

**Carta dei servizi**  
**Mini Alloggi Protetti**  
e  
**Residenzialità leggera/assistita**  
DGR 2942 del 19.12.2014

**SOMMARIO**

**1 – Mini Alloggi protetti – struttura e servizi ;**

- a) Ente gestore;
- b) A chi si rivolgono;
- c) Modalità di accesso;
- d) Le caratteristiche;
- e) Servizi base;
- f) Quote mensili di contribuzione;
- g) Modalità di pagamento ;
- h) Servizi aggiuntivi;
- i) Dove siamo – informazioni e punti di contatto;

**2 – Residenzialità leggera/assistita dgr 2942 del 19-12.2014**

- a) Destinatari del servizio;
- b) Modalità di accesso al servizio residenzialità leggera / assistita;
- c) Organizzazione del servizio;
- d) Segnalazioni e customer;
- e) Tutela della privacy;
- f) Modalità di accesso agli atti.

01/2018

## **1 – Mini alloggi protetti Fondazione Giuseppe Restelli Onlus**

**Mini alloggi protetti Fondazione Giuseppe Restelli Onlus Via Cadorna 65**

### **a) L'Ente gestore e proprietario**

È la Fondazione Giuseppe Restelli ONLUS, ente storico collocato nel Comune di Rho, dove ha in gestione, oltre ai mini alloggi, la R.S.A. "Senatore Perini".

### **Dove si trovano**

**Mini alloggi protetti Fondazione Giuseppe Restelli Onlus** si trovano in Via Cadorna 61/C

**Mini alloggi protetti Fondazione Giuseppe Restelli Onlus Via Cadorna 65** si trovano in Via Cadorna 65

Entrambi in palazzine adiacenti alla R.S.A.

### **b) A chi si rivolgono**

Si rivolgono ad anziani, singoli o in coppia (coniugi, coppie di fratelli o sorelle) dai 60 anni di età, ancora in prevalenza autosufficienti, in condizioni di fragilità, ovvero:

- con maggiori necessità di sicurezza e di assistenza sanitaria-assistenziale soli o con parenti non in grado di supportarli nella vita quotidiana;
- con alloggi non adatti ai loro bisogni, residenti in abitazioni con spazi non adeguati o con carenze strutturali (barriere architettoniche, bagni non accessibili) o per costi e affitti non più sostenibili;
- anziani con ridotte condizioni di mobilità che necessitano di strutture prive di barriere architettoniche.

### **c) Modalità di accesso ai mini alloggi protetti.**

L'accesso avviene dietro presentazione della "Domanda di Ingresso". La domanda di ingresso deve essere presentata presso la segreteria dell'ente o inviata per posta. Al momento della disponibilità dell'alloggio l'utente sarà contattato per prendere visione dell'alloggio. Verrà, a seguito del gradimento dell'alloggio, integrata la domanda con il "Questionario sanitario" che deve essere compilato dal medico curante.

Una volta acquisita tutta la documentazione necessaria, viene effettuato un colloquio con l'equipe d'accoglienza della Fondazione ed una visita geriatrica.

In caso di esito positivo si procede con l'ingresso.

### **d) Le caratteristiche**

**Mini alloggi protetti Fondazione Giuseppe Restelli Onlus** disponibili sono **16** monocali e **16** bilocali e possono accogliere fino a **48** (16 + 32) persone.

**Mini alloggi protetti Fondazione Giuseppe Restelli Onlus Via Cadorna 65** disponibili sono **4** monocali e possono accogliere **4** persone

01/2018

I mono e bilocali da **19 a 41** mq sono dotati di angolo cottura, elettrodomestici, telefono.  
Gli alloggi sono accessibili con ascensore e privi di barriere architettoniche.

Gli occupanti degli alloggi potranno usufruire liberamente del giardino comune, allestito con arredi da esterno. I *mini-alloggi protetti*, sono collegati ai servizi della R.S.A. ed in grado di offrire una protezione costante sulle 24 ore. Gli ospiti accolti possono usufruire dei servizi professionali garantiti, che affiancano i servizi di sostegno alberghiero della residenza. L'aggregazione delle diverse unità permette l'ottimizzazione di molte funzioni trasversali: amministrazione, case-management e servizio sociale, servizi alberghieri, animazione e socializzazione. L'integrazione di un modello residenziale leggero permette di gestire efficacemente le esigenze di persone con criticità sanitarie temporanee di ridotta intensità. Il modello rappresenta quindi una soluzione completa a servizio di una cultura rivolta al domicilio ed al sostegno alle reti di comunità. La permanenza nei mini-alloggi ritarda l'istituzionalizzazione in RSA.

#### e) Servizi base

- Il supporto del case manager, fornito dagli operatori in forza presso la Fondazione Restelli;
- utenze ( energia elettrica- – acqua – riscaldamento – condizionamento – tassa rifiuti);
- “Angelo Custode”: telefonate di controllo e supporto al mattino e alla sera per controllare lo stato di salute dell’anziano;
- custode notturno e diurno;
- reperibilità 24 ore per emergenze e segnalazione di allarme
- videosorveglianza ingresso principale;
- servizio di supporto religioso, mediante la figura del Cappellano presente in R.S.A.;
- pronto intervento sulle 24 ore in caso di necessità, di un operatore della Fondazione o del Medico in turno;
- possibilità di partecipare alle attività ludico-ricreative organizzate presso la R.S.A. “Casa Perini”;
- disponibilità di uno spazio da adibire ad orto;
- libertà di aderire alle iniziative di Pet Therapy presso la R.S.A. Casa Perini.
- accesso alle prestazioni fisioterapiche individuali o collettive
- possibilità di servizi volontari da parte dell’Associazione Voi e Noi insieme

01/2018

#### f) Quote mensili di contribuzione

Le quote mensili consentono di avere accesso a tutti i servizi base sopra citati e sono così distinte in base alle dimensioni degli alloggi:

#### Anno 2018

- MQ. 19	€ 445,00
- MQ. 29	€ 565,00
- MQ. 31	€ 575,00
- MQ. 41	€ 660,00

#### g) Modalità di pagamento

Mensile attraverso i seguenti mezzi: assegno bancario non trasferibile, RID, bonifico bancario.

#### h) Servizi aggiuntivi

Tali servizi vengono effettuati su prenotazione e non sono inclusi nella quota base mensile degli appartamenti:

Bagno assistito in RSA	€ 25,00
Igiene personale	€ 15,00
Lavaggio biancheria	€ 42,00 mensile
Pulizia settimanale alloggio	€ 120,00 mensile
Pasto singolo in RSA	€ 5,00
Pasto singolo consegnato a domicilio	€ 6,00
Giornata alimentare in RSA (Colazione, pranzo, cena)	€ 11,00
Giornata alimentare al domicilio (Colazione, pranzo, cena)	€ 13,00
Podologo	€ 50,00
<i>Parrucchiera</i>	
Shampoo	€ 2.50
Shampoo e Piega	€ 12.00
Taglio	€ 14.00
Frizione	€ 3.50

01/2018

Frizione curativa	€ 5.00
Balsamo	€ 3.00
Ristrutturante	€ 8.00
Permanente	€ 25.00
Tinta	€ 22.00
Riflessante	€ 12.00
Colpi di sole	€ 32.00
Taglio e shampoo uomo	€ 15.00
Barba	€ 6.00

**i) Informazioni e punti di contatto:**

**Fondazione Giuseppe Restelli O.N.L.U.S**

**Sede legale**

Via Carroccio 1 – 20017 Rho (Mi)  
[info@fondazionerestelli.it](mailto:info@fondazionerestelli.it)

**Sede operativa - per informazioni e servizi**

- via Cadorna, 65 - 20017 Rho (Mi)  
tel. centralino 02 930 20 80 - fax 02 935 04 255  
sito internet: [www.fondazionerestelli.it](http://www.fondazionerestelli.it)

Il servizio di **Segreteria alloggi protetti e residenzialità leggera** ha il seguente orario: dal lunedì al venerdì in orario d'ufficio

Il centralino telefonico è in funzione dalle ore 8,00 fino alle ore 20.00 tutti i giorni.

Per emergenze e comunicazioni urgenti dalle 20.00 alle 8.00 risponde il custode o il personale dedicato ai mini-alloggi giorni.

**COME ARRIVARE**

La Fondazione Giuseppe Restelli ONLUS è ubicata a Rho nella zona tra la S.S. del Sempione e l'Ospedale di Rho e si può raggiungere nei seguenti modi:

**-Treno:** la Stazione F.S. di Rho si trova sulle linee ferroviarie  
Milano-Torino  
Milano-Domodossola.

01/2018

*La fermata dei treni regionali Treno nord che servono le direttrici Domodossola, Arona, Milano Porta Garibaldi, Porto Ceresio è servita dai convogli delle linee suburbane S5 e S6*

*-**Metropolitana:** fermata Rho-Fiera linea rossa MM1 e quindi treno per Rho e quindi autobus urbano*

*-**Autobus:** un servizio di autobus cittadino collega la stazione F.S. con la Fondazione (partenza piazza della Libertà di fronte alla stazione ferroviaria, arrivo via Cadorna, a 100 m. dalla Fondazione)*

*-**Autolinee Movibus:** partenza linea Z61 e Z606 da Milano Molino Dorino MM 1, arrivo a Rho (MI) c.so Europa angolo via Cadorna a 300 m. dalla Fondazione.*

*-**Automobile:***

*autostrada Milano – Torino uscita Rho*

*autostrada Milano – Laghi uscita Lainate*

*Tangenziale Ovest - uscita Rho/Fiera Milano*

## **2 - Residenzialità Leggera/assistita dgr 2942 del 19.12.2014**

A completamento dei servizi offerti, in accordo con la ASLMI1, è possibile attivare un ulteriore sostegno alle situazioni di fragilità previsto dalla normativa regionale ex Dgr 2942/2014

### **a) Destinatari :**

Persone che abbiano compiuto 60 anni di età che versano in condizioni di fragilità/parziale di autosufficienza lieve.

### **b) Modalità di accesso del servizio residenzialità leggera/assistita:**

Per poter accedere alla misura della residenzialità leggera è necessario presentare domanda per erogazione di interventi di sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili (ex dgr 2942/2014) rivolgendosi alla Sportello Fragilità della Asl di appartenenza.

In collaborazione con il Medico curante sarà fatta la valutazione dei bisogni assistenziali individuali secondo il livello di intensità. L'elaborazione da parte della ASL del Progetto individuale di assistenza (P.I.) nella residenzialità leggera, darà diritto ad un voucher economico variabile di accesso al servizio che verrà erogato dalla ASL in forma diretta all'Ente erogatore.

Si precisa che la tipologia assistenziale potrebbe variare a seguito di aggiornamento e/o adeguamento del Piano Individuale in base alle mutate condizioni della persona.

Il P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) elaborato dall'équipe assistenziale dalla Fondazione, ha la finalità di predisporre un piano di assistenza multidisciplinare e ha l'obiettivo di trovare la migliore strategia per il raggiungimento del benessere psicofisico dell'utente.

01/2018

### c) Organizzazione del Servizio

Le differenti figure professionali che a vario titolo entrano in contatto con l'utenza sono riconoscibili attraverso un cartellino identificativo che riporta nome, cognome, foto dell'operatore e qualifica professionale.

Le prestazioni che concorrono a costituire i diversi pacchetti e che costituiscono il Piano Assistenziale Individuale (PAI) sono:

- valutazioni multidimensionali semplici e complesse multiprofessionali
- prestazioni infermieristiche
- prestazioni di carattere tutelare (igiene personale, bagno assistito, aiuto all'alimentazione ed all'abbigliamento, sostegno nelle attività della vita quotidiana)
- attività animativi/educative
- counsueiling e sostegno al caregiver
- care management.

**Servizio reperibilità nelle 24 ore:** la segnalazione di allarme, tramite pulsante posto nell'alloggio, ricevuta dal Centralino o Custode avvisano gli addetti all'assistenza ausiliario socio assistenziale reperibili nelle 24 ore che intervengono a norma della procedura, verificando la situazione e qualora necessario fosse necessario avvisano il medico di turno.

**Giornata tipo:** ore 08,00 breve colloquio telefonico per verifica condizioni salute;  
ore 08,00 alle ore 18,00 prestazioni socio sanitarie assistenziali programmate nel piano di autonomia individualizzato;  
nella mattinata e nelle ore pomeridiane attività animative e di terapie fisiche di gruppo rivolte a coloro che desiderano partecipare.  
Le prestazioni infermieristiche e fisioterapiche vengono eseguite solo su richiesta del medico curante.  
Ore 20,00 breve colloquio telefonico per augurare la bonanotte.

**Accettazione e coordinamento :** E' possibile accedere alle prestazioni di residenzialità leggera/assistita nella U.d.O Mini-alloggi protetti della Fondazione Giuseppe Restelli ONLUS contattando :

Segreteria Sig.ra Gabriella Andreasi -02.9302080

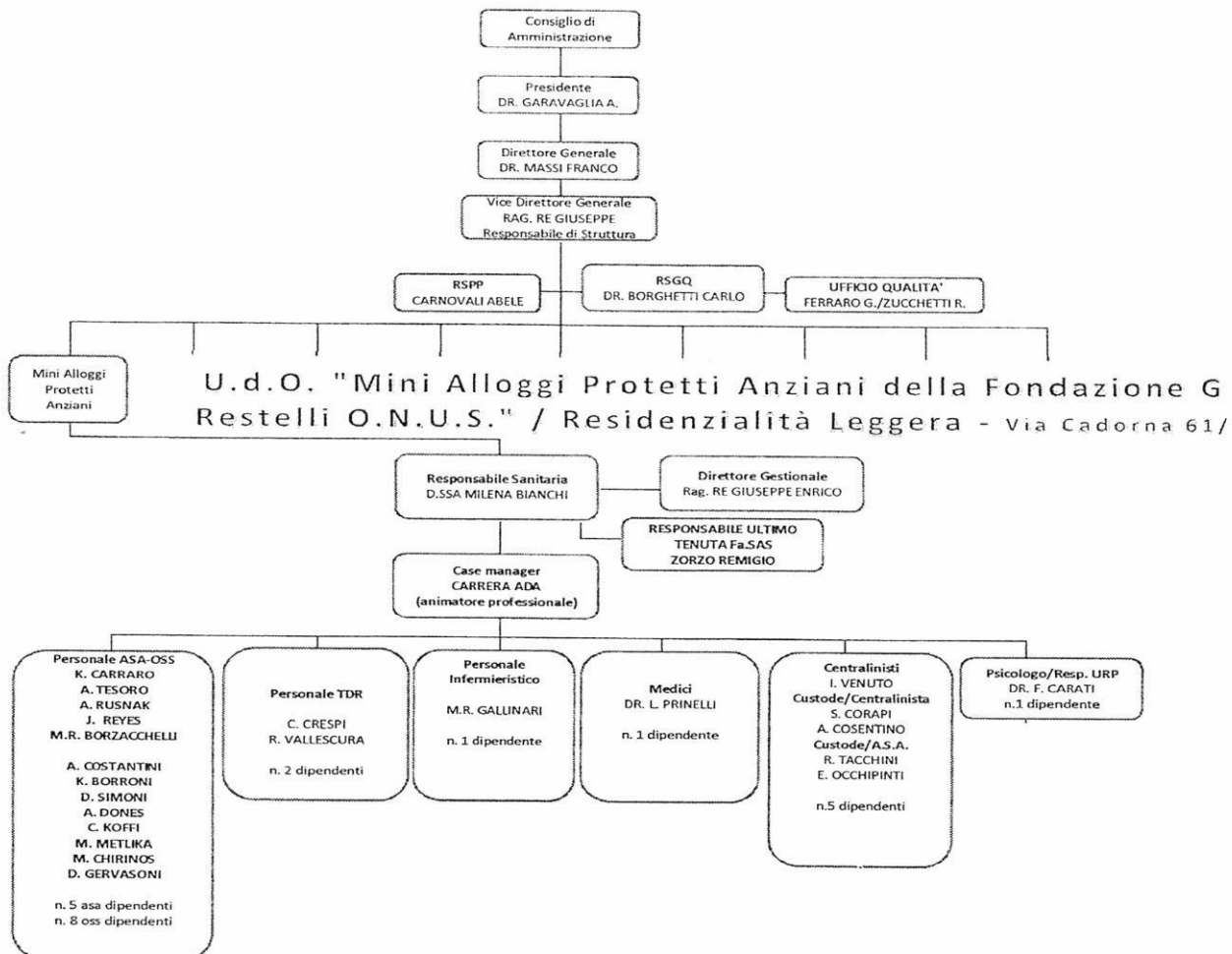
Case Manager Animatore Professionale Sig.ra Ada Carrera -02.9302080 cell 3458209647

01/2018

ALL. 1 CARTA DEI SERVIZI 2015

**FONDAZIONE GIUSEPPE RESTELLI ONLUS**  
**- FUNZIONIGRAMMA -**

**MACROSTRUTTURA**



01/2018



*Con l'organigramma funzionale vengono attribuite ai responsabili funzioni e compiti nell'ambito delle loro specifiche competenze professionali. I Responsabili svolgono la dovuta vigilanza e controllo a garantire la regolarità del servizio.*

*Per quanto di loro competenza devono osservare e far osservare le disposizioni del C.d.A della Fondazione e della Direzione Generale, i regolamenti e le normative vigenti, il codice Etico comportamentale ed il modello Organizzativo.*

La dotazione del personale del servizio di residenzialità leggera-assistita nei Mini Alloggi Protetti Anziani è composto da:

- 1 direttore gestionale
- 1 responsabile sanitario
- 1 responsabile sede organizzativa e responsabile ultimo tenuta FaSAS
- 1 referente organizzativo interno "case manager" (animatore professionale)
- 1 medico impiegato parzialmente proveniente da R.S.A.
- 1 centralinisti impiegati parzialmente provenienti da R.S.A.
- 2 custode/centralinisti impiegati parzialmente provenienti da R.S.A.
- 2 custodi A.S.A. impiegati parzialmente proveniente dalla R.S.A.
- 1 infermiere professionale, impiegato parzialmente provenienti dalla R.S.A.
- 2 fisioterapisti/terapisti della riabilitazione impiegati parzialmente proveniente da R.S.A.
- 1 psicologo impiegato parzialmente proveniente dalla R.S.A.
- 5 A.S.A. impiegati parzialmente provenienti dalla R.S.A.
- 8 O.S.S. impiegati parzialmente da R.S.A.

#### **d) Segnalazioni e customer**

Presso la Fondazione Giuseppe Restelli Onlus è inoltre istituito un Ufficio "Relazione con il Pubblico" a cui far pervenire le segnalazioni di reclami e/o suggerimenti, nonché il questionario di gradimento dei servizi offerti, che trova ubicazione nella RSA "Sen. C. Perini" al piano rialzato ala uffici.

(orari di ricevimento : Martedì dalle ore 09,00 alle ore 12,30 e dalle 14,00 alle ore 17,00 – giovedì dalle ore 09,30 alle ore 13,00 – venerdì dalle ore 09,30 alle 12,00).

L'URP provvede alla raccolta di eventuali segnalazioni di reclami e/o suggerimenti e provvede a fornire risposta entro 30 giorni.

01/2018

### **Customer satisfaction**

Il questionario di gradimento dei servizi offerti, verrà consegnato alla presa in carico dell'Utente e comunque annualmente. Potrà essere riconsegnato compilato in forma anonima, in ogni sua parte, nella cassetta del Ufficio Relazioni con il Pubblico.

I risultati dei questionari, elaborati ogni anno, rimarranno a disposizione dei portatori di interesse presso la segreteria dell'Ufficio Segreteria e inseriti annualmente nella carta dei servizi.

### **e) Tutela della privacy**

Nel rispetto della Legge 196/03 (Legge sulla privacy) tutti gli operatori preposti al trattamento dei dati per conto della Fondazione, nello svolgimento delle proprie mansioni, assumono il ruolo di incaricati del trattamento e devono attenersi alla scrupolosa osservanza del segreto professionale, essendo espressamente vietato di rivelare a chicchessia o comunque utilizzare qualsiasi informazione di cui sia venuto a conoscenza per motivi di servizio. La Fondazione è autorizzata all'uso dei dati personali necessari per il corretto adempimento degli obblighi sanitari, amministrativi e contabili nel rispetto della disciplina del D.lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". (D.P.S della Fondazione Giuseppe Restelli Onlus datato 28.03.2013)

### **f) Modalità di accesso agli atti**

Si riporta quanto previsto dalla normativa vigente: Decreto Legislativo 30 giugno 2003 art. 59 "accesso ai documenti amministrativi". Fatto salvo quanto previsto dall'art. 60, i presupposti, le modalità, i limiti per l'esercizio del diritto di accesso a documenti amministrativi contenenti dati personali, e la relativa tutela giurisdizionale, restano disciplinati dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. Disposizioni per il rilascio di documenti sanitari "Art. 92, comma 2 Cartelle cliniche e altra documentazione sanitaria "eventuali richieste di presa visione o il rilascio di copia della cartella

Carta dei servizi – edizione 01/2018