



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

**ALLEGATO 6**

**MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020**

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## **CARTA DEI SERVIZI**

# *Carta dei Servizi*



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

**ALLEGATO 6**

**MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020**

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PREFAZIONE**

# *la qualità della vita non ha età*

### ***Perché abbiamo voluto questa Carta dei Servizi ?***

*La normativa vigente richiede ad ogni unità di offerta di servizi di regolamentare e rendere trasparenti i rapporti con l'utenza e la gestione dei servizi attraverso uno strumento denominato "Carta dei Servizi".*

*Ben volentieri abbiamo colto questa occasione, che corrisponde pienamente alla politica di collaborazione con gli utenti ed i loro familiari che ha da sempre caratterizzato la Residenza Corte Briantea e ci siamo impegnati nella stesura di questo documento.*

*Con questa "Carta dei Servizi" vogliamo stipulare un patto scritto con gli utenti dei nostri servizi che ci impegna a mantenere alta la qualità della nostra offerta; vogliamo valorizzare il lavoro di tutti gli operatori che quotidianamente si impegnano nelle diverse attività; vogliamo rendere partecipi gli utenti ed i loro familiari della vita della Residenza per raggiungere il nostro obiettivo di "gestione partecipata"; vogliamo aprirci sempre di più e farci conoscere perché possa essere riconosciuto il valore del nostro impegno quotidiano a favore degli anziani.*

### ***A cosa serve la Carta dei Servizi ?***

*Serve innanzitutto ad avvicinare gli utenti e i loro familiari alla vita della Residenza, favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi assistenziali; serve a garantire la qualità del servizio: è pieno diritto degli Ospiti esigere tutto quanto è scritto in questa carta.*

### ***Che cosa contiene la Carta dei Servizi ?***

*Contiene una descrizione dei servizi sanitari, assistenziali, riabilitativi, alberghieri, amministrativi e di supporto offerti dalla nostra Residenza; una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi offerti; una descrizione dei progetti avviati per migliorare sempre di più la qualità del servizio offerto.*



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

**ALLEGATO 6**

**MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020**

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **R.S.A. CORTE BRIANTEA**

*La miglior qualità di vita possibile degli Ospiti e le migliori condizioni possibili di lavoro per gli operatori*

Progetto voluto dal Comune di Muggiò, la Residenza Corte Briantea si estende su 6.500 mq. coperti, ai quali si aggiungono circa 6.000 mq. di giardino attrezzato e dispone di 100 posti letto. La scelta della capacità ricettiva residenziale è in funzione di privilegiare la qualità del servizio erogato: il rispetto delle abitudini personali dell’Ospite è stato infatti la guida fondamentale del progetto.

Il nome della struttura ribadisce la volontà di creare una “casa della memoria” che riconduca i suoi Ospiti ad un ambiente familiare, legato alla terra e alla campagna.

Uno staff di medici, infermieri, ausiliari di assistenza, terapisti animativi, fisioterapisti e consulenti assicurano ad ogni Ospite la massima qualità di assistenza.

Diverse sono le capacità assistenziali specifiche della struttura, per esempio quelle per diabete cronico, osteoporosi, artrosi, disturbi neurologici, malattie terminali e convalescenze.

Il complesso è attrezzato con sistemi di sicurezza e controllo avanzati che garantiscono la serenità dell’Ospite senza violarne la privacy: una sorta di ombrello protettivo, di semplice gestione, che consente al personale di avere maggior tempo da dedicare agli Ospiti.

La residenza è costituita da 100 posti letto, divisi in n. 20 p.l. per ciascun nucleo Pensata per anziani non autosufficienti totali e affetti da Alzheimer a cui sono dedicati due nuclei. La residenza vanta un indice di 57 mq per posto letto, ben superiore agli standard nazionali fissati in 40- 45 mq.

I nuclei, sono dotati di cucina al piano, soggiorno, sala da pranzo, locale per presidi medici, ambulatori, bagni assistiti. Sono disponibili camere a due letti, alcune camere a un letto e alcune a 3 letti, arredate con cura e dotate di bagno, tv e telefono. La scelta delle attrezzature è studiata per contrastare i maggiori problemi sanitari.

Alta tecnologie e cura dei particolari architettonici dunque , ma soprattutto massima attenzione alla cura degli Ospiti e a tutte le loro esigenze.

Consideriamo ogni Ospite con il massimo rispetto, consapevoli che gli anziani sono un patrimonio prezioso.

Non curiamo soltanto gli aspetti sanitari ma anche la qualità di vita, vogliamo che ogni Ospite abbia una buona ragione di voler vivere il giorno dopo.

Ecco perché abbiamo creato un equipe multidisciplinare che assiste l’ Ospite per garantirgli la miglior qualità di vita possibile, dagli aspetti sanitari alle attività terapeutico animative.

A partire dal momento del primo contatto tra famiglia e Residenza, si privilegia e incentiva il rapporto diretto e il colloquio approfondito con i parenti al fine di mirare e personalizzare al massimo le informazioni. Il momento dell’accoglienza del nuovo Ospite nei reparti è



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## **ALLEGATO 6**

**MODULO M 7.2.1/F**  
**REV . GENNAIO 2020**

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## **CARTA DEI SERVIZI**

particolarmente curato. L’approccio e lo scambio conoscitivo sono ampi e approfonditi e rinforzati da informazioni che entrano nel dettaglio della vita quotidiana.

# **Indice Carta dei Servizi**

- 1) Principi Fondamentali
- 2) Come raggiungerci
- 3) Le risorse umane
- 4) Orari di ricevimento al pubblico
- 5) Metodologia Operativa
- 6) Formazione del Personale
- 7) Assistenza Spirituale
- 8) L’offerta Residenziale
- 9) Servizi generali e di supporto
- 10) Rette
- 11) Contratto di ammissione
- 12) Accoglienza
- 13) Gestione privacy
- 14) Informativa per nomina ADS
- 15) Richiesta Certificati
- 16) Richiesta di Cartelle Cliniche
- 17) Oggetti personali
- 18) Dimissioni/Decessi
- 19) Variazioni di indirizzo
- 20) Questionario soddisfazione
- 21) Reclami da Clienti
- 22) Sistema di qualità
- 23) Esempio di menù tipo



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

### 1) PRINCIPI FONDAMENTALI

*I valori cui si ispira la Residenza Corte Briantea nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare nei seguenti principi:*

#### ***Uguaglianza***

Nell'offrire i propri servizi, la Residenza Corte Briantea si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e si impegna a garantire che gli interventi sanitario-assistenziali vengano erogati senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

#### ***Continuità***

La Residenza Corte Briantea è attenta a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### ***Efficienza ed efficacia***

La Residenza Corte Briantea si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie ed adotta solo interventi capaci potenzialmente di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone.

Tutti gli interventi della Residenza Corte Briantea sono orientati alla soddisfazione dei bisogni di salute e di assistenza dei cittadini che accedono alla struttura.

#### ***Imparzialità***

La Residenza Corte Briantea si impegna ad offrire servizi in maniera imparziale, attraverso il comportamento degli operatori improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### ***Partecipazione***

La Residenza Corte Briantea garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione che gli viene erogata. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

#### ***Accoglienza***

La Residenza Corte Briantea si pone nei confronti degli utenti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfarne i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

### **Responsabilità**

La Residenza Corte Briantea si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli utenti. In tal senso, ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze e competenze al fine di porre il proprio sapere e la propria sensibilità al servizio della domanda degli utenti, grazie anche ad una formazione continua.

### **Etica**

Nella nostra società è noto che una buona politica esige una buona medicina ed una buona medicina esige una valida etica.

## 2) COME RAGGIUNGERCI

### **Provenienza da Milano con Auto:**

Tangenziale Nord Milano (A52) direzione Como, proseguire fino uscita Lecco-Monza SS36 direzione Lecco, prendere lo svincolo per Monza, imboccare Via Lario, proseguire su SS527 (Monza Saronno), svolta a destra in Via S. Pellico, svolta a sinistra e imboccare Via Italia.

### **Mezzi pubblici:**

Da Milano Trenitalia fermata Monza FS: autobus Brianza trasporti z209

Da Milano Ferrovie Nord fermata Varedo FNM: autobus Brianza Trasporti z205



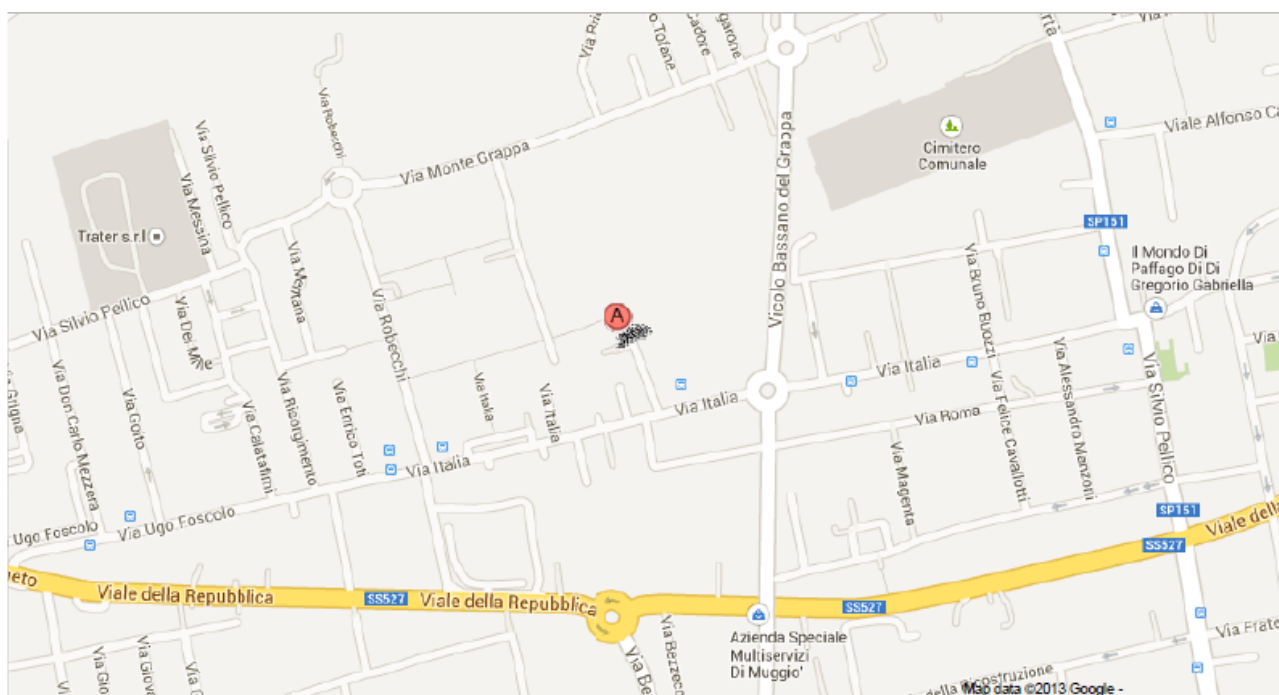
Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV. GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

### CARTA DEI SERVIZI



## 3) LE RISORSE UMANE

### Il Consiglio di Amministrazione

È l'organo Amministrativo Responsabile della Residenza, eletto dall'Assemblea dei Soci, che definisce gli obiettivi da perseguire, i programmi da attuare e verifica la corrispondenza dei risultati dell'attività di gestione con gli indirizzi impartiti.

Nomina al proprio interno Presidente e Amministratore Delegato, il quale ha la responsabilità di attuare anche mediante Delega a Terzi, i piani e i programmi definiti dal Consiglio di Amministrazione, utilizzando le opportune risorse umane e finanziarie, di attribuire incarichi e responsabilità di specifici progetti, di realizzare un costante controllo gestionale, di verificare e valutare i risultati raggiunti. Ha il compito di coordinare gli uffici amministrativi nella loro funzione di supporto alle attività sanitarie assistenziali, garantendo che ai reparti giunga tutto quanto necessario per garantire un servizio di qualità.



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

### La Direzione Medica

In collaborazione con la Presidenza, la Direzione Medica ha il compito di sovrintendere, con lo scopo di promuovere e dare qualità al funzionamento della Residenza, per offrire ad ogni anziano lo status di abitante e non solo quello di ospite, mantenendo alta la qualità dei servizi prestati.

### Servizio Clienti

Assicura informazione, accoglienza e fornisce notizie sulle attività ed i servizi erogati e raccoglie suggerimenti ed osservazioni.

Gestisce la lista d'attesa in collaborazione con la Direzione sanitaria.

### Staff di Nucleo/Reparto (Reparto= insieme di più nuclei abitativi)

Nei nuclei si lavora in equipe, ossia ogni professionalità presente coopera con le altre per attuare un programma di lavoro tendente ad ottenere la migliore qualità di vita possibile di ogni singolo Ospite.

Le figure presenti nel nucleo abitativo sono le seguenti:

#### Medico

L'assistenza medica in Residenza è garantita per tutte le ventiquattro ore.

Il Medico sovrintende alla realizzazione di tutti i processi di cura al fine di ottenere la migliore esecuzione del programma riabilitativo o di mantenimento delle risorse funzionali dell'Ospite.

Il Medico opera con le altre figure professionali al fine di predisporre un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) per ogni Ospite.

Il Medico è disponibile per colloqui personali con i familiari secondo orari chiaramente esposti al pubblico.

#### Infermiere

Ha la qualifica di Infermiere Professionale. Gli è affidata la gestione del reparto, della quale risponde ai Medici, Direttore Medico, Presidente o Suoi Delegati, CdA.

Al fine di perseguire questo importante compito, Egli organizza e cura il lavoro infermieristico ed ausiliario nel nucleo di degenza, affinché venga prodotto nei confronti di ogni Ospite l'assistenza socio-sanitaria, l'igiene e il comfort alberghiero in modo ottimale.

L'Infermiere di Riferimento gestisce le risorse umane e strumentali che gli sono assegnate; con il suo lavoro di coordinamento e di organizzazione, garantisce la correttezza degli interventi socio-sanitari diretti agli Ospiti, decisi e programmati in sede di equipe.

L'Infermiere di Riferimento adempie a varie mansioni, tra queste una estremamente importante è quella di porsi come tramite fra il nucleo o reparto di propria responsabilità e i vari servizi presenti nella Residenza. Egli inoltre svolge le attività tipiche dell'Infermiere, quali rilevazione dei parametri





Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

vitali, somministrazione di terapie, secondo le disposizioni fornite dal Medico, effettua medicazioni, collabora in equipe con le altre figure professionali al fine di concretizzare il piano assistenziale.

### **Ausiliario Socio Assistenziale**

Gli Ausiliari Socio Assistenziali provvedono ai bisogni di base dell'Ospite: igiene, mobilitazione e allettamento quotidiano, distribuzione e somministrazione dei pasti.

L'A.S.A. ha, infine, il compito di collaborare con il Servizio Pulizie al mantenimento dell'igiene ambientale.

### **Servizio Pulizie**

Il Servizio Pulizie si occupa della pulizia del nucleo. Collabora con gli Ausiliari per mantenere gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti.

### **Terapisti della riabilitazione**

Eseguono i programmi di rieducazione neuromotoria e/o di terapia fisica disposti dal Medico per ogni Ospite a seconda delle necessità, provvedendo in tal modo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'Ospite.

### **Terapisti Animatori**

Si tratta di figure fondamentali per la qualità della vita degli Ospiti. Hanno il compito di favorire i processi di socializzazione, ma anche di risvegliare interessi e desideri nelle persone anziane, favorendo tutti gli aspetti connessi ai processi di riappropriazione del tempo al fine di fruirne gli aspetti migliori.

In particolare la R.S.A. Corte Briantea offre ai propri Ospiti i servizi di ludoterapia, terapia occupazionale e musicoterapica.

### **I Volontari**

E' presente a Muggiò un significativo gruppo di volontari che offrono la loro disponibilità a supporto degli operatori per alcune attività di reparto e di animazione.

Questa attività è finalizzata a fornire supporti organizzativi e formativi proiettati a un confronto che consenta di integrare questa risorsa "informale" nelle attività quotidiane della Residenza, contribuendo ad incrementare così la qualità della vita di tutti gli Ospiti.

Il gruppo è articolato su tre specifiche aree di impegno:

- 1) **Supporto alle attività sociali nei reparti: aiuto per l'assistenza durante il pasto, deambulazione e accompagnamento degli Ospiti;**
- 2) **Supporto alle attività di animazione;**
- 3) **Supporto alle attività di integrazione con il territorio.**



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV. GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

La Delibera Regionale VII/6587 richiede che sia definita la modalità di riconoscimento degli operatori attraverso il cartellino di riconoscimento con nome/cognome e qualifica.

### L'equipe multidisciplinare

E' formata da medici, terapisti della riabilitazione, terapisti animatori, un rappresentante degli infermieri e un rappresentante degli A.S.A. .

Ha il compito di progettare autonomamente o su direttiva del Presidente o Suoi Delegati la realizzazione concreta di metodologie finalizzate al raggiungimento dell'obiettivo della miglior qualità di vita possibile dell'Ospite e delle migliori condizioni possibili di lavoro per gli operatori.

## 4) ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO

Gli uffici osservano i seguenti orari di ricevimento del pubblico:

### Direzione:

da lunedì a venerdì previo appuntamento

### Amministrazione :

Da lunedì a venerdì 8,30-12,30 / 14,30-17,30

### Servizio Clienti e Segreteria :

Da lunedì a venerdì 8,30-12,30 / 14,30 – 17,30

## 5) METODOLOGIA OPERATIVA

La metodologia operativa della nostra Residenza si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- **L'accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;**
- **La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;**
- **La centralità dell'Ospite rispetto a tutto il servizio;**
- **L'attenzione alla qualità della relazione;**
- **L'empatia e la compassione come capacità imprescindibili per poter stabilire un'efficace relazione di cura con l'Ospite e i suoi familiari;**
- **La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze dell'Ospite con quelle dell'organizzazione;**
- **La gestione partecipata, intesa come corresponsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.**

Il metodo di lavoro diffuso in tutta la Residenza è quello dell'equipe, in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

**MODULO M 7.2.1/F**  
**REV . GENNAIO 2020**

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

cure della Residenza. Questo si traduce operativamente in un lavoro per progetti che consente un'efficace personalizzazione dell'assistenza.

### 6) FORMAZIONE

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità. Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- **lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere;**
- **il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;**
- **l'aggiornamento delle conoscenze professionali.**

Gli strumenti utilizzati sono:

- le équipes inter e intra professionali, momenti privilegiati di confronto e di elaborazione;
- corsi opportunamente organizzati dalla Residenza, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura. Fra questi ricordiamo il percorso di formazione al lavoro di équipe, che coinvolge tutto il personale dei reparti ed ha come obiettivo far crescere e diffondere una cultura assistenziale basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro per progetti, ritenuto più efficace dell'assistenza basata esclusivamente su mansioni.

### 7) ASSISTENZA SPIRITUALE

E' garantita l'assistenza spirituale cattolica a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione settimanale della Santa Messa ( tutti i sabato alle ore 16.30) e di tutte le funzioni liturgiche.

Gli Ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono professare liberamente il proprio credo.

### 8) L'OFFERTA RESIDENZIALE PER ANZIANI

#### **Residenza Sanitaria Assistenziale**

La Residenza Corte Briantea dispone complessivamente di 100 posti letto, accreditati e contrattualizzati, di cui 40 dedicati alle persone affette da demenza con disturbi del comportamento

La R.S.A. rappresenta una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente quando non può essere attuata un'assistenza presso il proprio domicilio. Questa risulta determinante in presenza di importanti e plurime patologie funzionali e cronico-degenerative che necessitano contemporaneamente di cure clinico-sanitarie e di interventi assistenziali continuativi.



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

La Residenza Corte Briantea opera seguendo le più appropriate metodologie geriatrico-gerontologiche, attraverso un lavoro di gruppo multiprofessionale centrato sulla ricerca di soluzioni operative personalizzate per ciascun Ospite.

La Residenza Corte Briantea persegue l'obiettivo di mantenere costante il rapporto dei propri Ospiti con la realtà "esterna" e nello stesso tempo vuole favorire una osmosi con il territorio.

L'apertura significa anche la disponibilità ad accogliere gruppi per visite guidate alla struttura e allievi delle scuole di formazione (animatori, ausiliari) per tirocini.

In tal direzione la nostra Residenza dispone di un parco giochi per bambini.,

### I Nuclei Residenziali

Le persone accolte nella nostra Residenza sono distribuite in nuclei residenziali abitativi.

Ogni nucleo residenziale è dotato di un proprio staff di operatori tutti dipendenti diretti della Residenza: Medici, Infermieri, Ausiliari Socio Assistenziali, Terapisti della riabilitazione, Terapisti animativi e Servizio Pulizie e lavanderia.

La stabilità e l'esclusività che caratterizza ogni equipe di reparto garantisce un'effettiva continuità di cura e di assistenza e facilita una conoscenza ed una familiarità fra Ospiti e operatori.

### Modalità di Cura e Assistenza

Nel nucleo residenziale si persegue l'obiettivo di realizzare per ogni Ospite il massimo recupero possibile o il mantenimento dello stato di benessere psicofisico, facendosi carico della persona anziana nella sua globalità ed originalità.

Dopo l'accoglienza nel nucleo, l'Ospite viene valutato con una metodica multiprofessionale e multidimensionale; viene predisposto, da parte dell'equipe degli operatori, un programma di cura e di assistenza personalizzato. Tale programma viene, nel corso del tempo, rivalutato e opportunamente aggiornato.

### Servizio di Terapia Animativa

Il servizio di Terapia animativa riveste una grande importanza nella vita della R.S.A. non soltanto per "occupare" il molto tempo "vuoto" degli Ospiti, ma per migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse, in modo che gli Ospiti possano vivere in modo piacevole e significativo il soggiorno nella Residenza. Il servizio di animazione della Residenza Corte Briantea, per meglio rispondere alle diverse aspettative/attitudini delle persone Ospiti, si articola su tre livelli:

1. **Centri di interesse:** sono l'offerta di un impegno specifico, trasversale ai diversi reparti, che coinvolge gli anziani sulla base di un preciso interesse. Attualmente i centri attivi sono:



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV. GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

la lettura di libri e giornali , proiezione di film, giochi di società, proiezioni di eventi musicali e teatrali, visione guidata di Internet. Alcune di queste attività sono svolte al piano dei nuclei di residenza, per offrire agli Ospiti che non vogliono lasciare i reparti una proposta di attività a loro specificatamente dedicata. Inoltre , tutte le mattine è attivo un laboratorio di attività creative varie. Il programma giornaliero delle attività del servizio di terapia animativa è consultabile nell'ufficio animazione.

- 2. Animazione per eventi speciali:** sono momenti programmati lungo il corso dell' anno che coinvolgono l'intera comunità della Residenza e sono anche contemporaneamente aperti verso il territorio.

Si tratta più specificatamente delle feste musicali della domenica, di piccole gite settimanali nel territorio, del mercatino e degli spettacoli a tema durante le festività di Natale, della sagra di primavera, delle varie mostre dell'Arte in Corte.

Accanto a questi appuntamenti fissi vengono presentati una serie di eventi che seguono la programmazione annuale.

- 3. Terapie non farmacologiche:** sono interventi di tipo terapeutico quali la musicoterapica, la terapia occupazionale, la teatro terapia e l'arte terapia, la pet therapy, i massaggi shiatsu. Questi cicli specifici vengono condotti da personale esterno specializzato che si alterna durante il corso dell' anno in base alla programmazione.

## Fisioterapia

### Servizio di riabilitazione fisiatrica e neurologica

Vengono attuate prestazioni riabilitative utilizzando tecniche e strumenti altamente specializzati.

#### *I principali servizi offerti riguardano:*

**Terapie Fisiche:** sono interventi e prestazioni che si avvalgono di strumentazioni in linea con le normative CEI: Ultrasuonoterapia, Laserterapia e Magnoterapia.

**Elettroterapia:** questa prestazione utilizza apparecchiature che erogano correnti antalgiche e di stimolazione vascolare. Tutte le apparecchiature sono conformi alle più recenti normative in materia di sicurezza.

La nostra Residenza è dotata di apparecchi per: corrente galvanica, corrente faradica, correnti diadinamiche, T.E.N.S., ionofresi ed elettrostimolazione.

**Massoterapia:** all'interno della Residenza opera un massofisioterapista che esegue le seguenti terapie: massoterapia distrettuale, massoterapia generale, drenaggio linfatico manuale, massaggio connettivale.



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

**Kinesiterapia:** si tratta di un tipo di terapia fisica particolarmente indicata per la nostra realtà, che è rivolta principalmente a persone anziane. Essa, infatti, si occupa del movimento e del recupero funzionale motorio e cognitivo del paziente. Nella nostra Residenza operano terapisti della riabilitazione che svolgono rieducazione funzionale, rieducazione al cammino e kinesiterapia posturale.

**Neuroriabilitazione:** questa terapia viene utilizzata in situazione post ictus e nei casi di pazienti affetti da patologie di tipo neurologico (es. morbo di Parkinson).

La fisioterapia si occupa anche della gestione, distribuzione personalizzata dei diversi ausili degli Ospiti:

- **ausili fisioterapici: deambulatori, tripodi, ecc.**
- **ausili posturali: carrozzine, ecc.**
- **ausili antidecubito: materassi e cuscini**

### La Giornata dell’Ospite

#### **Il risveglio e la colazione sono in orario flessibile tra le 7.00 e le 9.30.**

Gli ASA procedono all’igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilizzazione, mentre gli Infermieri provvedono alla somministrazione della terapia e agli eventuali prelievi ematici e medicazioni.

La colazione è servita di norma in sala da pranzo; chi non è in grado di assumerla autonomamente viene assistito dal personale di reparto.

Nell’arco della mattina vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica; iniziano le attività di terapia animativa e di fisioterapia. Il personale ASA provvede all’assistenza distribuendo bevande calde o fresche e rispondendo ai bisogni assistenziali (es. orologio vescicale).

**Il pranzo viene distribuito alle ore 12.00** . Gli Ospiti che ne hanno necessità vengono assistiti dal personale di reparto.

Nel pomeriggio è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare, così come è permesso di trattenersi nei soggiorni, nelle verande o in giardino.

Successivamente viene garantita la mobilizzazione delle persone allettate, l’igiene intima personale e proseguono le attività di terapia animativa e fisioterapia.

**La cena viene distribuita alle ore 18** e con modalità analoghe al pasto di mezzogiorno. Al termine, gli operatori provvedono all’allettamento degli Ospiti che lo desiderano; chi lo desidera può restare alzato e viene accompagnato a letto più tardi.

Nel corso della notte, gli Ospiti vengono vigilati dal personale di turno ( 1 Infermiere, 3 Ausiliari) che provvede alle necessità sanitarie e assistenziali, oltre, ovviamente, alle urgenze cliniche, ricorrendo alla reperibilità dei Medici.

Il menù esposto in reparto e sul banco dell’accettazione è programmato dal Direttore Medico.



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

Esso può essere personalizzato per motivi dietetici, approvati dal Direttore Medico.

**Orari visite:** I Parenti possono visitare gli Ospiti loro familiari tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20. **Si consiglia per motivi organizzativi di effettuare le visite dalle ore 10.30 al mattino, e dalle ore 15.30 al pomeriggio, per evitare intralci al lavoro degli Operatori dei Nuclei Abitativi e consentire una giusta privacy agli Ospiti.**

Dopo le ore 20 nella Residenza non devono sostare Parenti, per motivi di sicurezza.

**Durante gli orari dei pasti – pranzo dalle ore 12 – cena dalle ore 18 – i Parenti non possono sostare in sala pranzo, nel rispetto delle norme sanitarie vigenti, salvo eventuali eccezioni .**

Deroghe agli orari di visita possono essere concesse per motivi di particolare rilievo e su richiesta degli interessati, esclusivamente e per iscritto dal Direttore Medico.

## 9) SERVIZI GENERALI E DI SUPPORTO

### Cucina

Il servizio è gestito direttamente dalla Residenza attraverso una cucina centrale. Provvede a produrre i pasti che vengono veicolati nei reparti tramite carrelli termici; inoltre ogni reparto è dotato di cucinetta propria per la colazione e la merenda.

Tutta la fase di preparazione e di distribuzione dei pasti è garantita, come qualità, dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), un avanzato sistema di controllo della qualità.

Molti anziani hanno la necessità di essere imboccati. Questo servizio è garantito dal personale dipendente, dai volontari, da familiari autorizzati dalla Direzione Medica.

### Lavanderia- Stireria- Guardaroba

Presso la Residenza è operante un servizio di lavanderia dotato anche di impianto lavasecco, di stireria e di guardaroba per il vestiario personale. Gli effetti lettereschi sono gestiti tramite un'azienda esterna. Al momento dell'ingresso in Struttura il parente di riferimento deve compilare un modulo indicante la quantità e la tipologia degli indumenti in dotazione all'Ospite. Tale modulo va consegnato al servizio lavanderia ,che provvederà all'etichettatura degli abiti. Successivamente, ogni volta che si renda necessario incrementare il guardaroba in dotazione, il capo nuovo va portato sempre al servizio di lavanderia che provvederà ad etichettarlo ed a modificare la lista.

**Sono a carico dei familiari il cambio stagionale del guardaroba ed il reintegro dei capi usurati. La Residenza declina ogni responsabilità e rimborso per eventuali capi rovinati e/o smarriti.**



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

Orari servizio lavanderia:  
da lunedì a martedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30  
sabato dalle 8.30 alle 12.30.

### **Podologo**

L'Amministrazione assicura gratuitamente le prestazioni podologiche, secondo necessità stabilite dai Medici.

### **Parrucchiere e Barbiere**

L'Amministrazione assicura gratuitamente le prestazioni di base per uomo e donna una volta al mese compresa nella retta.

### **Telefono**

E' possibile richiedere il telefono in camera, con un proprio numero interno.

### **Bar**

E' in funzione un bar interno alla struttura i cui prezzi sono esclusi dalla retta, riservato agli Ospiti ed ai Visitatori.

### **Radio – TV**

Ogni nucleo è dotato di un apparecchio televisivo e di un radioregistratore situati nel soggiorno. Nelle camere è presente un apparecchio televisivo ed un sistema di diffusione radiofonico.

### **Presidi Sanitari e Ausili**

La Residenza provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito) attraverso un proprio servizio di farmacia interna.

### **Trasporto Ospiti per attività ludico-culturali**

Per attività ludiche-culturali organizzate dalla struttura, La Residenza garantisce mezzi propri attrezzati al trasporto Ospiti.

### **Organizzazione visite e ricoveri ospedalieri**

#### Visite specialistiche e ricoveri ospedalieri programmati.

Le eventuali visite specialistiche possono essere richieste dalla Struttura. E' libera scelta del familiare di riferimento accompagnare con mezzi propri l'Ospite presso la struttura dove avrà luogo la visita o il ricovero programmato e riportare poi l'Ospite in Corte Briantea. In alternativa il parente di riferimento potrà contattare una società autorizzata al trasporto sanitario. Il costo del trasporto è a carico del parente. Una lista di tali società è disponibile presso il nostro servizio clienti. Il personale della CORTE BRIANTEA non accompagnerà l'Ospite presso la struttura dove avverrà la visita o il ricovero.





Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

### Ricoveri ospedalieri in regime d'urgenza.

Nel caso si verifichi la necessità di un ricovero ospedaliero d'urgenza (deciso ad insindacabile giudizio del Direttore medico della Struttura) l'Ospite verrà inviato nel presidio ospedaliero a cui è destinato attraverso mezzi di trasporto del 118. (La scelta dell'ospedale di pertinenza è responsabilità del personale del 118, Centrale Operativa e personale dell'autoambulanza, e si basa sulle necessità cliniche e sui servizi necessari alla cura del paziente). Il rientro in Struttura avverrà o con mezzi del parente di riferimento, o con società contattata dal parente stesso. Il costo del trasporto è a carico del parente.

Il personale della CORTE BRIANTEA non accompagnerà l'Ospite presso la struttura dove avverrà la visita o il ricovero.

### 10) RETTE GIORNALIERE

L'ammontare della retta giornaliera è pari:

**€ 84.76 IVA 5%**

La retta è onnicomprensiva, e le **prestazioni supplementari del parrucchiere, saranno inserite in fattura.**

E' in vigore la convenzione approvata da parte del Consiglio comunale n. 6 del 06/05/2013 Atto di addendum alla convenzione N. di rep. 6353 del 23/09/1999, tra il Comune di Muggiò e la nostra RSA, che prevede nr. 12 rette agevolate con sconto al 50% sulla retta vigente per Ospiti indicati dal Comune di Muggiò, secondo quanto stabilito nel documento comunale denominato "Regolamento comunale inserimento cittadini anziani in regime di convenzione presso la RSA "Corte Briantea" di Muggiò".

La Delibera Regionale n. VII/6587 chiede che sia dichiarato l'ammontare della retta.

L'ammontare della retta viene determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Residenza, sulla base di condizioni contrattuali stipulate nell'atto di Diritto di Superficie con il Comune di Muggiò – repertorio 6353 del 23/09/99, e successive modifiche ed integrazioni.

La fatturazione della retta verrà effettuata nella prima settimana del mese in corso.

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato entro il 20 del mese in corso

- **direttamente mediante assegno bancario al Servizio Amministrativo della Residenza;**
- **a mezzo bonifico bancario su Tesoriere della Residenza.**



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

**N.B. E' possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria; a tale scopo i familiari interessati dovranno fare richiesta di certificazione della spesa a partire dal mese di marzo di ciascun anno.**

### 11) CONTRATTO DI AMMISSIONE E DEPOSITO CAUZIONALE

Il Parente firmatario del contratto verserà al momento dell' accoglimento dell' Ospite nella Residenza un deposito infruttifero a garanzia, pari a € 1.549,37. tale deposito sarà reso dalla Residenza al Parente entro 10 giorni dalle dimissioni spontanee o dal decesso.

### 12)ACCOGLIENZA

L'ingresso nella Residenza di un nuovo Ospite è un momento particolarmente delicato, complesso ed unico, non riducibile solo a pratiche amministrative e cliniche; si tratta di porsi nei confronti del nuovo Ospite accogliendolo nella totalità delle proprie caratteristiche individuali e dei bisogni clinico-assistenziali.

Tutti coloro che desiderano essere ospitati in questa Residenza devono presentare una domanda di ammissione. **I moduli si ritirano presso il Servizio Clienti, dove il personale provvede alla spiegazione della modulistica consegnata e dei servizi offerti spiegando:**

- **la compilazione della scheda con le caratteristiche clinico assistenziali e la destinazione dell'Ospite in idoneo reparto;**
- **per i nuclei protetti si richiede inoltre certificato di valutazione Alzheimer rilasciato da Specialista pubblico o accreditato;**
- **di fissare un primo punto di riferimento per i familiari nelle persone incontrate nel colloquio;**
- **l'opportunità di conoscere direttamente l'ambiente e i relativi spazi personali e comuni;**
- **la presentazione diretta dei servizi offerti dalla Residenza.**



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

### CARTA DEI SERVIZI

La restituzione della Domanda unica di inserimento in RSA, avviene con Direttore Medico che programma con i familiari un colloquio in struttura, in cui vengono descritti i criteri cronologici della disponibilità del posto letto, la residenzialità e i criteri sanitario-assistenziali rilevati dal questionario medico-assistenziale.

Le domande una volta accettate, vengono classificate con i criteri sopracitati, poste in **lista d'attesa**, e comunicata ai familiari, ADS o referenti.

Appena resosi disponibile il posto letto avente le caratteristiche stabilite dalla lista d'attesa, previo accordo tra la Residenza ed i familiari, il giorno d'ingresso verrà programmato dal lunedì al venerdì.

Una volta avvenuto l'ingresso, durante l'ospitalità, **la Direzione Medica, potrà valutare il trasferimento di camera o reparto in base al cambiamento della situazione psico-fisica, o secondo esigenze organizzative del reparto stesso, comunicandolo tempestivamente ai familiari.**

**La permanenza dell' Ospite di nuova Ammissione è subordinata ad un periodo di prova di 30 giorni, durante i quali Ospite / Suoi Parenti / Direzione della Residenza verificheranno reciprocamente il gradimento e/o la compatibilità della permanenza dell' Ospite stesso, rispetto alle Sue aspettative e necessità e rispetto alle necessità oggettive di tutela del benessere complessivo degli Ospiti già residenti.**

**In tale periodo il contratto può essere rescisso senza preavviso da parte di entrambi i soggetti, decorso il quale, la risoluzione del contratto con dimissioni motivate per iscritto, prevede un preavviso di 15 giorni.**

**Qualora non fosse possibile ottemperare al preavviso la Struttura applicherà una penale pari a 15 giorni di degenza per mancato preavviso.**

### 13) GESTIONE PRIVACY

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'Ente si è dotato degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della Residenza.

**Al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesto al familiare del paziente il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza.**

**L'interessato ha diritto:**

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'Ente e le modalità di trattamento degli stessi;



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

### CARTA DEI SERVIZI

- di opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

#### 14) L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO LEGGE 9 GENNAIO 2004 N.6

**L'amministratore di sostegno e' una figura specificatamente designata a tutela di chi, pur avendo difficoltà nel provvedere**

**ai propri interessi, non necessita di ricorrere all'interdizione o all'inabilitazione.**

*La necessità di fornire protezione a soggetti non completamente autonomi senza per questo porli in condizione di emarginazione sociale è la valenza morale innovativa di questa legge, che differisce profondamente da altre due misure contemplate nel nostro ordinamento giuridico: interdizione e inabilitazione.*

*L'amministratore di sostegno può tutelare sia persone dotate di capacità parziali, sia persone totalmente incapaci di agire.*

*Viene in genere scelto nell'ambito familiare dal beneficiario ove è possibile.*

#### **DOVERI DELL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

- Rispettare le aspirazioni e i bisogni del beneficiario
- Informare sempre il beneficiario circa gli atti da compiere
- Informare sempre il Giudice Tutelare in caso di dissensi con il beneficiario
- Mantenere la sua carica almeno per 10 anni.
- Presentare periodicamente al Giudice Tutelare relazione degli atti compiuti per il beneficiario
- Essere consapevole che i propri poteri decisionali sono limitati e decisi dal decreto di nomina redatto dal Giudice Tutelare.

#### **PROCEDIMENTO DI NOMINA DELL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO.**

La richiesta di nomina dell'amministratore di sostegno si attiva mediante presentazione presso Gli uffici competenti:



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

**MODULO M 7.2.1/F**  
**REV . GENNAIO 2020**

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

### TRIBUNALE DI MILANO:

Sezione IX Tutele – 1° piano lato San Barnaba – stanza 261  
Per informazioni: tel 02/54333735 Casella vocale 02/54334985 (attiva 24 ore al giorno)  
Orario: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00  
Sabato dalle 9.00 alle 13.00 per atti con natura urgenza  
(orario di erogazione dei numeri dalle ore 8.45 alle ore 12.30)

### TRIBUNALE DI MONZA:

Volontaria Giurisdizione e Giudice Tutelare – Via De Amicis 17 – 4° Piano – palazzo Asl – Monza  
Stanze: G002 – G003 – G004 – G005  
Orario: da lunedì a giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00  
Venerdì solo per Deposito atti in scadenza presso Decreti Ingiuntivi.  
Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00, sarà garantito un presidio unico  
esclusivamente per il deposito e la ricezione di atti in scadenza ed urgenti.

### SPORTELLI TERRITORIALI PER LA VOLONTARIA GIURISDIZIONE:

Il Tribunale di Monza, in collaborazione con gli Entri del Territorio, l'Ordine degli Avvocati ed alcune Associazioni di Volontariato ha istituito gli Sportelli Territoriali per la Volontaria Giurisdizione cinque dei quali nei comuni Capo Area del territorio della Provincia di Monza – Brianza (Desio, Carate Brianza, Seregno, Vimercate e Monza) e due nelle aree della Provincia di Milano ma sempre di competenza del Tribunale di Monza (Sesto San Giovanni e Cinisello Balsamo). Maggiori sul sito internet:

<http://www.tribunale.monza.giustizia.it/it/Content/Index/12774>

Il ricorso può essere presentato da:

- Beneficiario
- Coniuge del beneficiario
- Persona stabilmente convivente
- Parenti entro il quarto grado
- Responsabili dei servizi sanitari direttamente impegnati nella cura del beneficiario.

Il procedimento di nomina dell'amministratore di sostegno  
è esente dal pagamento del contributo unificato e dalle spese di registrazione degli atti.



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

**ALLEGATO 6**

**MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020**

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **15) RICHIESTA CERTIFICATI**

Il rilascio di certificati e/o dichiarazioni amministrative e di dichiarazioni ai fini fiscali va richiesto al Servizio Clienti.

### **16) RICHIESTA DI CARTELLE CLINICHE**

Per ottenere il rilascio di copia della Cartella Clinica e/o certificazioni mediche è necessario che il Paziente o altra persona formalmente delegata ed in possesso dei requisiti previsti dall'attuale normativa, inoltri la domanda alla Direzione Medica che la fornirà a titolo gratuito entro 10 giorni dalla richiesta.

### **17) OGGETTI PERSONALI**

**Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.**

**L'Amministrazione non risponde di eventuali furti.**

### **18) DIMISSIONI/DECESSI**

Al momento della dimissione, il Medico di reparto compila una relazione completa in cui vengono descritti i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati ed i risultati raggiunti, gli eventuali ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico-riabilitativo complessivo consigliato.

Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia o i servizi territoriali, od altre strutture di ricovero in occasione di trasferimenti.

Alla dimissione vengono consegnate all'interessato:

- **la relazione clinica in busta chiusa;**
- **la documentazione clinica e sanitaria personale portata dal Paziente.**

In caso di decesso, il Servizio Clienti provvederà alla restituzione dei documenti amministrativi mentre il Personale Medico compilerà la modulistica prevista dalle norme vigenti.

**La Residenza non provvede a contattare alcuna impresa di onoranze funebri, la cui scelta è demandata esclusivamente ai familiari.**

### **19) VARIAZIONI DI INDIRIZZO**



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

**MODULO M 7.2.1/F**  
**REV . GENNAIO 2020**

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

I familiari degli Ospiti sono pregati di segnalare agli Uffici o alla Reception eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numeri telefonici, anche per brevi periodi; diversamente, la Residenza non si assumerà alcuna responsabilità per comunicazioni urgenti non recapitate.

### 20) QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

Consegnato a tutti i Clienti ed Operatori della struttura una volta all'anno, compilato dagli stessi e restituito entro una data stabilita e comunque non oltre 30 giorni in un'apposita urna sigillata. I dati elaborati sono resi pubblici entro un mese in forma scritta o tramite riunione.

### 21) RECLAMI DA CLIENTI

Il modulo inserito nella pratica di ammissione deve essere utilizzato per eventuali reclami e consegnato all'Ufficio Clienti. La Direzione farà seguire risposta scritta entro un termine massimo di una settimana; si comunica inoltre che la Direzione, il Personale Medico ed il Servizio Clienti sono sempre a disposizione per qualsiasi chiarimento.

E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto (mediante il modulo inserito nella pratica di ammissione) o verbalmente al Servizio Clienti, il quale provvederà, in tempi brevi, a dare risposta.

### 22) SISTEMA DI QUALITA'

#### **Sicurezza**

La Residenza è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza.

In particolare è garantito il rispetto della disposizione relativa a:

- **prevenzione incendi;**
- **sicurezza statica;**
- **impianti elettrici;**
- **impianti idraulici;**
- **impianti di condizionamento;**
- **impianti di riscaldamento;**
- **impianti di sollevamento.**

All'interno della Residenza è inoltre presente il responsabile dei lavoratori per la sicurezza .

Un significativo numero di lavoratori ha partecipato e parteciperà a corsi di formazione per un corretto e tempestivo intervento in caso di incendio.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione.

#### **Controllo e Rilevazione della Qualità**



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV. GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

### CARTA DEI SERVIZI

La Residenza Corte Briantea ha implementato dal 2004 un sistema di gestione qualità, con la preparazione, sperimentazione, valutazione ed adozione dei diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione della qualità conforme alle norme UNI ISO 9001.

Il Sistema Qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'Ente (utenza, personale, prestazioni e risultati) e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità che si basa sui tre assunti seguenti:

1. obiettivo finale dell'organizzazione deve essere il benessere e la soddisfazione dell'utente (Ospite, famiglia, comunità);
2. l'organizzazione deve dare alle persone l'opportunità di migliorare agendo sull'intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;
3. il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico/professionale e rapporti/relazioni interpersonali).

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità dell'Ente, il Sistema Qualità è costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti della qualità, consentendo di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento, ad esempio:

1. **Report periodici** che rilevano la situazione di ciascuna unità operativa
2. **Programmi e progetti di miglioramento della qualità** – I progetti di miglioramento della qualità sono processi di apprendimento in cui le organizzazioni devono soprattutto imparare i comportamenti che conducono a miglioramenti. Le informazioni ottenute dall'attivazione dei report periodici, e dalla rilevazione della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che vengono verificati mediante indicatori che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti.

Ciò, avvicinando il sistema di decisione all'utenza e costruendo una nuova modalità di comunicazione e interazione con i cittadini-utenti permette inoltre di coltivare rapporti costanti con il personale, tesi a sviluppare cultura e comportamenti che rispecchino nella quotidianità la visione della qualità del servizio dell'Ente.





Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

### 23) ESEMPIO DI MENU' TIPO

Qui di seguito viene elencato il menù settimanale adeguato alla stagionalità. Oltre ai piatti esposti sono sempre disponibili alternative al piatto del giorno e secondo indicazioni mediche, vengono predisposte diete speciali (per celiaci, I.R., epatopatici, diabetici, ecc.),. Menù particolari sono preparati durante le festività e in alcune giornate speciali.



ALTERNATIVE PRANZO / CENA RICHIEDIBILI A CUCINA DA I.P IN TURNO

---

### LUNEDI' 13

---

007* PASTA PANNA E PROSCIUTTO	(Kcal 304)	▼
102* PASTINA IN BRODO	(Kcal 151)	▼
210* HAMBURGER AL FORNO	(Kcal 177)	▼
722 VERDURA COTTA	(Kcal 28)	▼
809 FRUTTA FRESCA	(Kcal 78)	▼

#### CENA ORE 18.00

105* CREMA DI PORRI E PATATE CON PASTA	(Kcal 261)	▼
121* SEMOLINO IN BRODO	(Kcal 110)	▼
415* FRITTATA	(Kcal 159)	▼
600 BARBABIETOLE ALL' OLIO	(Kcal 18)	▼
808 FRULLATO DI FRUTTA	(Kcal 40)	▼

---

### MARTEDI' 14

---



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

### PRANZO ORE 12

027* PASTA AL POMODORO E BASILICO	(Kcal 302)	▼
102* PASTINA IN BRODO	(Kcal 151)	▼
214* BRASATO	(Kcal 136)	▼
718 POLENTA	(Kcal 44)	▼
809 FRUTTA FRESCA	(Kcal 78)	▼

### CENA ORE 18.00

115* PASSATO DI VERDURA CON PASTA	(Kcal 160)	▼
120* RISO IN BRODO	(Kcal 149)	▼
400* BRESAOLA CON GRANA	(Kcal 70)	▼
720 SPINACI ALL'AGRO	(Kcal 23)	▼
809 FRUTTA FRESCA	(Kcal 78)	▼

---

## MERCOLEDI' 15

---

### PRANZO ORE 12.00

012* GNOCCHETTI AL RAGU'	(Kcal 157)	▼
102* PASTINA IN BRODO	(Kcal 151)	▼
217* COTOLETA DI POLLO	(Kcal 93)	▼
704 CAVOLFIORRE	(Kcal 18)	▼
809 FRUTTA FRESCA	(Kcal 78)	▼

### CENA ORE 18.00

109* CAPELLI D'ANGELOI IN BRODO	(Kcal 165)	▼
121* SEMOLINO IN BRODO	(Kcal 110)	▼
413* PIZZA	(Kcal 82 o 86)	▼
723 VERDURE GRIGLIATE	(Kcal 13)	▼
808 FRULLATO DI FRUTTA	(Kcal 40)	▼



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
 Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

**ALLEGATO 6**

**MODULO M 7.2.1/F  
 REV . GENNAIO 2020**

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

**CARTA DEI SERVIZI**

---

**GIOVEDI' 16**

---

**PRANZO ORE 12.00**

032* RISOTTO CON ZUCCA	(Kcal 256)	▼
102* PASTINA IN BRODO	(Kcal 151)	▼
222* SALSICCIA IN UMIDO	(Kcal 208)	▼
709* FINOCCHI GRATINATI	(Kcal 14)	▼
809 FRUTTA FRESCA	(Kcal 78)	▼

**CENA ORE 18.00**

113* PASSATO DI LEGUMI CON PASTINA	(Kcal 207)	▼
121* SEMOLINO IN BRODO	(Kcal 110)	▼
406* PROSCIUTTO E CRESCENZA	(Kcal 58)	▼
708 FAGIOLINI AL VAPORE	(Kcal 35)	▼
812 FRUTTA COTTA	(Kcal 75)	▼

---

**VENEDI' 17**

---

**PRANZO ORE 12.00**

043* PASTA CON FRUTTI DI MARE	(Kcal 310)	▼
102* PASTINA IN BRODO	(Kcal 151)	▼
503* FILETTI DI MERLUZZO IN UMIDO	(Kcal 181)	▼
120* RISO IN BRODO	(Kcal 149)	▼
121* SEMOLINO IN BRODO	(Kcal 110)	▼
403* FORMAGGI MISTI	(Kcal 165)	▼
722 VERDURA COTTA	(Kcal 28)	▼
803* BUDINO AL CIOCCOLATO	(Kcal 240)	▼



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## ALLEGATO 6

MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## CARTA DEI SERVIZI

---

### SABATO 18

---

#### PRANZO ORE 12.00

019* PASTA AL PESTO	(Kcal 372)	▼
102* PASTINA IN BRODO	(Kcal 151)	▼
228* SPEZZATINO CON PATATE	(Kcal 112)	▼
601 INSALATA MISTA	(Kcal 13)	▼
809 FRUTTA FRESCA	(Kcal 78)	▼

#### CENA ORE 18.00

115* PASSATO DI VERDURA CON PASTA	(Kcal 160)	▼
118* PUNTINE IN BRODO	(Kcal 151)	▼
411* MOZZARELLA E POMODORO (CAPRESE)	(Kcal 123)	▼
708 FAGIOLINI AL VAPORE	(Kcal 35)	▼
811 MACEDONIA DI FRUTTA	(Kcal 72)	▼

---

### DOMENICA 19

---

#### PRANZO ORE 12.00

001* CANNELLONI DI MAGRO (RICOTTA + SPINACI)	(Kcal 381)	▼
102* PASTINA IN BRODO	(Kcal 151)	▼
204* ARROSTO DI VITELLO	(Kcal 93)	▼
711 PATATE AL FORNO	(Kcal 55)	▼
816 TORTA	(Kcal 81)	▼

#### CENA ORE 18.00

111* MINISTRONE CON PASTA	(Kcal 160)	▼
121* SEMOLINO IN BRODO	(Kcal 110)	▼
229 ROTOLO DI TACCHINO	(Kcal 174)	▼
722 VERDURA COTTA	(Kcal 28)	▼
808 FRULLATO DI FRUTTA	(Kcal 40)	▼



Società Cooperativa Il Raggio verde Cooperativa sociale – 20053 Muggiò (Mi) – Via Italia 70 – Tel. 039-27011- Fax 039-2701201  
Cod. Fisc./Partita IVA: 03099160966 Iscritto al R.E.A. di Milano n.1638188

## **ALLEGATO 6**

**MODULO M 7.2.1/F  
REV . GENNAIO 2020**

ARCH. = DIR – FINO SUCCESSIVA REVISIONE

## **CARTA DEI SERVIZI**

**\***

**Piatti contenenti allergeni (si rimanda al libro allergeni presente nel raccogliatore menù esposto).**

**PER OGNI NUCLEO A PRANZO E A CENA E' DISPONIBILE GIORNALMENTE N. 1 TEGLIA DI PURE'**

**IL VALORE ENERGETICO TOTALE DEI PASTI E' DA CONSIDERARSI COME VALORE MEDIO,  
CALCOLATO SULLA BASE DELLE SEGUENTI ASSUNZIONI:**

- 1) CONTRIBUTO CALORICO MEDIO DELLA PRIMA COLAZIONE PARI A 500 Kcal**
- 2) CONTRIBUTO CALORICO DEI PRIMI PIATTI (PRANZO E CENA), PARI ALLA MEDIA DEI DUE A DISPOSIZIONE**
- 3) CONSUMO MEDIO PER OSPITE DI 100 gr DI PANE COMUNE E 10 ml DI VINO PARI A 289 Kcal**
- 4) CONTRIBUTO CALORICO MEDIO DELLA MERENDA POMERIDIANA PARI A 229 Kcal**