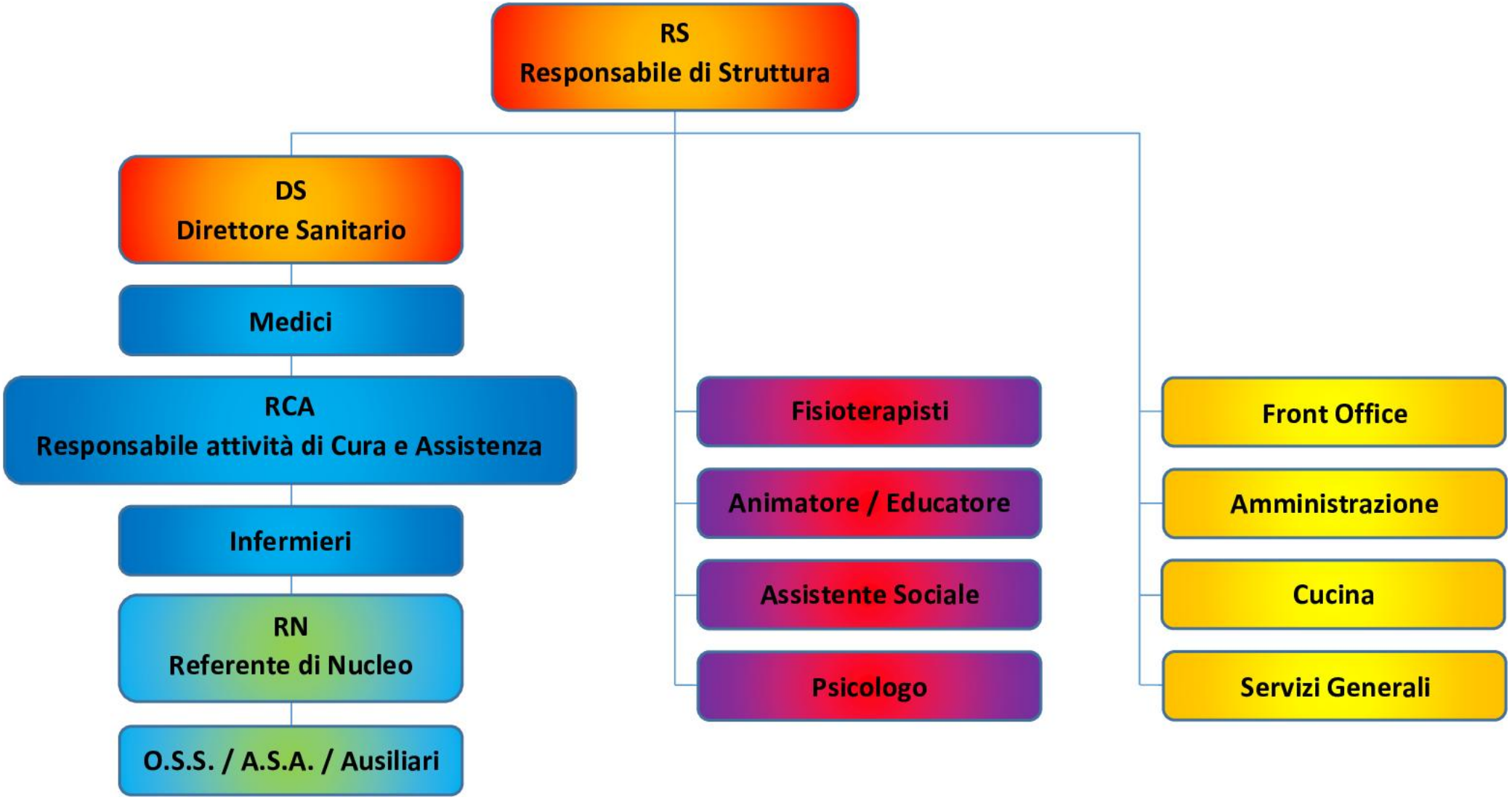
I **Referenti RCA/ICA[1] e RN** collaborano con il Direttore Sanitario e con il Responsabile di Struttura per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA. I loro principali compiti sono:

- coordinamento del progetto di inserimento e presa in carico della nuova Persona residente;
- organizzazione e controllo dei servizi sanitari, sociosanitari e riabilitativi;
- stesura dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro del personale;
- raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti da parte di familiari e Persone residenti;
- organizzazione delle attività e supervisione della loro corretta implementazione in ogni nucleo;
- promozione della qualità di vita della Persona residente;
- approvvigionamento di prodotti di consumo, presidi, farmaci, parafarmaci etc.

Le **altre figure professionali** garantiscono le attività correlate al loro profilo sanitario, sociosanitario, riabilitativo e sociale, erogando prestazioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di cura definiti per ciascuna Persona residente.

[1] Il ruolo del Responsabile ICA (Infezioni Correlate all'Assistenza), in questa Struttura, è rivestito dal RCA (Responsabile di Cura e Assistenza).

## ORGANIGRAMMA



### 3.8 MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Tutti i lavoratori sono muniti di sistema di riconoscimento individuale con nome, cognome e qualifica, per garantirne l'identificazione.

I professionisti sanitari, sociosanitari e ausiliari sono inoltre identificabili dal diverso colore e dalle caratteristiche dell'abbigliamento che indossano, ovvero:

- divisa blu o camice bianco e pantaloni blu: Medico e Direttore Sanitario;
- casacca bianca con colletto celeste e pantaloni bianchi: Referente di Cura e Assistenza (RCA/ICA);
- casacca bianca con colletto verde e pantaloni bianchi: Referente di Nucleo (RN);
- casacca celeste e pantaloni bianchi: Infermieri;
- casacca verde e pantaloni bianchi: Operatori Socio Sanitari (OSS);
- polo blu o azzurra e pantaloni neri: Educatori e Animatori;
- casacca gialla e pantaloni bianchi: Ausiliari addetti alle pulizie e guardaroba;
- maglietta blu scuro e pantaloni grigi: Fisioterapisti.

## 4. COME ACCEDERE

### 4.1 MODALITÀ DI ACCESSO

Per l'accoglimento delle Persone anziane è necessario presentare domanda d'ingresso sul modulo reperibile alla Reception della RSA o sul sito dell'ATS Città Metropolitana di Milano.

Sarà il Direttore Sanitario a valutare la domanda d'ingresso, sentito anche il parere del Responsabile di Struttura e dell'RCA.

Per le domande riferite al Nucleo Alzheimer – Nucleo Kant – l'inserimento del residente è subordinato alla certificazione diagnostica di demenza rilasciata da un medico specialista in neurologia, psichiatria o geriatria operante presso strutture accreditate. Eventuali certificazioni prodotte esclusivamente in regime privato devono pertanto essere validate da professionisti operanti presso le su menzionate strutture.

A seguito di una valutazione positiva, la domanda sarà inserita nella Lista di Attesa della Residenza, la cui gestione è in capo all'Assistente Sociale o, in sua assenza, al Responsabile di Struttura.

Previo appuntamento, potranno essere organizzate visite finalizzate a visionare gli ambienti della Residenza, a rispondere a ogni richiesta di informazione e ad accrescere la reciproca conoscenza.

Qualora dovesse rendersi disponibile un posto letto, l'Assistente Sociale o il Responsabile di Struttura provvederà a contattare colui il quale ha presentato la domanda di accoglienza (sia esso la Persona stessa o il suo familiare/caregiver) per fissare un colloquio di pre-ingresso finalizzato all'inserimento della persona e ad adempiere agli obblighi burocratici correlati:

- sottoscrizione del contratto di accoglienza e degli allegati;
- autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR Privacy;
- accettazione e sottoscrizione della presente Carta dei Servizi;
- consegna di copia del versamento del deposito cauzionale infruttifero.

Per la sottoscrizione del contratto di accoglienza, il firmatario si impegna inoltre a consegnare alla RSA i seguenti documenti in copia:

- *documentazione della Persona residente*:
  - documento di identità e Carta Nazionale dei Servizi;
  - certificato d'invalidità e di accompagnamento;
  - esenzioni alla spesa sanitaria (ticket);
  - documentazione sanitaria recente e terapia in atto;

  - stato di famiglia e di residenza (o autocertificazione);
  - decreto di nomina dell'amministratore di sostegno o di altra figura di tutela giuridica (se presente);
  - assegnazione di presidi di proprietà dell'ATS (carrozzine, bascule…).
- *documentazione del garante*:
  - documento di identità e Carta Nazionale dei Servizi o codice fiscale;
  - dati economici/bancari (IBAN e BIC/SWIFT);
  - atto di delibera di impegno di spesa per l'integrazione della retta da parte del Comune (quando prevista).

Se la Persona è assistita dal Comune di residenza, dovranno essere poi consegnate ulteriormente:

- lettera del Comune di autorizzazione all'inserimento nella Residenza;
- impegno di spesa per l'integrazione della retta.

È possibile avere accesso alle informazioni e alla documentazione necessaria attraverso:

- consultazione del sito internet di Coopselios: www.coopselios.com alla pagina: Area Anziani;
- richiesta tramite posta elettronica ai seguenti indirizzi e-mail: rsa-quarenghi@coopselios.com e direzione-lombardia@coopselios.com;
- altri canali informativi messi a disposizione dalla Regione e dall'ente territorialmente competente attraverso il sito internet dedicato alle RSA.

L'ingresso potrà così avvenire entro pochi giorni dalla firma del contratto.

La figura del garante del contratto è, insieme alla persona stessa, l'intermediario tra la Residenza e i familiari della Persona residente.

In caso di delega scritta da parte della Persona residente o del garante, è possibile delegare i seguenti aspetti a una persona (caregiver) da questi indicata:

- comunicazioni di tipo amministrativo relative alla Persona residente (cambio di residenza, variazione recapiti telefonici, organizzazione visite mediche specialistiche esterne…);
- comunicazioni, consegna, sottoscrizione e aggiornamento di alcuni documenti relativi alla Persona residente (PI/PAI, consensi).

In caso di assenza di delega per gli aspetti sopra menzionati e per gli adempimenti di natura economica e finanziaria, la responsabilità resterà in capo alla Persona residente e al firmatario del contratto (garante).

### 4.2 LISTA D'ATTESA

L'inserimento della domanda di ammissione nella lista d'attesa della Residenza è subordinata al parere positivo di idoneità della Persona anziana, espresso dal Direttore Sanitario sulla base delle informazioni sociosanitarie ivi contenute e delle caratteristiche della RSA.

Nel caso in cui la domanda di ospitalità fosse ritenuta non idonea, il richiedente ne riceverà tempestiva comunicazione.

I criteri generali di prelazione per la costituzione della graduatoria della lista di attesa e di inserimento in RSA sono i seguenti:

- rilevanza dei bisogni sanitari e sociali;
- quantità/qualità delle risorse familiari di supporto;
- residenza lombarda da almeno due anni e compimento del 65esimo anno di età;
- compatibilità delle caratteristiche della Persona anziana con l'organizzazione;
- data di presentazione della domanda.

Più precisamente:

- è considerata prioritaria la rilevanza dei bisogni sanitari, in particolare la provenienza dall'ospedale e l'impossibilità del rientro al domicilio e l'eventuale mancanza di risorse familiari di supporto;
- è attentamente valutata la compatibilità tra le caratteristiche e le esigenze della Persona anziana con la tipologia e l'organizzazione della Residenza. In particolare, per i richiedenti affetti da patologie di decadimento cognitivo, potenziali affetti da Morbo di Alzheimer o da patologie psichiatriche, è attentamente verificata e valutata la loro condizione, al fine di permettere, se possibile, un corretto inserimento e rispondere in modo adeguato ai loro bisogni;
- Per casi giudicati di gravità equivalente farà fede il numero di protocollo attribuito alla domanda presentata.

### 4.3 CONTRATTO DI ACCOGLIENZA E RETTE

È prevista la sottoscrizione di un contratto di ospitalità al momento dell'ingresso, redatto in conformità alla normativa di settore, per la regolazione degli aspetti patrimoniali, amministrativi e legali relativi all'erogazione del servizio.

Per i **posti accreditati** contrattualizzati è prevista una compartecipazione della retta di ospitalità a carico della Persona residente secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente di riferimento.

L'ingresso è subordinato al corretto adempimento degli obblighi contrattuali, con l'impegno al pagamento degli oneri relativi alla retta, al versamento del deposito cauzionale e al rispetto del **Regolamento della Residenza**.

È onere della Persona fornire ai Comuni di residenza tutta la documentazione necessaria al fine di ottenere eventuali contributi spettanti.

La retta viene calcolata mensilmente sulla base delle presenze giornaliere della Persona residente nella Struttura, compresa la giornata di dimissione.

L'importo della retta giornaliera viene annualmente aggiornato sulla base delle variazioni degli indici ISTAT in circostanze ed eventi normativi particolari. Coopselios si impegna a darne l'opportuna comunicazione, nei tempi e modi stabiliti dal contratto.

Ogni mese Coopselios si impegna a emettere regolare fattura per le prestazioni erogate.

La RSA Quarenghi prevede **rette di ospitalità differenziate** in relazione alla tipologia di stanza, al quadro clinico della Persona residente e alla possibilità di usufruire, o meno, di **prestazioni accessorie a pagamento** come da allegato "RETTE DI OSPITALITÀ E SERVIZI/PRESTAZIONI TARIFFE".

### 4.4 DEPOSITO CAUZIONALE

Prima dell'ingresso in RSA la Persona residente è tenuta al pagamento di un deposito cauzionale infruttifero. Tale deposito verrà restituito con le modalità previste dal contratto di accoglienza.

### 4.5 DETRAZIONI FISCALI

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria sostenuta dalla Persona residente.

Coopselios si impegna ogni anno a rilasciare la certificazione della retta a fini fiscali nelle modalità e secondo i termini stabiliti dalla normativa di riferimento.

# 5. INGRESSO E SOGGIORNO NELLA RESIDENZA

Il giorno dell'ingresso la Persona anziana e la sua famiglia vengono accolti dai professionisti della Residenza che provvederanno ad agevolarne l'inserimento in modo graduale e con tutte le attenzioni necessarie.

Dopo la visita medica generale è aperto un Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) nominativo che documenterà tutto il percorso di cura e gli interventi che saranno assicurati alla Persona residente durate il suo soggiorno.

In seguito all'ingresso della nuova Persona residente, salvo nel caso in cui il contratto di ammissione abbia una durata determinata e inferiore ai due mesi, la Residenza si attiverà per il cambio del medico, tramite i canali messi a disposizione da Regione Lombardia. Il nuovo medico curante diventerà a tutti gli effetti quello della RSA.

## 5.1 PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI)

Al momento dell'ingresso i professionisti della Residenza eseguono una valutazione multidimensionale della Persona residente. Sulla base degli esiti della valutazione, delle autonomie ancora presenti, dei desideri e delle abitudini, l'équipe multidisciplinare predispone il piano di lavoro personalizzato e inserisce la nuova Persona residente nei programmi generali delle attività socioassistenziali, sanitarie e riabilitative della RSA.

Dopo l'ingresso si riunisce l'équipe per la stesura del PI/PAI che viene elaborato sulla base delle informazioni raccolte:

- sulla base dei bisogni osservati della Persona residente;
- attraverso l'utilizzo di strumenti specialistici di valutazione.

Il PAI formalizza gli obiettivi che si intendono raggiungere per garantire la migliore qualità di vita e il benessere della Persona residente. Il PAI, una volta redatto, viene divulgato a tutto il personale, per garantire la condivisione degli obiettivi e informare circa le attività da svolgere.

Viene verificato almeno semestralmente, salvo cambiamenti delle condizioni della Persona residente che ne richiedono una immediata revisione (ad esempio ricovero ospedaliero).

A tutte le fasi di stesura e verifica del PAI si invita alla partecipazione attiva della famiglia e, quando possibile, della Persona residente stessa.

## 5.2 DIMISSIONI

### *Dimissioni per rientro al domicilio - Trasferimento c/o altra struttura*

La Persona residente che lascia la Residenza per il rientro a domicilio o per il trasferimento c/o altra struttura deve darne comunicazione al Responsabile di Struttura secondo le modalità previste nel Contratto di Accoglienza.

Una volta recepita la comunicazione della dimissione, il Responsabile di Struttura stabilisce con la famiglia o con l'Ente inviante le modalità, la data e l'orario di uscita dalla struttura della Persona residente.

In caso di rientro al domicilio, la Struttura si impegna ad accompagnare la Persona affinché sia mantenuta la continuità assistenziale.

In entrambi i casi, il giorno della dimissione la Struttura fornisce i seguenti documenti:

- documenti in originale della Persona residente;
- scheda di dimissione medica comprensiva di scale VMD e FUT
- scheda di dimissione infermieristica e di continuità assistenziale
- schema di dimissione fisioterapica

L'organizzazione del trasporto per il trasferimento è a carico della Persona residente.

### *Decesso*

Se la Persona residente decede durante la degenza presso la Struttura, Coopselios mette a disposizione la camera ardente della RSA. La scelta dell'impresa di pompe funebri, deputata a occuparsi anche della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente, spetta ai familiari, così come le incombenze relative alla cerimonia funebre e alla tumulazione.

## 6. I SERVIZI

La responsabilità dell'organizzazione e realizzazione del servizio è in capo al Responsabile di Struttura che, unitamente allo staff multidisciplinare della RSA (équipe), pianifica e costruisce le condizioni necessarie per attuare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

Il Responsabile di Struttura è il garante della gestione complessiva della Residenza, in particolare della verifica della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del risultato raggiunto.

All'interno della Residenza sono offerti i seguenti servizi:

### *Assistenza Medica e Medico – Specialistica*

La Residenza fornisce prestazioni di medicina generale, mentre quelle specialistiche si svolgono di norma all'esterno della Struttura.

Il Medico garantisce le seguenti prestazioni:

- attività preventiva, diagnostica e terapeutica nei confronti delle Persone residenti;
- condivisione dell'iter diagnostico/terapeutico e condivisione del progetto assistenziale della Persona residente;
- informazione e acquisizione di consenso informato per le cure;
- richieste di visite specialistiche e di ricovero ospedaliero.

Le attività di assistenza medica generale sono garantite nell'arco delle 24 ore:

- con la presenza dei Medici nella Residenza in orari programmati nella fascia oraria 08-20;
- attraverso la reperibilità dei Medici della Residenza, in caso di necessità, in orario non compreso in quello programmato di presenza nella fascia oraria 08-20;
- dal Servizio di Continuità Assistenziale garantito dai Medici Convenzionati per le Residenze Coopselios a Milano nei giorni festivi, prefestivi e nelle ore notturne (20-08).

Il personale medico è a disposizione dei familiari nelle giornate e negli orari indicati nella bacheca presente in Reception; è consigliabile fissare un appuntamento con il personale, sia esso in presenza o telefonico, al fine di ottenere informazioni di carattere sanitario relativamente alla Persona residente.

Parte importante delle prestazioni mediche consiste negli interventi di **ricognizione e riconciliazione farmacologica** e **prevenzione della malnutrizione**.

Coopselios e i medici della RSA Quarenghi, in collaborazione con l'Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri IRCCS, hanno recentemente condotto uno studio con l'obiettivo di approfondire la pratica della riconciliazione ed eventuale **deprescrizione farmacologica** e dei suoi benefici per le Persone residenti.

La deprescrizione farmacologica si concentra sulla revisione delle terapie farmacologiche esistenti al fine di ridurre o eliminare l'uso di farmaci non necessari. Questo approccio mira a migliorare la qualità della vita delle Persone, evitando l'over-medication e i rischi associati all'assunzione prolungata di farmaci. In tal senso è in atto un progetto di ricerca e la collaborazione con l'Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri IRCCS.

Le Persone anziane fragili sono a maggior **rischio di malnutrizione.**

La Persona anziana fragile è un soggetto di età avanzata o molto avanzata, affetto da multiple patologie croniche e clinicamente instabile. La malnutrizione può essere identificata con l'impiego di alcuni semplici strumenti utilizzabili dal personale medico di struttura basati sul riconoscimento di calo ponderale non intenzionale, rilevazione dell'indice di massa corporea e presenza di patologie associate.

### *Visite Specialistiche e indagini strumentali – trasporti sanitari – ricoveri*

Le prestazioni mediche specialistiche, quelle di diagnosi strumentali e quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del SSN sono escluse dalle prestazioni garantite dal Servizio di Medicina Generale della Residenza.

Le visite specialistiche e le indagini strumentali, come quelle per l'assistenza protesica, possono essere erogate all'esterno secondo le modalità previste dal Sistema Sanitario Regionale. La Residenza, in accordo con i familiari, potrà prenotarle. I familiari saranno sempre avvisati con anticipo in quanto tenuti ad assicurare l'accompagnamento della Persona residente.

Nel caso fosse necessario un invio al Pronto Soccorso tramite il servizio 112 i familiari, o chi ne fa le veci, verranno immediatamente avvertiti e dovranno garantire l'eventuale assistenza presso l'ospedale.

### *Servizio Infermieristico*

Gli infermieri assicurano, dietro prescrizione medica o secondo le proprie autonomie professionali, la somministrazione delle terapie, dei prelievi, delle medicazioni. Sono responsabili della cura e dell'assistenza delle Persone residenti.

La presenza degli Infermieri è garantita 24/24 ore die.

### *Servizio Socio Sanitario*

Il servizio viene garantito dagli Operatori Socio Sanitari (OSS) e dagli Ausiliari Socio Assistenziali (ASA). L'attività è volta a soddisfare i bisogni primari della Persona residente, favorendone il benessere e l'autonomia. Le prestazioni sono erogate secondo quanto previsto dal Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) predisposto dall'équipe della Residenza. Essi contribuiscono alla rilevazione quotidiana del bisogno anche psicofisico (stato di salute, malessere, dolore) e attuano i loro interventi con la finalità di preservare la dignità e la qualità della vita della Persona residente.

Svolgono le seguenti attività:

- risveglio e aiuto per andare a letto;
- igiene intima, personale, bagno e vestizione;
- fruizione dei servizi igienici, supporto per necessità legate all'incontinenza;
- nutrizione e idratazione;
- deambulazione e mobilizzazione;
- sorveglianza;
- socializzazione;
- riordino del letto e pulizia delle suppellettili (armadio e comodino).

La presenza degli Operatori Socio Sanitari e dagli Ausiliari Socio Assistenziali è garantita 24/24 ore die.

Il gruppo infermieristico e gli Operatori Socio Sanitari sono coordinati dal **Responsabile di Cura e Assistenza (RCA/ICA)** che è supportato nella supervisione dei percorsi cura e assistenza dal **Referente di Nucleo (RN)**.

### *Servizio di Riabilitazione e Riattivazione*

I terapisti della riabilitazione (fisioterapisti) eseguono la valutazione funzionale della Persona residente e operano allo scopo di preservare e mantenere le autonomie funzionali attraverso attività individuali e/o di gruppo, in collaborazione con le altre figure professionali. La loro presenza è garantita nelle giornate e negli orari indicati nella bacheca presente in Reception.

Durante la settimana, nei giorni feriali, vengono svolte attività di ginnastica dolce di gruppo nei reparti mentre le attività individuali vengono svolte presso la palestra attrezzata, nei luoghi comuni, nella stanza oppure a letto. Le attività fisioterapiche sono prestazioni di natura sanitaria e tengono conto delle condizioni psico-cliniche della Persona residente.

All'interno della Residenza è presente una palestra, adeguatamente attrezzata, in cui il Fisioterapista organizza l'attività riabilitativa e di mantenimento per le Persone residenti.

Il servizio assicura inoltre:

- programmi individualizzati di riabilitazione (se indicato dal medico di struttura);
- attività di supporto e formazione agli operatori per garantire continuità nelle azioni di riattivazione e movimentazione.

### *Servizio di Animazione/Educazione*

L'Animatore/Educatore incentiva la partecipazione e l'inserimento delle Persone residenti nel contesto sociale attraverso attività di animazione/educative, stimolazione cognitiva e sensoriale e attraverso l'uso di terapie non farmacologiche. Il Progetto di Animazione/Educativo è un percorso che coinvolge tutte le figure professionali vicine alla Persona residente, attraverso le quali è possibile individuare bisogni, stabilire obiettivi, promuovere strategie. Lo scopo è quello di favorire un miglioramento complessivo della qualità di vita della Persona residente tramite il recupero e il rafforzamento dell'identità personale e delle capacità residue, anche delle Persone più fragili e con importante decadimento cognitivo e fisico.

L'Educatore propone inoltre attività che permettano la stimolazione individuale al fine di garantire il mantenimento delle funzioni cognitive attraverso attività calibrate sui bisogni delle singole Persone (le ASP, Attività Significative Personali).

Le finalità principali dell'animazione/educazione sono così sintetizzate:

- sviluppare/mantenere le capacità relazionali e comunicative;
- sviluppare/mantenere competenze e risorse;
- promuovere benessere e qualità della vita;
- offrire svago e divertimento;
- superare l'istituzionalizzazione tramite scambi con l'esterno.

La presenza dell'Animatore/Educatore è articolata nelle giornate e negli orari indicati nella bacheca presente in Reception.

### *Servizio di Supporto e Segretariato Sociale*

L'Assistente Sociale è la porta di accesso al mondo dei servizi alla persona e, come tale, offre la propria professionalità alle Persone residenti e ai loro familiari garantendo uno spazio di ascolto, di confronto, di sfogo e di aiuto, oltre che di informazione e supporto (non solo durante la permanenza presso la Struttura).

Mediante l'Assistente Sociale il Servizio può garantire un'ampia gamma di prestazioni di segretariato e tutela della Persona residente: presa in carico della situazione, gestione pratiche burocratiche presso le Istituzioni (ATS, Comuni, Regione) e contatti presso le Organizzazioni operanti sul territorio, amministrazione di sostegno.

L'Assistente Sociale offre le proprie competenze anche nell'ambito dell'attivazione dell'Amministrazione di Sostegno (legge n. 6 del 2004) e offre informazioni relativamente alle Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT) e il percorso da seguire per poterle esprimere (legge n. 219 del 2017).

La presenza dell'Assistente Sociale è articolata nelle giornate e negli orari indicati nella bacheca presente in Reception.

### *Assistenza Psicologica*

Lo Psicologo collabora con il Medico nella definizione del quadro cognitivo/comportamentale delle Persone residenti, fornisce sostegno alle famiglie in difficoltà nella relazione con il proprio parente. È relatore di incontri formativi con i parenti.

Il servizio psicologico consente una presa in carico dei bisogni emotivi e relazionali della Persona residente e della sua famiglia, al fine di realizzare un'assistenza più personalizzata e coerente alla storia di vita.

Gli interventi possibili comprendono: valutazione cognitiva e osservazione psico-comportamentale nel tempo, ricostruzione con i familiari della storia di vita della Persona anziana con lo scopo di identificare i suoi bisogni specifici e favorire il processo di inserimento e ambientamento, eventuali interventi di sostegno psicologico (quando possibile e se presenti risorse cognitive ed emotive), colloqui di supporto per i familiari per accogliere e sostenere i vissuti emotivi associati al ricovero del proprio caro e facilitare la comunicazione e la relazione nel cambiamento del ricovero e delle condizioni di salute, supporto alla famiglia a comunicazioni delicate (malattie, lutti, ecc.) o nella fase terminale.

La presenza dello Psicologo è articolata nelle giornate e negli orari indicati nella bacheca presente in Reception.

## 7. TRATTAMENTO DELLE DEMENZE – NUCLEO PROTETTO "KANT"

### *Cos'è il Nucleo Protetto*

Il **Nucleo Protetto "Kant"** è un reparto specificatamente pensato per Persone affette da demenza che presentino disturbi del comportamento. Lo scopo è quello di garantire protezione e sicurezza, offrendo uno spazio privo di barriere architettoniche ed elementi d'arredo che possano recare disagio, cercando nel contempo di creare un ambiente che sia più raccolto, dove tutte le Persone presentino le stesse esigenze, creando un contesto meno caotico e dispersivo in grado di ridurre il senso di spaesamento.

È un ambiente ricco di stimoli e di servizi offerti non alla sola Persona ma al nucleo familiare nella sua interezza; obiettivo è infatti valutare lo stadio della demenza, fornire supporto psicologico ai familiari ed effettuare una riabilitazione tanto funzionale quanto cognitiva, allo scopo di consolidare e recuperare le facoltà cognitivo-comportamentali della Persona.

Nel Nucleo Kant si cerca di creare un ambiente quanto più vicino alla quotidianità che le Persone vivevano a casa propria (arredi e decorazioni, personalizzazione degli spazi e delle camere…), invitando anche i familiari a contribuire a questo importante obiettivo: le porte delle camere, ad esempio, sono adornate da immagini che conservino uno speciale significato per la Persona affetta da demenza, così da offrirle un senso di familiarità e agio, aiutandola a riconoscere la propria stanza.

Grazie al limitato numero di posti letto, il Nucleo Kant garantisce un rapporto Persona-Operatori più alto, permettendo un maggiore coinvolgimento nelle attività e una migliore stimolazione; ciò consente inoltre un rapido intervento da parte del personale in caso di manifestazioni di disturbi cognitivo-comportamentali o espressioni di bisogno delle Persone affette da demenza.

### 7.1 IL PIANO DI CURA PERSONALIZZATO

Gli interventi precedentemente elencati nel capitolo "I Servizi" vengono attuati anche all'interno del Nucleo Kant: scopo di questo capitolo è indicare le prestazioni che lo caratterizzano e contribuiscono a renderlo la soluzione maggiormente adatta a Persone affette da demenza.

Obiettivo del **Piano di Cura Personalizzato** è creare un sostegno individualizzato che le consenta alla Persona affetta da demenza di vivere nel modo migliore possibile, sentendosi a proprio agio nell'ambiente nel quale si

trova, interagendo liberamente con cose e Persone, favorendo il mantenimento delle autonomie presenti e supportando l'orientamento temporo-spaziale.

Lo scopo è dunque quello di promuovere il benessere della Persona affetta da demenza, di prevenire e gestire al meglio i disturbi comportamentali, di ridurre i mezzi di contenzione/protezione fisica e farmacologica, di ridurre il carico emotivo dei familiari e di facilitare i rapporti tra questi e le Persone residenti, così come tra questi e gli operatori.

Questi obiettivi sono raggiunti grazie alla collaborazione di tutti i membri dell'équipe, nonché grazie alla partecipazione delle Persone affette da demenza e dei loro familiari, il cui coinvolgimento è essenziale al fine di ottenere il benessere della Persona.

### *Assistenza Medica e Medico – Specialistica*

L'assistenza medica è uniforme all'interno della Struttura: la sola differenza, viste le peculiarità che caratterizzano il Nucleo Kant, è l'approccio che si rende necessario al fine di garantire una protezione e un'attenzione calibrate sul bisogno specifico delle Persone affette da demenza.

### *Servizio Infermieristico e Servizio Socio Sanitario*

L'équipe garantisce, sin dall'ingresso nel Nucleo Kant, un'osservazione continua della Persona residente al fine di sviluppare strategie da adottare per il supporto alla vita in struttura: le capacità di osservare e comunicare sono capacità imprescindibili per chi lavora nei servizi destinati alla demenza in quanto su di esse si fonda buona parte del processo e del metodo di cura.

Il modo di essere, di fare e di sapere di tutti gli operatori di cura modella, personalizza e umanizza il servizio erogato: oltre a quanto già descritto per gli altri nuclei, nel Nucleo Kant infermieri e OSS si occupano dell'osservazione e della rilevazione dei comportamenti problematici della persona nella sua interezza e complessità (ovvero nelle sue abitudini, interessi); il personale infermieristico adotta inoltre scale di valutazione multidimensionali a tale scopo.

### *Attività di Riabilitazione e Riattivazione*

Le attività svolte dal Fisioterapista sono le stesse elencate in precedenza; visti i bisogni e la condizione delle Persone affette da demenza è però esclusa l'attività di gruppo: gli incontri sono individuali, nei modi e nei luoghi sopra descritti, in accordo ai bisogni dei singoli e alla personalizzazione degli interventi.

### *Attività di Animazione/Educazione*

Le attività proposte (dall'Animatore/Educatore ma anche dal personale sociosanitario e infermieristico) sono volte alla gestione e, ove possibile, al miglioramento dei disturbi cognitivo-comportamentali, oltre che al mantenimento di una routine stabile.

I programmi di Animazione/Educazione prevedono attività volte a offrire stimolazione cognitiva e sensoriale attraverso l'ausilio di terapie non farmacologiche e a favorire il miglioramento della qualità di vita della Persona. L'Animatore/Educatore mette in atto la modalità comunicativa della Terapia Conversazionale (teoria dell'Approccio Capacitante), il cui scopo è favorire una migliore relazione con Persone affette da demenza; molto importanti sono inoltre le ASP (Attività Significative Personali), attraverso le quali la Persona si mantiene attiva e trae un senso di benessere grazie all'effetto calmante della pratica.

### *Servizio di Supporto e Segretariato Sociale*

All'interno del Nucleo Protetto, l'Assistente Sociale aiuta le famiglie a orientarsi nel complesso sistema dei servizi alla Persona affetta da demenza, accompagnandole e offrendo ascolto e un luogo sicuro ove parlare liberamente delle proprie frustrazioni, difficoltà, problemi e bisogni – e ottenere una risposta.

L'Assistente Sociale si occupa anche della formazione sulla demenza (disturbi comportamentali, strategie di assistenza nella vita quotidiana, vissuti del familiare…), dell'informazione e aggiornamento su iniziative, opportunità e risorse offerte dal territorio (servizi, progetti specifici, delibere regionali…) e promuove il benessere dei familiari e della Persona.

### *Supporto Psicologico*

Gli interventi a opera dello Psicologo nel Nucleo Kant avvengono in modo interprofessionale come lavoro d'équipe tra le figure dedicate, in particolare con Animatrice/Educatrice.

Gli interventi diretti consistono in momenti di osservazione e interazione dedicata nel quotidiano (secondo l'approccio capacitante di Vigorelli e/o la validation di N. Feil) e colloqui di sostegno ai familiari e caregiver. Nella fase di ingresso e ambientamento della Persona anziana in Struttura viene raccolta, in un colloquio dedicato con la famiglia, la storia di vita della Persona anziana, al fine di scoprire e conoscere in modo più approfondito l'individualità della persona e promuovere così un ambientamento più mirato e personalizzato. Sono inoltre previsti per i familiari incontri psicoeducativi di gruppo di approfondimento su temi comuni legati al decadimento cognitivo e alla psicogeriatria.

Lo Psicologo partecipa, inoltre, alle riunioni di équipe specifiche del servizio, portando l'attenzione ai bisogni individuali della Persona residente e alle sue caratteristiche personali, favorendo l'incontro tra approcci sanitario-assistenziali e il possibile punto di vista della Persona anziana e della sua famiglia.

# 8. SERVIZI ALBERGHIERI E ACCESSORI

I servizi di natura alberghiera e accessoria si articolano in:

- servizio di ristorazione;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio estetico di parrucchiere/barbiere;
- servizio di podologo;
- servizio di pulizia;
- servizio di manutenzione;
- servizio di trasporto e accompagnamento;
- servizio di reception/front office;
- servizio di assistenza e conforto spirituale.

### *Servizio di Ristorazione*

Il servizio, affidato a una ditta di ristorazione esterna, provvede giornalmente alla preparazione dei pasti, direttamente nella cucina centrale della Residenza e alla distribuzione al piano tramite l'ausilio di carrelli termici che mantengono inalterate le sue caratteristiche.

Il menù, articolato su quattro settimane e sulle stagioni, tiene conto, oltre che delle esigenze nutrizionali, delle preferenze delle Persone residenti e delle prescrizioni mediche, assicurando un corretto apporto calorico e l'uso di prodotti selezionati e certificati (in allegato esempio di menù)

Il menù settimanale è esposto nelle bacheche dedicate in modo ben visibile.

Il servizio di ristorazione è monitorato dal Medico di Residenza, il quale predispone, in base alle necessità, menu personalizzati e diete speciali (per disfagici, diabetici…).

Sono inoltre previsti dei menù speciali in occasione di feste importanti o per attività di animazione organizzate (ad esempio menù regionali).

L'assistenza diretta sui pasti, per le Persone residenti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del reparto.

Il personale, inoltre, si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando le Persone residenti ad assumere liquidi con regolarità.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione dalle ore 08:30 alle ore 09:30;
- pranzo dalle ore 11:30 alle ore 12:30;
- merenda dalle 15:30 alle ore 16:30;
- cena dalle ore 18:30 alle ore 19:30.

Pranzo e cena sono suddivisi in due fasce orarie, la prima (che inizia alle 11:30 e alle 18:30) è dedicata a chi abbia bisogno di assistenza durante l'assunzione del pasto; la seconda (che inizia alle 12:00 e alle 19:00) è dedicata a chi sia autonomo nell'alimentazione.

Molta attenzione è dedicata all'attività di assistenza alle Persone residenti nell'alimentazione, sia per quanto attiene alla scelta delle pietanze (in ottemperanza a diete e/o a intolleranze) sia riguardo alla porzionatura, all'aiuto alle Persone residenti che necessitano di supporto nella preparazione delle pietanze e alla sorveglianza di coloro i quali abbiano necessità particolari (problemi di deglutizione, voracità, ingestione compulsiva).

### *Servizio di Lavanderia e Guardaroba*

Vengono garantiti gratuitamente il lavaggio della biancheria intima della Persona residente, l'asciugatura e la stiratura della biancheria da letto, da tavola, degli asciugamani e i teli da bagno. È garantito almeno un cambio settimanale della biancheria del letto e degli asciugamani e comunque al bisogno tenendo conto delle necessità di ogni singola Persona residente.

Riguardo ai capi di abbigliamento personali (purché lavabili ad acqua), la Residenza può provvedervi direttamente. Si specifica che non si lavano capi di vestiario personali delicati (pura lana o seta ecc.), poiché la lavanderia della Residenza usa un lavaggio di tipo industriale.

All'ingresso in RSA i familiari consegneranno gli effetti personali e gli indumenti della Persona residente, la cui dotazione iniziale andrà integrata periodicamente e ai quali la Residenza applicherà un'etichetta di riconoscimento.

Successivamente potrà essere richiesta alla famiglia un'integrazione alla dotazione iniziale qualora se ne presenti la necessità. La biancheria non più utilizzabile viene scartata previo avviso alla Persona residente e/o ai familiari.

### *Servizio estetico di Parrucchiere e Manicure/Pedicure*

All'interno della Residenza è presente un locale dedicato al servizio estetico di Parrucchiere/Barbiere e Manicure/Pedicure.

Il servizio di Parrucchiere/Barbiere è fornito da professionisti convenzionati ed è incluso nella retta una volta al mese; la Persona residente e i suoi familiari possono fissare ulteriori sedute assumendosi l'onere della spesa secondo un tariffario prestazionale calmierato. Il servizio di Manicure/Pedicure è fornito da professionisti convenzionati ed è a totale carico delle Persone residenti secondo un tariffario prestazionale calmierato.

### *Servizio di Podologia*

La Residenza fornisce il servizio di Podologia alle Persone residenti con particolati problematiche di tipo sanitario, a seguito della segnalazione del personale sanitario della RSA e a cadenza programmata.

Il servizio è garantito da professionalità in possesso dei titoli riconosciuti per l'esercizio della professione di podologo ed è a totale carico della Persona residente.

### *Servizio di Pulizia e Sanificazione locali*

La pulizia e la sanificazione dei locali della Residenza sono affidate al personale ausiliario della Struttura e consistono nella pulizia e sanificazione quotidiana dello spazio di vita della Persona residente (camere e bagni) e degli ambienti comuni (sala da pranzo, corridoi, soggiorni, palestra, ecc.) secondo un programma prestabilito. Sono programmati interventi di pulizia straordinaria (semestrali e al bisogno).

### *Servizio di Manutenzione*

Il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti e delle attrezzature, conformemente a quanto richiesto dalle normative vigenti, è affidato a ditte specializzate esterne.

È inoltre garantita la reperibilità in tutte le fasce orarie in caso di urgenza per guasti agli impianti o emergenze particolari.

### *Servizio Trasporti*

La Residenza non garantisce il trasporto nei percorsi casa/Struttura/casa.

Il servizio per il trasferimento dalla Struttura all'esterno può essere richiesto dai familiari, in accordo con il Medico della Residenza per motivi personali, visite specialistiche, indagini strumentali, ricoveri ospedalieri programmati con oneri a totale carico della Persona residente. Alla Residenza compete, se richiesta, solo l'organizzazione del trasporto.

### *Servizio di Reception/Front Office*

Il servizio di reception si cura dell'accoglienza e di far conoscere ai visitatori la realtà operativa della RSA. La Reception è operativa dalle ore **08:30 alle ore 19:00, dal lunedì al venerdì**; **sabato, domenica e festivi è operativa dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.** È presidiata da personale disponibile a fornire informazioni, compresa la divulgazione di materiale informativo riguardo a servizi e prestazioni offerte dalla RSA. Il servizio garantisce anche la distribuzione della corrispondenza personale e trasmette le telefonate direttamente al personale della struttura.

È inoltre attivo anche un servizio di **CALL CENTER** (dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00) dal lunedì al venerdì al **n. 02.3008.3090** che svolge una funzione di primo contatto orientando verso le differenti esigente e richieste (domande di ospitalità, tempistiche, esigenze amministrative, reclami, contatti con le professionalità della Residenza e con i familiari).

### *Assistenza e Conforto Spirituale*

La Residenza assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.

Viene garantita la Messa e/o momento di preghiera secondo il rito cattolico, il giovedì alle ore 10:30.

Su richiesta e accordi presi direttamente dalla Persona residente o dalla sua famiglia, la RSA può accogliere ministri delle varie religioni per fornire assistenza e conforto spirituale.

## 9. ALTRI SERVIZI

### *Biblioteca*

È possibile la consultazione di riviste, giornali e libri per le Persone residenti collocati nei nuclei e nei saloni comuni.

### *Corrispondenza*

La corrispondenza in arrivo è recapitata alle Persone residenti o ai familiari per il tramite di un casellario postale. Altre comunicazioni sono fornite per il tramite degli uffici di Direzione o tramite e-mail.

### *Televisione*

Nei soggiorni di piano sono collocati i televisori. Le Persone residenti possono fare richiesta di installare il proprio apparecchio personale in camera, nel rispetto della convivenza con le altre Persone anziane.

### *Fornitura di presidi, ausili, farmaci e parafarmaci*

A ogni Persona residente è garantita la fornitura di farmaci previsti nel prontuario della Struttura e prescritti dal medico di Residenza oltre all'ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità, nutrizione.

La Residenza fornisce altresì gratuitamente i presidi per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri…) e i presidi per la prevenzione e cura delle lesioni da decubito.

# 10. LA GIORNATA TIPO E LE RELAZIONI CON I FAMILIARI

L'organizzazione della giornata e delle attività è strutturata tenendo conto delle esigenze della Persona residente, nel rispetto dei suoi tempi e bisogni.

### *Mattina*

La giornata inizia con il risveglio e, a seguire, l'igiene e la cura della persona. La colazione viene servita intorno alle ore 08:30 nelle sale da pranzo dedicate o nella propria stanza, a seconda delle esigenze della Persona residente. Successivamente viene effettuata la somministrazione della terapia e si svolgono le attività di fisioterapia, animazione, trattamenti infermieristici, visite mediche, a seconda del calendario delle attività settimanali. Il personale ausiliario provvede all'igiene e al riordino degli ambienti, al governo dei letti e al cambio della biancheria. Il pranzo viene servito intorno alle ore 11:30 per chi abbia necessità di assistenza durante il pasto e alle ore 12:00 circa per chi sia autonomo nell'alimentazione; successivamente chi lo desidera viene accompagnato per il riposo pomeridiano.

### *Pomeriggio*

Dopo il risveglio dal riposo pomeridiano viene servita la merenda nelle sale o a letto, secondo le esigenze della Persona residente, intorno alle ore 15:30.

È possibile intrattenersi negli spazi comuni o all'esterno della Struttura e partecipare alle attività della Residenza (fisioterapia, animazione/educazione…) a seconda del calendario.

### *Sera e notte*

La cena viene servita intorno alle ore 18:30 per chi abbia necessità di assistenza durante il pasto e alle ore 19:00 circa per chi sia autonomo nell'alimentazione; in seguito inizia la preparazione per il riposo notturno. Le Persone residenti che lo desiderano possono intrattenersi nelle sale comuni per essere accompagnate successivamente a letto.

Durante la notte il personale OSS e infermieristico si occupa delle attività di sorveglianza, cambio presidio, cambiamenti posturali e controllo delle misure di protezione (ove presenti) ed è disponibile per le eventuali necessità della Persona residente.

## 10.1 VISITE DI FAMILIARI/CONOSCENTI E COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO

La famiglia e gli amici della Persona residente sono considerati una risorsa fondamentale per il suo benessere e la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

I rapporti tra i familiari e il personale devono essere improntati al reciproco rispetto e alla comprensione, nonché al rispetto delle regole della Residenza.

I familiari, o chi per essi, sono tenuti a svolgere le seguenti attività, di concerto con le esigenze della Persona residente e della RSA:

- sostituzione periodica e rinnovo del guardaroba;
- organizzazione e accompagnamento della Persona residente a visite mediche specialistiche all'esterno o per rientri dall'ospedale;
- disbrigo di pratiche amministrative relative alla Persona residente (rinnovo documenti di identità, eventuale cambio di residenza, pratica per richiesta amministrazione di sostegno, impegnative varie…) e relativa comunicazione;
- presa visione e sottoscrizione di eventuali comunicazioni fornite dalla Residenza tramite e-mail.

La Residenza **è aperta** alla visita dei parenti e amici **dalle ore 08:00 alle ore 20:00** (DGR Lombardia 7435/2001), fatto salve particolari esigenze e circostanze in virtù delle quali potranno essere accordate dal Responsabile di Struttura altri orari, compreso quello notturno**.**

Su disposizione del Direttore Sanitario, ai familiari che accedono all'RSA per le visite alle Persone residenti, può essere richiesto di indossare la mascherina FFP2 o chirurgica (a seconda della necessità valutata dalla Direzione Sanitaria), come da regolamento interno.

### *Pranzo con i parenti*

Presso la Struttura è possibile, previa prenotazione, pranzare in compagnia dei propri parenti:

- la possibilità è valida tutti i giorni dell'anno;
- la possibilità è estesa a tutti i familiari, amici e conoscenti delle Persone residenti presso la Struttura (comprese le Persone residenti presso il Nucleo Protetto);
- il menù stagionale sarà consultabile in Reception;
- i tavoli saranno allestiti nel salone al pian terreno della RSA;
- possono partecipare solamente le Persone residenti che siano in grado di alimentarsi in autonomia;
- la prenotazione va effettuata con almeno 48 ore di anticipo e può avvenire tramite e-mail o direttamente in Reception;
- l'orario del pasto è dalle 12:00 alle 13:30, così che la Persona residente possa recarsi a riposare qualora lo desiderasse;
- non è consentita l'introduzione di alimenti dall'esterno;
- saranno ammessi un massimo di tre parenti/amici/conoscenti per ogni Persona residente;
- per ciascun giorno sarà possibile la prenotazione di un massimo di 3 nuclei familiari.

## 10.2 LA PARTECIPAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE NEL PROCESSO DI CURA

La Residenza si impegna a garantire una relazione costante e proficua con la famiglia attraverso l'organizzazione periodica di eventi.

In particolare, vengono organizzati:

- un **colloquio individuale** prima dell'inserimento e per informare delle modalità di relazione fra la famiglia e il servizio;
- un **colloquio telefonico** la mattina dopo l'inserimento per informare la famiglia di come la Persona residente abbia trascorso il primo giorno e la prima notte nella Residenza;
- almeno **due incontri** all'anno con tutti i familiari delle Persone residenti per restituire loro dati, riflessioni e informazioni sul servizio offerto e sulla qualità percepita e per presentare e illustrare progetti e attività realizzati e da realizzare con e per le Persone residenti;
- **incontri individuali** per la redazione del PAI per rendere i familiari protagonisti e integrati nel processo di cura, sostenerli attraverso l'offerta di supporto emotivo, condivisione di informazioni, strategie e conoscenze e condividere le scelte assistenziali;
- **incontri individuali** o **colloqui telefonici** per informare tempestivamente i familiari sugli eventi sanitari rilevanti del processo di cura;
- **momenti di coinvolgimento nella valutazione della qualità del servizio** attraverso la compilazione di un questionario annuale per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto, su PIATTAFORMA ONLINE, su latuaopinione.coopselios.com inquadrando l'apposito QR code presente sul volantino affisso in RSA oppure su apposita SCHEDA QUESTIONARIO, fornita ai familiari dalla Reception della Struttura. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della Residenza;
- **newsletter mensile** con tutti gli aggiornamenti sulle attività, sugli eventi e su quel che succede in RSA.

La Residenza favorisce la costituzione di gruppi di miglioramento e comitati di familiari e Persone residenti allo scopo di ricevere suggerimenti e proposte di migliorie alla qualità del servizio stesso.

**Le Persone residenti possono essere contattate telefonicamente dall'esterno al numero telefonico 02.3008.3090 e contattare l'esterno facendone richiesta al personale della Residenza.**

La Residenza favorisce il ricorso alle videochiamate tra le Persone residenti e i propri cari, se questi ultimi siano impossibilitati a garantire la propria presenza nella Struttura, nei tempi e modi concordati con la medesima.

### *Condivisione delle Cure nella Terminalità/Fine vita*

L'accompagnamento al fine vita inizia al momento della comunicazione di prognosi infausta, ovvero quando si delinei la condizione di "terminalità". L'obiettivo dell'équipe è partecipare, offrendo il massimo in termini di assistenza e di conforto alla Persona, permettendole di capire la sua nuova situazione, rassicurandola e confermandole che non sarà mai abbandonata e che verrà invece privilegiata la qualità della sua vita.

L'équipe, a tale scopo, predispone il "Progetto Assistenziale di fine vita", poi condiviso con la famiglia quando il medico indichi l'ingresso della Persona nella fase avanzata / terminale della sua malattia e della sua vita o quando la situazione evolva in questa direzione.

L'équipe si occupa di rispettare le volontà della Persona residente in merito a trattamenti sanitari, accertamenti diagnostici, scelte terapeutiche redatte nelle DAT o nella pianificazione condivisa delle cure, cercando di ridurre la sofferenza e i sintomi più destabilizzanti (disperazione, dolore, nausea, agitazione…) e si avvale, al bisogno, della consulenza del servizio cure palliative di riferimento o definendo eventuali percorsi con gli oncologi di riferimento della Persona residente.

Altri obiettivi dell'équipe sono aiutare la Persona a esprimere le proprie emozioni (anche quelle negative quali collera, ostilità, paura, tristezza e depressione), a conservare la stima di sé e tutto il possibile controllo sugli

eventi; sostenere la speranza realistica e dimostrare onestà, trasmettendo alla Persona tutte le informazioni di cui ha bisogno.

### 10.3 NORME DI COMPORTAMENTO

Le relazioni tra operatori, Persone residenti e familiari devono essere improntate su comportamenti di rispetto e cortesia reciproci, per garantire al proprio parente il migliore percorso di cura. Il "**Regolamento interno della RSA**" disciplina le regole di comportamento all'interno del Servizio a cui tutte le Persone residenti e i familiari devono attenersi.

### 10.4 NORME DI SALVAGUARDIA

Durante la permanenza nella Residenza Coopselios non risponde:

- dello smarrimento di capi personali della Persona residente non contrassegnati con il numero/sigla assegnato al momento dell'inserimento e per ogni successivo reintegro da parte della famiglia;
- del deterioramento di capi delicati che necessitano di lavaggio a secco.

La Residenza non si assume responsabilità alcuna per i valori e gli oggetti (es. protesi dentarie o auricolari, denaro) conservati personalmente dalle Persone residenti nelle loro stanze. In caso di comprovata necessità le Persone residenti possono consegnare al Responsabile di Struttura somme od oggetti di modico valore. Il Responsabile di Struttura provvederà a redigere apposito verbale con l'indicazione delle somme e/o degli oggetti consegnati, controfirmato dalla persona stessa o da chi ne ha tutela, e a custodirli in cassette di sicurezza o cassaforte.

Coopselios non rimborsa lo smarrimento e/o la rottura di occhiali, protesi dentarie e acustiche, salvo non sia dimostrata la responsabilità diretta e nominativa del personale di assistenza. In quest'ultima ipotesi la Persona residente, il familiare stretto, il garante o l'amministratore di sostegno potranno richiedere il rimborso forfettario della somma sostenuta per l'acquisto di una nuova protesi nei limiti previsti da apposita procedura aziendale.

Coopselios non è responsabile in caso di eventi dannosi derivanti dal consumo da parte delle Persone residenti di alimenti di provenienza esterna.

In caso di ricovero ospedaliero, il personale della Residenza ne darà tempestiva comunicazione ai familiari referenti o chi per essi. Competono ai familiari o chi per essi gli adempimenti assistenziali dal momento del ricovero presso il presidio ospedaliero e fino al rientro nella Struttura.

## 11. VERIFICA E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO e RECLAMI/SODDISFAZIONE

#### *Incontri con i familiari*

Il Responsabile di Struttura presiede a periodici incontri con i familiari per valutare il grado di efficienza dei servizi, la soddisfazione delle Persone residenti e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami. L'équipe si impegna, nel corso delle riunioni, degli incontri individuali o in altre sedi o con altri strumenti che verranno individuati, a restituire a tutti i portatori di interesse l'esito delle azioni di miglioramento intraprese.

#### *Procedure di reclamo*

Il Servizio garantisce la funzione di tutela nei confronti della Persona residente anche attraverso la possibilità, per la Persona stessa e i suoi familiari, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento del personale che ritenga non conforme ai criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio e ogni qualvolta si verifichi il mancato rispetto dei propri diritti.

Il reclamo può essere sporto:

- inviando una lettera in carta semplice presso la Direzione del servizio;
- tramite colloquio con il Responsabile di Struttura;
- tramite colloquio con l'Assistente Sociale;
- tramite la compilazione del modulo di segnalazione allegato alla Carta dei Servizi e altresì reperibile all'ingresso della Residenza;
- tramite la compilazione dell'apposita cartolina preaffrancata reperibile all'ingresso della Residenza;
- mediante e-mail da inviare a: ufficioqualita@coopselios.com.

In ogni caso la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile di Struttura, entro **7 giorni** dalla data di ricezione, in un apposito incontro con i familiari. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

### *Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei familiari e delle Persone residenti*

Coopselios effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività socioassistenziali e sanitarie. La sistematica analisi da parte delle direzioni tecniche, il confronto tra le strutture consente di individuare criticità e ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici. I dati degli indicatori vengono poi integrati dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita dalle Persone residenti e familiari.

La rilevazione si svolge attraverso la compilazione di un questionario annuale per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto, su **PIATTAFORMA ONLINE**, su latuaopinione.coopselios.com inquadrando l'apposito QR code presente sul volantino affisso in RSA oppure su apposita SCHEDA QUESTIONARIO, fornita ai familiari dalla Reception della Struttura. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della Residenza.

I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della Residenza.

**Allegati alla Carta dei Servizi vi sono i documenti Indagine di Gradimento, Scheda Reclamo e Scheda Suggerimento Proposte ed Elogi.**

Coopselios svolge periodicamente in tutte le sue RSA indagini sul benessere organizzativo e l'analisi dello stress da lavoro correlato applicando le linee guida ISPELS. I risultati vengono diffusi all'interno dell'organizzazione e, qualora sia necessario, vengono intraprese le necessarie azioni correttive per eliminare/ridurre il fenomeno.

## 11.1 TUTELA GIURIDICA

Il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica che prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca, sostenendolo nelle decisioni che riguardano salute e patrimonio, alla Persona anziana, allo scopo di tutelarne i diritti, con la supervisione del Giudice tutelare.

Tale istituto è rivolto alle Persone anziane che abbiano perso le loro autonomie decisionali e non siano più in grado di esercitare autonomamente i propri diritti e i propri interessi personali e patrimoniali.

A partire dalla fase di preingresso la Residenza fornisce informazioni utili e il supporto necessario per agevolare i familiari nell'eventuale decisione di avviamento delle pratiche burocratiche di nomina di amministratore di sostegno, offrendo la possibilità di avviare la pratica con il supporto della Struttura.

## 11.2 MODALITÀ DI RILASCIO DI DOCUMENTI E DI ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso alla documentazione sociale e sanitaria, ovvero: il rilascio di copie fotostatiche, la visione di documenti, la comunicazione informativa, è ammesso ai seguenti soggetti legittimati:

- tutore;
- amministratore di sostegno;
- terze Persone purché delegate in forma scritta dagli aventi diritto di cui sopra;
- eredi legittimi o testamentari in seguito ad accertamento, anche attraverso atto notorio, della qualifica di erede.

La richiesta di accesso agli atti e il rilascio della documentazione clinica deve essere effettuata in forma scritta su apposito modulo disponibile in reception e consegnata al seguente indirizzo e-mail: rsa-quarenghi@coopselios.com.

Il rilascio delle copie della documentazione richiesta avverrà entro 30 giorni dalla data di richiesta, dopo aver sostenuto il pagamento delle spese dovute.

L'eventuale diniego di accesso agli atti verrà comunicato per iscritto e adeguatamente motivato dal Responsabile del procedimento.

### 11.3 ASSICURAZIONI

Coopselios provvede annualmente a stipulare e rinnovare idonea polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

La Residenza non risponde:

- dello smarrimento di capi personali della Persona residente non contrassegnati con il numero/sigla assegnato al momento dell'inserimento e per ogni successivo reintegro da parte della famiglia;
- dei capi delicati che necessitano di lavaggio a secco;
- dello smarrimento/deterioramento/logorio di effetti personali se non direttamente imputabili al personale della Residenza.

### 11.4 CONSENSO INFORMATO

Il consenso al trattamento dei dati sanitari e alla cura viene raccolto all'ingresso della Persona residente nella Residenza, dal medico dopo chiare ed esaurienti informazioni riguardanti i seguenti aspetti:

- modalità di esecuzione dell'atto sanitario;
- benefici ed effetti collaterali;
- rischi prevedibili;
- esistenza di valide alternative terapeutiche.

Inoltre, vengono fornite chiare ed esaustive informazioni sul funzionamento della Residenza in merito alle cure e alle procedure sanitarie.

Il consenso deve essere consentito in forma diretta dalla Persona residente, sottoscrivendo la dichiarazione "Consenso Informato alla Cura".

Qualora questi non fosse in grado di esprimerlo, potrà essere raccolto dai seguenti aventi diritto:

- amministratore di sostegno o altra figura di tutela giuridica, se esistenti;
- garante del contratto, in attesa di nomina di figura di tutela giuridica.

Possono essere raccolti successivi consensi informati specifici adottando le modalità operative descritte.

Resta fermo il concetto dello "stato di necessità" (art. 54 c.p.) che autorizza il trattamento sanitario qualora sussista il pericolo di un danno grave e imminente per la salute e la vita della Persona residente.

### 11.5 PRIVACY

Coopselios garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili di Persone residenti e familiari avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 679/2016).

L'autorizzazione al consenso al trattamento dei dati è richiesta da Coopselios alla Persona residente e al garante contestualmente con la consegna dell'informativa.

## 12. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Le Persone anziane rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo d'energie e d'esperienza del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di Persone d'età anagrafica avanzata e in buone condizioni psicofisiche.

Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali la Persona anziana è ancora una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo delle Persone più anziane e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento e al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano a una Persona anziana di continuare a essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano in favore di Persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporto e altri servizi alla persona sia pubblici sia privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'art. 3 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che il pieno sviluppo della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio di "solidarietà sociale", enunciato nell'art. 2 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- Il principio di "salute", enunciato nell'art. 32 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività a garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'organizzazione mondiale della sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per le Persone più anziane: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento e al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

## LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuta dall'ordinamento giuridico all'effettivo loro esercizio nella vita delle Persone anziane è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle Persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto, quali il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP, è costituita da Persone anziane.

### *La Persona anziana al centro di diritti e di doveri*

| La persona ha il diritto | Le Società e le istituzioni hanno il dovere |
|---|---|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà | Di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi a essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica |
| Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti | Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione |
| Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza | Di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità |
| Di conservare la libertà di scegliere di vivere | Di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente abbandonato |
| Di essere messa in condizioni di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività | Di fronte a ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo |
| Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale | Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno delle Persone anziane |
| Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza | Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana |

coopselios
prendersi cura, di persona

# SCHEDA RECLAMO

Io sottoscritto Cognome e Nome _____

Segnalo in data _____ quanto segue per conto di:

☐ me stesso

☐ altra persona (specificare) _____

Eventuale grado di parentela _____

Struttura/servizio _____

## DESCRIZIONE DELLE CIRCOSTANZE DI RECLAMO

_____

_____

_____

_____

Data…….. Firma……

Gentile cliente, quanto prima verrà contattato dal responsabile del servizio allo scopo di chiarire le circostanze della segnalazione e definire la migliore soluzione.

Recapiti per poterLa contattare.

Numero telefono: _____Numero Cellulare: _____

E-mail: _____

Coopselios ringrazia per la Sua preziosa collaborazione e per i suggerimenti che vorrà indicarci. Sarà nostra cura accertare le circostanze e soddisfare le richieste che ci perverranno, per la reciproca migliore soddisfazione.

Informativa di sintesi "Privacy": ai sensi dell'art.13 del Reg. UE 679/2016, informiamo che i dati forniti con la compilazione della presente scheda sono inseriti in banche dati sia elettroniche che cartacee e sono trattati da incaricati appositamente preposti ed autorizzati, esclusivamente per finalità connesse alla ottimale gestione della segnalazione. I dati potranno essere comunicati a terzi per dar corso a richieste dell'interessato o per obblighi di legge, ma non saranno in nessun caso diffusi. La informiamo che potrà esercitare i diritti di cui agli artt. Da 15 a 21 e da 77 e 78 del Reg. UE 679/2016, rivolgendosi allo scrivente Titolare Coopselios S.C. in persona del Presidente Giovanni Umberto Calabrese (presidenza@coopselios. com) e/o al DPO Avv. Gabriele Borghi (privacydpocoopselios@baldiandpartners.it)
Nota: la presente informativa di sintesi è integrata da ulteriore informativa articolata ed estesa, disponibile senza alcun onere presso la sede sociale e/o visionabile sul sito internet aziendale (www.coopselios.com)

# INDAGINE DI GRADIMENTO:
# LA TUA OPINIONE È IMPORTANTE

Desideriamo conoscere la tua opinione in merito alla qualità percepita nei **servizi Coopselios**. È una grande opportunità per **condividere il tuo punto di vista** sul servizio fruito dai tuoi cari. Bastano pochi minuti, **ti chiediamo di rispondere ad alcune semplici domande** del questionario.

## Facci sapere cosa ne pensi!



### COME FARE:

- **PIATTAFORMA ONLINE**

1. accedi all'indirizzo **latuaopinione.coopselios.com** tramite pc, cellulare o tablet con connessione a internet, o **inquadra il QRCode** qui a fianco; → SCAN ME
2. **seleziona il servizio** o la struttura che vuoi valutare e **rispondi alle domande.**

**oppure**

- **SCHEDA QUESTIONARIO**

1. chiedi la **scheda cartacea** del questionario disponibile nel servizio e **rispondi alle domande**;
2. riponi la scheda compilata nell'apposito contenitore.

Per qualsiasi necessità il personale del servizio è a disposizione per darti supporto e chiarimenti.

## Grazie!

**Il tuo contributo è per noi prezioso per migliorare i nostri servizi.**

La rilevazione è sempre attiva. Puoi compilare il questionario in qualsiasi momento.
I dati raccolti saranno trattati ad esclusiva finalità statistica.

## SERVIZIO/STRUTTURA: _____

Valutazione:
Esprima un giudizio da 1 a 10

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

Insufficiente — Sufficiente — Molto soddisfacente

Rilevanza*:
Esprima un giudizio da 1 a 3

| 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|

Poco rilevante — Mediamente rilevante — Molto rilevante

* Pur consapevoli che tutti gli aspetti sottoposti ad indagine hanno una notevole rilevanza, le chiediamo comunque di distinguere fra quelli che per lei contano di più e quelli che contano un po' meno.

| Item | Quesito | Valutazione | Rilevanza |
|---|---|---|---|
| 1 | Come valuta il rispetto dei tempi, dei ritmi di vita e degli spazi privati del residente? | | |
| 2 | Come valuta il rispetto della dignità della persona residente? | | |
| 3 | Come valuta il rispetto e la gentilezza del personale nei confronti della persona residente e dei suoi familiari? | | |
| 4 | Come valuta la possibilità per il residente di muoversi ed agire? (in funzione delle sue capacità) | | |
| 5 | Come valuta la cura della persona che il residente riceve? (igiene, abbigliamento, assistenza durante i pasti) | | |
| 6 | Come valuta le informazione che riceve dal personale sulle cure e l'assistenza rivolte al residente? | | |
| 7 | Come valuta le attività che vengono organizzate per i residenti' (es. laboratori di cucina, ginnastica di gruppo, feste, uscite) | | |
| 8 | Come valuta il servizio di ristorazione? | | |
| 9 | Come valuta al pulizia degli ambienti? | | |
| 10 | Come valuta il livello di confort ed accoglienza degli ambienti della struttura? | | |
| 11 | Come valuta il servizio di lavanderia e guardaroba? | | |
| 12 | Come valuta la capacità di ascolto del personale della struttura? | | |
| 13 | Come valuta la capacità di fornire informazioni e risposte adeguate da parte degli uffici della sede centrale di Coopselios? | | |
| 14 | Quanto ritiene che il ricorso al servizio abbia contribuito a migliorare o mantenere la salute e il benessere della persona residente? | | |
| 15 | Complessivamente quanto si sente soddisfatto del servizio erogato da Coopselios? | | |
| 16 | Quanto consiglierebbe questo servizio ad altri? | | |

| Osservazioni e Suggerimenti |
|---|
| ……<br>…… |

# Allegato B RETTE DI OSPITALITÀ e SERVIZI/PRESTAZIONI – TARIFFE

## TIPOLOGIA DI RETTA giornaliera di ospitalità e deposito cauzionale infruttifero

| RSA | Retta giornaliera (IVA inclusa) |
|---|---|
| Stanza Doppia Lieve | **€ 105,49** |
| Stanza Doppia Moderato | **€ 107,67** |
| Stanza Doppia Intenso | **€ 113,11** |
| Stanza Doppia Grave | **€ 114,19** |
| | |
| Stanza Singola Lieve | **€ 119,63** |
| Stanza Singola Moderato | **€ 121,81** |
| Stanza Singola Intenso | **€ 125,07** |
| Stanza Singola Grave | **€ 126,16** |
| Deposito cauzionale | **€ 3.000** |

| Nucleo Protetto | Retta giornaliera (IVA inclusa) |
|---|---|
| Stanza Doppia Nucleo Alzheimer | **€ 118,54** |
| Stanza singola Nucleo Alzheimer | **€ 130,51** |
| Deposito cauzionale | **€ 3.000** |

### Servizi/Prestazioni INCLUSI nella Retta:

- Servizio di Medicina Generale
- Servizio Infermieristico
- Servizio Fisioterapico
- Servizio Socio Assistenziale
- Servizio Animativo e di Socializzazione
- Servizio Psicologico (valutazione iniziale e periodica)
- Servizio di Segretariato Sociale e presa in carico Iniziale
- Farmaci Prontuario Residenza
- Presidi incontinenza e antidecubito
- Servizio di Ristorazione
- Servizio di Lavanderia: Biancheria piana (letto, bagno, ristorazione) - Biancheria intima dell'ospite
- Servizio di Igiene e Sanificazione Ambientale
- Servizio di Manutenzione (Strutturale, Impianti, Arredi)
- Servizio Parrucchiere/ Barbiere (1 prestazione al mese: shampoo, taglio e piega per donna, shampoo e taglio per uomo)

### Servizi/Prestazioni NON INCLUSI nella Retta:

- Segretariato Sociale inerente: Pratiche per la richiesta di Amministratore di Sostegno e consulenza per avvio pratica ADS – Cambio residenza – Assistenza pratiche con Enti di assistenza e previdenza)
- Podologo
- Lavanderia e Guardaroba (Lavaggio Indumenti Personali adatti al lavaggio industriale)
- Parrucchiera/Barbiere (prestazioni differenti da quelle previste nella retta base)
- Manicure/Pedicure Estetico
- Noleggio televisione e Wi-Fi
- Servizio di Trasporto per visite mediche *

- Servizio di Trasporto domicilio/struttura/domicilio **
- Rilascio Copia Fascicolo Sanitario
- Rilascio Certificazioni Mediche per pratiche socio sanitarie (ad esempio Invalidità)

**La Residenza garantisce solo l'organizzazione del trasporto, il pagamento del quale rimane ad esclusivo carico del residente*
***La Residenza non garantisce l'organizzazione del trasporto, che rimane ad esclusivo carico del Residente come anche il suo pagamento.*

## SERVIZI/PRESTAZIONI ACCESSORIE – Tariffe

| SERVIZI/PRESTAZIONI ACCESSORIE | COSTO (IVA esclusa) |
|---|---|
| **Servizio di Podologia** | |
| Prestazioni podologiche | € 45,00 a prestazione |
| **Servizio di Lavanderia e Guardaroba** | |
| Lavaggio e stiratura indumenti personali dell'ospite | € 90,00 al mese * |
| **Servizio TV e Wi-Fi** | |
| Wi-Fi | € 0,50 al giorno |
| Noleggio televisore in camera | € 2,00 al giorno |
| **Servizio di Barbiere/Parrucchiere** | |
| Donna: Shampoo, taglio, piega | € 25,00 a prestazione |
| Donna: Solo taglio | € 12,00 a prestazione |
| Donna: Solo piega | € 12,00 a prestazione |
| Donna: Permanente | € 50,00 a prestazione |
| Donna: Tinta | € 50,00 a prestazione |
| Uomo: Shampoo e taglio | € 12,00 a prestazione |
| Lozioni curative | € 5,00 a prestazione |
| **Servizio di Segretariato Sociale** | |
| Cambio di Residenza | € 35,00 a pratica |
| Amministrazione di Sostegno | € 800,00 a pratica |
| Assistenza Pratiche con Enti di Assistenza e Previdenza | € 65,00 a pratica |
| **Servizio Amministrativo** | |
| Rilascio Fascicolo Sanitario | € 125,00 a prestazione |
| **Servizio Certificazioni Mediche** | |
| Certificato per l'invio in soggiorno climatico | € 50,00 a prestazione |
| Certificato per trasferimento in altra Struttura | € 50,00 a prestazione |
| Certificato per uso assicurativo | € 100,00 a prestazione |
| Certificato per pensione invalidità / accompagnamento | € 100,00 a prestazione |
| Richiesta ausili mobilità (se non di competenza esclusiva del Fisiatra) | € 80,00 a prestazione |
| Ogni altra certificazione di carattere peritale (se non di competenza esclusiva di medici specialisti) | € 100,00 a prestazione |
| **Altri Servizi** | |
| Pranzo/cena familiari | € 15,00 a persona |

*L'attivazione e cessazione delle prestazioni **con durata minima mensile** decorrono dal primo giorno del mese successivo a quello della richiesta.

## CONVENZIONI ATTIVE

| CONVENZIONI | SCONTO APPLICATO |
|---|---|
| HUMANITAS | 15% in meno sulla retta giornaliera<br>Per i primi 3 mesi di degenza |
| COOPABITARE | 10% in meno sulla retta giornaliera<br>Per i primi 3 mesi di degenza |
| ASSOCIAZIONE MANULI | 10% in meno sulla retta giornaliera<br>Per i primi 3 mesi di degenza |

coopselios
prendersi cura, di persona

# SCHEDA SUGGERIMENTI ED ELOGI

Io sottoscritto Cognome e Nome _____

Segnalo in data _____ quanto segue per conto di:

☐ me stesso

☐ altra persona (specificare) _____

Eventuale grado di parentela _____

Struttura/servizio _____

## DESCRIZIONE DEL SUGGERIMENTO O ELOGIO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data…….. Firma……

La ringraziamo per aver condiviso la sua esperienza con noi. Ogni suggerimento ci aiuta a crescere e ogni elogio è uno stimolo prezioso per continuare a offrire servizi sempre più attenti ai bisogni delle persone..

Informativa di sintesi "Privacy": ai sensi dell'art.13 del Reg. UE 679/2016, informiamo che i dati forniti con la compilazione della presente scheda sono inseriti in banche dati sia elettroniche che cartacee e sono trattati da incaricati appositamente preposti ed autorizzati, esclusivamente per finalità connesse alla ottimale gestione della segnalazione. I dati potranno essere comunicati a terzi per dar corso a richieste dell'interessato o per obblighi di legge, ma non saranno in nessun caso diffusi. La informiamo che potrà esercitare i diritti di cui agli artt. Da 15 a 21 e da 77 e 78 del Reg. UE 679/2016, rivolgendosi allo scrivente Titolare Coopselios S.C. in persona del Presidente Giovanni Umberto Calabrese (presidenza@coopselios. com) e/o al DPO Avv. Gabriele Borghi (privacydpocoopselios@baldiandpartners.it)
Nota: la presente informativa di sintesi è integrata da ulteriore informativa articolata ed estesa, disponibile senza alcun onere presso la sede sociale e/o visionabile sul sito internet aziendale (www.coopselios.com)

**RSA QUARENGHI**

Menù Autunno 2026-27

# Settimana I

| Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Pranzo** | | | | | | |
| Tortellini burro e salvia | Pasta al ragù | Pasta al pomodoro | Pasta al pesto | Polenta | Risotto alla parmigiana | Crespelle ai funghi |
| Bocconcini di pollo al pomodoro | Lonza tonnata | Cosce di pollo al rosmarino | Involtino di prosciutto caldo | Gorgonzola | Polpette di soia | Scaloppine di tacchino al limone |
| Spinaci | Finocchi cotti all'olio e limone | Contorno tricolore | Carote saltate | Zucchine gratinate | Fagiolini in umido | Patate e cipolle al forno |
| Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione e Dessert |
| **Cena** | | | | | | |
| Vellutata di funghi | Zuppa di legumi | Minestrone con riso | Raviolini in brodo | Crema di carote | Passato di verdure | Crema di porri con crostini |
| Frittata di cipolle | Verdesca alle olive e aromi | Emmental | Tortino di ricotta e verdure | Cotoletta di pesce | Ricotta al forno | Uova sode |
| Carote baby al forno | Verza stufata | Fagiolini all'olio e limone | Pomodori | Spinaci all'olio | Carote all'olio | Erbette all'olio |
| Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta |

**Alternative fisse:**

**Primi piatti pranzo**: pasta/riso in bianco, pasta/riso al pomodoro o pastina in brodo
**Primi piatti cena**: semolino in brodo o pastina in brodo
**Secondi piatti**: pollo lesso, affettati a rotazione o formaggio
**Contorni:** insalate miste a rotazione o purea di patate
**Frutta/Dessert:** budino, yogurt o mousse di frutta

***Le ricette possono contenere uno o più allergeni come ingredienti o in tracce, ai sensi del Reg. UE 1169/11.***
**Per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale in servizio**

# RSA QUARENGHI

Menù Autunno 2026-27

## Settimana II

| Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Pranzo** | | | | | | |
| Risotto alla milanese | Pasta al pomodoro | Pasta ai 4 formaggi | Risotto alle erbette | Pasta al tonno | Gnocchi al pomodoro | Lasagna alla bolognese |
| Arista di maiale | Frittata alle verdure | Polpette in umido | Bollito con salsa verde | Tilapia al forno | Rollatine di pollo con pancetta | Brasato |
| Finocchi olio | Broccoletti | Spinaci all'olio | Carote al forno | Patate al forno | Fagiolini al pomodoro | Cavolfiori stufati |
| Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione e Dessert |
| **Cena** | | | | | | |
| Minestrone di verdure | Tortellini in brodo | Crema di ceci | Zuppa di farro | Minestrone alla toscana | Riso e bisi | Vellutata di zucca |
| Torta salata | Crocchette vegetali | Halibut al limone | Formaggio in crosta | Uova sode al pomodoro | Taleggio | Burger di legumi |
| Carote al forno | Fagiolini olio e limone | Patate bollite | Cavolini di Bruxelles | Erbette cipollate | Zucchine trifolate | Pomodori gratinati |
| Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta |

**Alternative fisse:**

**Primi piatti pranzo**: pasta/riso in bianco, pasta/riso al pomodoro o pastina in brodo
**Primi piatti cena**: semolino in brodo o pastina in brodo
**Secondi piatti**: pollo lesso, affettati a rotazione o formaggio
**Contorni:** insalate miste a rotazione o purea di patate
**Frutta/Dessert:** budino, yogurt o mousse di frutta

***Le ricette possono contenere uno o più allergeni come ingredienti o in tracce, ai sensi del Reg. UE 1169/11.***
**Per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale in servizio**

# RSA QUARENGHI

Menù Autunno 2026-27

## Settimana III

| Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Pranzo** | | | | | | |
| Risotto al radicchio | Pasta al ragù | Polenta | Cannelloni di magro | Pasta al ragù di tonno | Pasta ai formaggi | Tagliatelle alla boscaiola |
| Saltimbocca alla romana | Scaloppina di pollo alla milanese | Spezzatino | Cosce di pollo al vino bianco | Merluzzo al limone | Polpette di ceci e grana al pomodoro | Rotolo di coniglio |
| Patate al forno | Finocchi all'olio | Pisellini saltati | Erbette gratinate | Broccoli all'olio | Spinaci all'olio | Zucchine trifolate |
| Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione e Dessert |
| **Cena** | | | | | | |
| Raviolini in brodo | Vellutata di porri | Minestrone di verdure | Crema di fagioli con crostini | Zuppa di cerali | Crema di carote con crostini | Passato di verdura |
| Torta salata zucchine p.cotto e formaggio | Uova sode | Tilapia al forno | Tortino di verdure e formaggio | Frittata con grana | Praga al forno | Ricotta al forno |
| Funghi e patate al prezzemolo | Fagiolini all'olio | Coste spadellate con aglio | Cavolfiori al forno | Carote prezzemolate | Patate prezzemolate | Finocchi all'olio |
| Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta |

**Alternative fisse:**

**Primi piatti pranzo**: pasta/riso in bianco, pasta/riso al pomodoro o pastina in brodo
**Primi piatti cena**: semolino in brodo o pastina in brodo
**Secondi piatti**: pollo lesso, affettati a rotazione o formaggio
**Contorni:** insalate miste a rotazione o purea di patate
**Frutta/Dessert:** budino, yogurt o mousse di frutta

***Le ricette possono contenere uno o più allergeni come ingredienti o in tracce, ai sensi del Reg. UE 1169/11.***
**Per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale in servizio**

# RSA QUARENGHI

Menù Autunno 2026-27

## Settimana IV

| Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Pranzo** | | | | | | |
| Pasta al pomodoro | Risotto al prezzemolo | Pasta ai broccoli | Penne al pomodoro e olive | Pasta ai 4 formaggi | Risotto ai funghi | Tagliatelle al ragù |
| Lonza al rosmarino | Frittata con prosciutto e formaggio | Arrotolato di vitello al forno | Hamburger | Merluzzo al forno | Pollo alla cacciatora | Rotolo di tacchino speck e provola |
| Coste saltate | Fagiolini in umido | Patate al forno | Finocchi all'olio | Zucchine al gratin | Patate e Cipolle al forno | Fagiolini agli aromi |
| Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione | Frutta fresca di stagione e Dessert |
| **Cena** | | | | | | |
| Crema di carote e orzo | Minestra di patate e sedano | Minestra contadina | Vellutata di zucchine | Passato di verdura con pasta | Crema di verdure | Crema di lenticchie |
| Bastoncini di pesce | Ricotta al forno | Torta salata ricotta e spinaci | Emmental | Burger di legumi | Uova strapazzate al pomodoro | Certosa |
| Finocchi al vapore | Cavolini di Bruxelles | Carote all'olio | Spinaci all'olio | Piselli all'olio | Broccoli all'olio | Carote al burro |
| Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta | Frutta cotta |

**Alternative fisse:**

**Primi piatti pranzo**: pasta/riso in bianco, pasta/riso al pomodoro o pastina in brodo
**Primi piatti cena**: semolino in brodo o pastina in brodo
**Secondi piatti**: pollo lesso, affettati a rotazione o formaggio
**Contorni:** insalate miste a rotazione o purea di patate
**Frutta/Dessert:** budino, yogurt o mousse di frutta

***Le ricette possono contenere uno o più allergeni come ingredienti o in tracce, ai sensi del Reg. UE 1169/11.***
**Per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale in servizio**