Carta dei servizi

R.S.D. - Residenza Sanitario – assistenziale per Disabili

La Piccola Casa del Rifugio
Via Antonini, 3
Milano

Gennaio 2026

INDICE

INDICE 2
LA CARTA DEI SERVIZI 3
CENNI STORICI 3
DATI IDENTIFICATIVI DELLA RSA “LA PICCOLA CASA DEL RIFUGIO” 4
COME SI RAGGIUNGE “LA PICCOLA CASA DEL RIFUGIO” 4
VALORI 5
MISSION 5
FINALITÀ DEL SERVIZIO 6
MODALITÀ DI ACCESSO 6
INGRESSO/PRESA IN CARICO IN RSD 6
DIMISSIONI 7
GIORNATA TIPO 7
ORARI VISITE ESTERNE 7
I SERVIZI OFFERTI 7
SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE 8
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE 8
SERVIZIO SOCIALE 8
SERVIZIO DI PSICOLOGIA 9
SERVIZIO EDUCATIVO 9
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA 9
SERVIZIO RISTORAZIONE 10
MENÙ TIPO 10
SERVIZIO RISTORO 10
SERVIZIO DI LAVANDERIA 10
SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE 10
SERVIZIO AMMINISTRATIVO 10
RETTA GIORNALIERA 11
SERVIZI ALLA PERSONA NON COMPRESI NELLA RETTA 11
LA TUTELA DELL’OSPITE 11
STRUMENTI DI VERIFICA E MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 11
QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO 12
FORMAZIONE 12
ASSISTENZA RELIGIOSA 12
VOLONTARIATO 12
ALLEGATO 1): QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE 13
ALLEGATO 2) MODULO SEGNALAZIONI E RECLAMI 15

LA CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI della Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili (R.S.D.) de "La Piccola Casa del Rifugio" è lo strumento attraverso cui l'Ospite, con i suoi Famigliari, può conoscere la nostra struttura, la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.
Siamo convinti che questo strumento possa consentire all'Ospite di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.
Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

CENNI STORICI

Considerata l'importanza che "La Piccola Casa del Rifugio" ha assunto nel tempo nella città di Milano (è la quinta struttura per numero di assistiti del territorio) e la caratteristica impostazione istituzionale dell'Ente, proponiamo alcuni cenni storici sull'Istituto.
"La Piccola Casa del Rifugio" nasce, su iniziativa di Carlo Lurani Cernuschi e di sua moglie Elisa del Carretto, entrambi appartenenti all'aristocrazia milanese, nella seconda metà del 1800. Carlo Lurani Cernuschi aveva fondato, a Milano, le Conferenze di S. Vincenzo; Elisa del Carretto era stata una delle prime Dame della Compagnia della Carità.
L'intenzione dei Lurani Cernuschi era quella di creare un istituto che accogliesse i poveri affetti da malattie croniche e quelli che l'Ospedale Maggiore o il Luogo Pio di Abbiategrasso (i maggiori istituti di beneficenza di allora nella zona) rifiutavano, o che comunque non avevano i requisiti richiesti per essere ricoverati in altri luoghi. Si volle così creare un ospizio di carità aperto a chi, reso inabile a provvedere alla propria sussistenza col lavoro, non poteva essere assistito dagli istituti pubblici. Questa iniziativa attirò le offerte della carità privata e "La Piccola Casa del Rifugio" iniziò la propria attività assistenziale nel 1871, in forma privata.
Venne organizzata un'attività educativa che già allora utilizzò le nuove tecnologie e conquiste scientifiche (ad esempio, il Braille a vantaggio degli Ospiti non vedenti) e di pari passo un'attività assistenziale con lavoro qualificato che potesse essere utilizzato a vantaggio della comunità milanese. Nel desiderio di concretizzare sul terreno sociale le proprie convinzioni di carattere religioso, nel 1874 Carlo ed Elisa Lurani Cernuschi decisero di avvalersi della collaborazione, ancora oggi esistente, dell'ordine delle Suore della Carità, per l'assistenza fisica e spirituale degli Ospiti.
Dal punto di vista giuridico, "La Piccola Casa del Rifugio" si organizzò in un patronato, di cui il fondatore era anche l'amministratore; nel 1885 Carlo Lurani Cernuschi, dopo aver precisato la gratuità di questo ufficio, ottenne che "La Piccola Casa del Rifugio" venisse riconosciuta come Opera Pia e che, con un Regio Decreto di quell'anno, venisse eretta in Ente Morale.
La stesura dello Statuto portò non pochi problemi alla famiglia Lurani Cernuschi, che alla fine ottenne di inserire l'Opera Pia fra gli Istituti di Pubblica Assistenza e Beneficenza, mantenendo tuttavia una connotazione privata a causa dell'origine e del particolare tipo di amministrazione. Agostino Lurani Cernuschi, figlio di Carlo, cui succedette nel 1887, amministrò il "Rifugio" fino alla sua morte avvenuta nel 1941 e riuscì a preservare l'Opera Pia dalla riforma Crispina del 1890. In base alle norme statutarie il patrono successivo fu il figlio Francesco, che dovette adeguare la gestione amministrativa alle norme della legislazione riguardanti gli Enti Morali.

Anche in occasione della legge delega n. 382 del 22 luglio 1975, che stabiliva il completo trasferimento degli Enti Assistenziali ai Comuni, "La Piccola Casa del Rifugio" ottenne di mantenere il proprio assetto privato, grazie alla volontà statutaria dei fondatori, all'assoluta indipendenza economica e alla propria caratteristica educativo-religiosa.
L'opera del La Piccola Casa del Rifugio corrisponde tuttora al suo spirito originario: svolgere un'attività assistenziale che raggiunga un preciso scopo sociale e che sia formata allo spirito di carità cristiana.

DATI IDENTIFICATIVI DELLA RSA "LA PICCOLA CASA DEL RIFUGIO"

Denominazione: **RSD La Piccola Casa del Rifugio**
Indirizzo: **Via Giacomo Antonini n. 3 – 20141 Milano - Tel. 02 89511449**
Forma giuridica: Ente Morale con Regio Decreto del 13/10/1885
Riconoscimento giuridico: Ente Privato senza fini di lucro con D.G.R. n. 25890 del 21 luglio 1992
Posti autorizzati: 80
Posti accreditati: 80
Posti a contratto: 80
Convenzionata con il Comune di Milano Codice Fiscale: **80070250156**
Partita Iva: **08634020153**
Servizio Sociale ed Accettazione: **02-8464310**
Sito Internet: *www.piccolacasadelrifugio.it*
E-mail: *amministrazione@piccolacasadelrifugio.it* E-mail: servizio.sociale@piccolacasadelrifugio.it

Presidente: **Dott. Giovanni Lurani Cernuschi**
Responsabile Ospitalità: **Dott.sa Chiara Ejbich**
Responsabile Sanitario: **Dott. Stefano Manfredi**

COME SI RAGGIUNGE "LA PICCOLA CASA DEL RIFUGIO"

Metropolitana linea 2, fermata Famagosta e autobus 95
Metropolitana linea 3, fermata Corvetto e autobus 95
In auto:
Tangenziale Est, uscita MI-Corvetto
Tangenziale Ovest, uscita MI-Vigentina

VALORI

L'Istituto "La Piccola Casa del Rifugio", nella operatività quotidiana, si ispira ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio:

Eguaglianza:

L'attività che l'Ente offre è ispirata a principi di eguaglianza dei diritti degli Ospiti ed è perciò vietata ogni discriminazione. L'Ente si impegna quindi ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti, nonché alle condizioni personali e sociali di ogni singolo Ospite.

Imparzialità:

L'operato di tutto il personale attivo all'interno dell'Ente è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità e neutralità.

Continuità:

L'Ente si impegna affinché il servizio sia continuativo e regolare, assicurando assistenza nelle 24 ore senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare del servizio, per cause eccezionali, adotta misure atte a contenere – per quanto possibile – il disagio arrecato agli Ospiti.

Diritto di scelta:

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L'Ente si impegna a rispettare le opinioni e a valorizzare i suggerimenti degli Ospiti, dei quali viene riconosciuta e promossa l'autonomia, favorendone le decisioni nelle scelte della vita quotidiana.

Partecipazione:

L'Ente promuove la partecipazione degli Ospiti alle prestazioni dei servizi erogati. L'Ospite/cliente può esprimere la propria valutazione sulla qualità del servizio inoltrando reclami o suggerimenti per il miglioramento dello stesso; per coloro che presentano inabilità o difficoltà di espressione, il personale si impegna ad agevolare una comunicazione non verbale per permettere comunque che la persona in stato di bisogno si relazioni con chi lo assiste. Viene inoltre favorita non solo la collaborazione tra l'Ente e l'Ospite/cliente, ma è prestata particolare attenzione al coinvolgimento dei suoi Famigliari e delle associazioni di volontariato operanti sul territorio.

Efficienza ed efficacia:

Le attività dell'Ente sono orientate a criteri di efficacia ed efficienza, che si concretizzano in una verifica continuativa degli obiettivi e nell'utilizzo adeguato delle risorse disponibili.

MISSION

La "Mission" della R.S.D. de "La Piccola Casa del Rifugio" è rivolta a promuovere, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'Ospite il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio. Pertanto, la nostra RSD si impegna a:

- definire ed aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione sociosanitaria dell'Ospite: tale tipo di approccio ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa finalizzata al conseguimento di "obiettivi e risultati".
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità residue dell'Ospite.
- garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite.
- collaborare per una migliore apertura al territorio, promuovendo l'integrazione con le A.T.S.

ed i Comuni, attraverso progetti di collaborazione
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

La R.S.D. "La Piccola Casa del Rifugio" è una struttura residenziale finalizzata a fornire accoglienza e assistenza a persone disabili.
La Residenza offre ospitalità a 80 persone disabili, donne e uomini, non autosufficienti in camere a 2 letti. La struttura offre un servizio di ospitalità a lungo termine, con la possibilità di usufruire di soggiorni temporanei con piena assistenza al disabile, nonché di sostegno alle famiglie, nei periodi in cui la gestione del disabile stesso al domicilio risulti particolarmente difficoltosa.
È possibile visitare la Residenza previo appuntamento da definire con il Servizio Sociale telefonando al n. 02/8464310. In caso di rischio infettivologico, le visite potranno essere posticipate.
Sul sito www.piccolacasadelrifugio.it è possibile visionare alcune immagini relative alla nostra struttura (camere, spazi comuni, giardino, ecc.)

MODALITÀ DI ACCESSO

Il Servizio Sociale de "La Piccola Casa del Rifugio" accompagna la persona disabile e la sua rete relazionale verso una scelta residenziale consapevole attraverso colloqui di informazione, chiarificazione e sostegno. Durante tale colloquio, l'Assistente Sociale raccoglie informazioni relative a bisogni e risorse dell'Ospite e alle aspettative dei famigliari. Richiede inoltre documentazione sanitaria utile alla valutazione delle condizioni cliniche della persona. Esaminata la documentazione sanitaria acquisita durante il colloquio (Scheda sanitaria di ingresso compilata dal Medico di Medicina Generale ed eventuale altra documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri o visite specialistiche), il Responsabile Sanitario (o un suo delegato) e l'Assistente Sociale stabiliscono l'idoneità dell'Ente ad accogliere e assistere adeguatamente la persona che fa richiesta di inserimento. Immediatamente il nominativo della persona viene inserito in una lista d'attesa che viene redatta secondo ordine cronologico (salvo situazioni di particolare gravità o emergenza sanitaria o sociale). La lista d'attesa viene compilata e conservata presso l'ufficio del Servizio Sociale.
Le procedure per l'inserimento dei nuovi Ospiti saranno determinate da specifici protocolli, stilati dalla Direzione Sanitaria, che potranno subire modifiche a seconda dei cambiamenti di eventuali situazioni epidemiologiche o di rischio, alle indicazioni dell'ATS e della Regione Lombardia.

INGRESSO/PRESA IN CARICO IN RSD

L'effettivo inserimento della persona disabile avviene in seguito ad un graduale avvicinamento alla struttura, durante il quale la persona, con l'aiuto della sua rete relazionale, trasmette agli operatori gli aspetti più significativi della propria identità, costituita da un tessuto emotivo e cognitivo fatto di storie, avvenimenti, abitudini e luoghi. Tale avvicinamento avviene solitamente attraverso incontri strutturati nel tempo e pianificati in base alle esigenze ed alle risorse della persona. Tali incontri hanno due finalità:

- la persona può inserirsi gradualmente, esplorando l'ambiente, cominciando ad instaurare nuove relazioni e manifestando le proprie risorse e i propri bisogni
- parallelamente gli operatori attraverso un'attenta osservazione progrediscono nella conoscenza dell'ospite ed allo stesso tempo acquisiscono informazioni dalla rete relazionale dell'ospite (familiari, amici, operatori di servizi educativi e sanitari).

Durante i primi giorni di presenza, gli operatori sanitari analizzano e valutano, anche attraverso l'uso di strumenti tecnici e scale di valutazione, le condizioni di salute della persona disabile. Tali osservazioni portano a pianificare e programmare tutti gli interventi utili al monitoraggio della salute dell'ospite ed al mantenimento delle autonomie funzionali. Parallelamente vengono programmati gli

interventi assistenziali a partire proprio dalle effettive risorse e dai reali bisogni dell'ospite nel rispetto delle abitudini della persona. L'integrazione degli aspetti sanitari con gli aspetti assistenziali porta alla stesura di un primo Piano Educativo Individualizzato che garantisce la presa in carico della persona e pone le basi per l'approfondimento degli aspetti educativi.

DIMISSIONI

Qualora un Ospite venga dimesso per rientro al proprio domicilio oppure per trasferimento in altra struttura, il Medico di nucleo provvede al rilascio della lettera di dimissione, contenente indicazioni cliniche e valutazioni multidimensionali, al fine di fornire tutte le informazioni necessarie per rispondere adeguatamente alle future necessità assistenziali della persona.
La dimissione dell'Ospite avviene, in ogni caso, in forma accompagnata ed in collaborazione, se richiesti, con i servizi del territorio.
Le procedure per le dimissioni di un Ospite saranno determinate da specifici protocolli, stilati dalla Direzione Sanitaria, che potranno subire modifiche a seconda dei cambiamenti di eventuali situazioni epidemiologiche o di rischio, alle indicazioni dell'ATS e della Regione Lombardia.

GIORNATA TIPO

La giornata per l'Ospite inizia indicativamente alle ore 07.15 con la sveglia e le operazioni di igiene Personale e di sistemazione e pulizia ambienti.
Dalle ore 08.30 alle ore 09.15 viene servita la colazione.
Tra le ore 10.00 e le ore 11.30 gli Ospiti possono essere coinvolti in attività educative e in interventi fisioterapici e all'interno del Nucleo vengono svolte le attività di assistenza e cura della persona.
Alle ore 12.00 è previsto il pranzo e verso le 13.00, chi lo desidera si può coricare nella propria stanza per un riposo pomeridiano.
Nel pomeriggio, a partire dalle ore 14.00 circa, gli Ospiti vengono nuovamente coinvolti nelle attività educative e fisioterapiche.
Alle 15.30 circa viene servita la merenda.
Dalle ore 18.30 in poi viene servita la cena.
Verso le ore 20.00 gli Ospiti vengono assistiti per il riposo notturno.

ORARI VISITE ESTERNE

Le visite possono svolgersi tra le ore 8 e le ore 20 come da normativa vigente. Per facilitare il regolare svolgimento delle attività assistenziali suggeriamo di privilegiare le seguenti fasce orarie: dalle ore 9.30 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00. La Direzione potrà accordare permessi speciali in momenti di particolare fragilità dell'Ospite
Le modalità di visita potranno subire modifiche a seconda dei cambiamenti di eventuali situazioni epidemiologiche o di rischio, delle indicazioni dell'ATS e della Regione Lombardia.

I SERVIZI OFFERTI

L'operatività quotidiana si svolge ponendo la relazione interpersonale come punto di riferimento ed elemento fondante dei servizi offerti. L'elaborazione dei programmi individuali e di gruppo si svolge nell'ambito dell'équipe multidisciplinare composta dalle diverse figure professionali (medico, fisiokinesiterapista, animatore o educatore professionale, capo-sala, infermiere professionale, ausiliario socioassistenziale). I programmi individuali prevedono: valutazione iniziale multidimensionale volta a rilevare i deficit e le risorse dell'Ospite ed a valutarne i bisogni; definizione degli obiettivi; stesura di un progetto sanitario-educativo-assistenziale; programma per l'attuazione dello stesso; verifica dei risultati; rivalutazione ed eventuale modifica di obiettivi e strategie. Sulla base del grado di disfunzionalità i piani di intervento mirano all'apprendimento, consolidamento o recupero di abilità nelle diverse aree quali l'igiene personale, la cura del proprio aspetto, l'alimentazione, la cura del proprio spazio di vita e degli effetti personali; al miglioramento della capacità relazionale e

allo sviluppo, dove possibile, di abilità strumentali e sociali di diverso grado di complessità.

SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE

Il servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone disabili ospitate presso la Struttura. Le caratteristiche del servizio si riassumono in:

- valutazioni delle condizioni di salute psico-fisica dell'Ospite, sia all'ingresso che con periodicità programmata; registrazione sul fascicolo sanitario sociale con metodologia multidimensionale, somministrazione periodica di scale di valutazione geriatrica e scale mirate in casi particolari
- ricorso a consulenze interne medico specialistiche, sia programmate sia in casi di necessità: Allergologia, Fisiatria, Geriatria, Neurologia, Psichiatra
- ricorso ad indagini diagnostiche strumentali eseguibili all'interno: elettrocardiogramma, prelievi emato-chimici, monitoraggio valori pressori e glicemici
- rieducazione motoria e funzionale; dia-dinamica, elettro-stimolazioni, terapie fisiche; radar, ultrasuoni fissi, manuali ed in acqua, ionoforesi, TENS
- misure preventive per i potenziali problemi sanitari ed assistenziali connessi alla istituzionalizzazione, mediante la formazione permanente del personale di assistenza, attraverso revisione critica degli interventi programmati e finalizzati al potenziamento e mantenimento delle capacità residue
- attuazione dei piani di assistenza personalizzati (P.E.I.)
- verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali e personali
- ricorso all'ospedalizzazione per le situazioni in fase acuta, in caso di inquadramento multidisciplinare o in qualsiasi altro caso si riveli necessario per fornire idonei interventi terapeutici all'Ospite
- colloqui dei Famigliari con i Medici e gli Operatori Sanitari.

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La presenza in Istituto di un **medico** e di **infermieri** è assicurata **24 ore al giorno** per tutto il corso dell'anno.
In caso di necessità ed urgenze, il personale medico di turno effettuerà la chiamata per l'invio in Pronto Soccorso e/o il ricovero in struttura ospedaliera presente sul territorio cittadino.
La presenza di personale nelle 24 ore in struttura consente di intervenire tempestivamente anche in caso di emergenza organizzativa e gestionale.
Per le urgenze di tipo strutturale o tecnologico l'Ente ha stipulato contratti di manutenzione programmata con ditte esterne che, in caso di chiamata da parte del personale, possono intervenire in tempi brevissimi. La presenza di un gruppo di continuità elettrica garantisce l'erogazione dei servizi assistenziali in caso di blackout, fornendo energia per il funzionamento di luci di emergenza, ascensori, caldaie per il riscaldamento e la produzione di acqua calda sanitaria, ascensori, telefonia interna ed esterna, produzione di pasti, fognature.

SERVIZIO SOCIALE

Il servizio si pone come scopo prioritario quello di curare sia le relazioni interpersonali con gli Ospiti e i loro Famigliari, sia i rapporti con le istituzioni pubbliche e private e i servizi presenti sul territorio. È pertanto referente per i rapporti con gli uffici di protezione giuridica e i servizi sociali.
Nell'ambito dello scopo prioritario gli obiettivi da perseguire sono:

- accoglienza della domanda di aiuto e valutazione della situazione famigliare, ambientale, psico-sociale ed economica dell'utente
- accoglienza dell'Ospite e costruzione di una relazione di fiducia con l'Ospite e con i famigliari.
- Integrazione e collaborazione con il servizio sanitario, educativo ed amministrativo
- Collaborazione con vari enti istituzionali (ATS, INPS, Comuni, Tribunale, ospedali, centri di

riabilitazione).

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Lo Psicologo / Psicoterapeuta effettua:
Per gli Ospiti:

- valutazione psicologica dell'Utente nel periodo seguente all'ingresso, finalizzata a rilevare la personalità, la situazione cognitiva ed affettivo-emotiva, le capacità comunicative e relazionali, i disturbi comportamentali
- Interventi di sostegno psicologico in casi segnalati
- Interventi di psicoterapia in casi segnalati.

Per gli Operatori:

- colloqui di supporto e supervisione
- incontri formativi a cadenza fissa per il personale ASA
- riunioni di équipe interdisciplinari mensili in ogni nucleo per favorire il confronto tra le differenti figure professionali e l'individuazione di interventi coordinati per favorire il benessere dei singoli Ospiti.

Per i Famigliari:

- incontri con l'équipe finalizzati alla valutazione dell'inserimento dell'Ospite
- assistenza psicologica ai Famigliari che la richiedono, attraverso un servizio di sostegno, consulenza ed assistenza.

SERVIZIO EDUCATIVO

Al fine di realizzare un piano educativo realmente centrato sulla persona, il lavoro educativo si basa principalmente sulla creazione di una relazione interpersonale significativa. L'attività educativa nel concreto si articola in diverse fasi che strettamente connesse tra loro vanno a creare il progetto educativo:

- Osservazione e stesura della diagnosi funzionale: individuazione delle risorse, delle potenzialità e dei limiti della persona
- Valutazione e definizione degli obiettivi: individuazione di obiettivi da perseguire oltre ai tempi ed agli strumenti adeguati
- intervento: attività concreta utile al raggiungimento degli obiettivi
- verifica: valutazione dell'efficacia degli interventi e formulazione di eventuali correzioni.

L'equipe educativa inoltre coinvolge la rete relazionale dell'Ospite nella creazione di un progetto globale di vita che sia "filo conduttore" per tutti gli interventi, i progetti e le proposte che si sviluppano nell'arco esistenziale della vita della persona disabile. Il progetto globale di vita, al quale ci ispiriamo, prevede dunque la realizzazione di un percorso di vita integrato che risponda, in modo flessibile e personalizzato, alle esigenze della persona e che tenga conto della sua crescita ed evoluzione. La realizzazione di un progetto di vita realmente rispettoso prevede la creazione di progetti educativi, abilitativi e di trattamento specifici e coerenti con le caratteristiche di ogni ospite. Punto di partenza sono i bisogni rilevati o espressi dalla persona ai quali l'educatore risponde con proposte adeguate realizzate attraverso progetti condivisi e strutturati che prevedono la partecipazione ad attività sul territorio (quando e laddove possibile) e la creazione di attività individuali, di piccolo gruppo o grande gruppo. Inoltre, gli operatori realizzano interventi mirati rispetto a problematiche specifiche qualora ne emergano.
Il lavoro educativo accoglie inoltre la sfera socio-emozionale e, considerando le attitudini della persona e fornendo strumenti per realizzare i desideri, fa emergere potenzialità. La persona viene incoraggiata, attraverso proposte mirate, allo sviluppo dell'autonomia personale ed alla promozione dell'ambito relazionale.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio di Medicina e Riabilitazione fisica offre all'interno della RSD una serie di prestazioni:

- visite Mediche Fisiatriche, all'interno delle quali si programma anche il percorso riabilitativo per la prevenzione di ulteriori danni motori e/o riferibili ad aggravamenti di patologie preesistenti
- rieducazioni motorie individuali di tipo ortopedico e di tipo neurologico
- rieducazioni motorie di gruppo per il miglioramento delle funzioni neuro motorie e delle funzioni articolari degli Ospiti
- trattamenti di Medicina Fisica.

Il servizio offerto rientra nelle specifiche delle strutture sociosanitarie nella fase di lunga assistenza, a differenza delle strutture di riabilitazione e cure intermedie che operano secondo i requisiti regionali in fase intensiva e/o estensiva.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Garantisce la preparazione quotidiana dei pasti. Attraverso la collaborazione del Responsabile Sanitario, di un consulente dietologo e del responsabile della cucina, viene elaborato il menù settimanale sulla base delle necessità caloriche, dei gusti degli Ospiti e delle stagioni.
A seconda delle necessità e sotto stretto controllo del personale sanitario, in relazione alle prescrizioni del piano di assistenza individuale, il menù viene personalizzato.

MENÙ TIPO

Colazione: latte, caffè, the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele.
Pranzo: un primo piatto del giorno tra due scelte (alternative fisse: riso in bianco, pastina, semolino) un secondo piatto del giorno tra due scelte (alternative fisse: hamburger, fettina di carne alla piastra, formaggio) contorno del giorno (alternative fisse: purè, insalata); frutta fresca o cotta.
Merenda: the con biscotti o yogurt o dessert.
Cena: primo piatto del giorno (alternative: semolino, riso in bianco, pastina) secondo piatto del giorno (alternative: bollito, affettato, formaggio) contorno del giorno (alternative: purè, insalata); frutta fresca o cotta.

SERVIZIO RISTORO

Distributori automatici, al piano terreno della struttura, forniscono agli Ospiti, ai Famigliari, ai visitatori e al personale la possibilità di gustare sia bevande calde o fredde, sia preparazioni dolci e salate.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

È a disposizione degli Ospiti un servizio lavanderia industriale (incluso nella retta) per la biancheria personale. Ogni capo di abbigliamento viene marcato a cura dell'Ente.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Al personale di assistenza viene affidata la pulizia di quanto è di stretta pertinenza dell'Ospite. I Servizi Generali si occupano delle aree comuni di nucleo e dell'Istituto.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici dal momento dell'ingresso nella Struttura (documentazione di entrata, contratto, cambio residenza, ecc.) e poi per tutta la permanenza all'interno della stessa.
Provvede a rilasciare, entro i termini previsti, su richiesta scritta degli utenti o di chi è fiscalmente autorizzato, la certificazione per le rette di degenza per le detrazioni/deduzioni fiscali nella dichiarazione annuale dei redditi.
Presso il Servizio Amministrativo è possibile richiedere copia del FaSAs e in generale della documentazione sociosanitaria personale. Il rilascio della documentazione sociosanitaria avviene su

richiesta scritta dell'Ospite o di chi ne ha titolo. La copia viene rilasciata entro un massimo di 20 giorni dalla data di compilazione della richiesta previo pagamento di € 150,00 + iva per un totale di € 183,00. Orari: dal lunedì al giovedì 8.30 – 12.30 e 13.30 – 17.00; venerdì 8.30 – 12.00.

RETTA GIORNALIERA

I servizi forniti da "La Piccola Casa del Rifugio" sono compresi nella retta giornaliera a carico dell'Ospite, che ammonta a:

- € 84,00 sistemazione in camera a due letti

SERVIZI ALLA PERSONA NON COMPRESI NELLA RETTA

Le prestazioni del parrucchiere e del podologo sono rese su richiesta e sono a pagamento, salvo diverse convenzioni con Enti Pubblici.
Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.D. per ospedalizzazioni, visite, diagnostica strumentale è a suo carico, ad eccezione delle urgenze sanitarie per le quali viene chiesto l'intervento del 118.

LA TUTELA DELL'OSPITE

In adempimento del D.lgs. 196/2003, la R.S.D. de "La Piccola Casa del Rifugio" garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale.
Al momento dell'ingresso verrà consegnata all'Ospite la "Dichiarazione di consenso informato alla cura" che dovrà essere compilata e sottoscritta dall'Ospite e/o dal parente o dal tutore / amministratore di sostegno.
L'Ente fa riferimento ad un Codice Etico al fine di esprimere i principi ed i valori che ispirano la propria attività e al fine di prevenire eventuali comportamenti illeciti.
Ogni persona che, a qualsiasi titolo, operi all'interno della struttura è dotata di cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile, in cui sono riportati fotografia, nome, cognome e profilo professionale.
Norme antinfortunistiche, antincendio e sicurezza: a norma del D.Lgs. 81/08 e s.m.i, il personale de "La Piccola Casa del Rifugio" è addestrato per intervenire per la prevenzione dei rischi e per la sicurezza degli Ospiti
Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (U.A.R.P) – il Direttore Ospitalità, unitamente all'Assistente Sociale, sono i responsabili dell'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico che, al fine di garantire la qualità dei servizi assicura: informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; facilità di accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati; raccolta suggerimenti e informazioni; gestione e reclami e segnalazioni

STRUMENTI DI VERIFICA E MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'Ente ha previsto:

- la diffusione e raccolta di questionari di gradimento per la valutazione della soddisfazione degli Ospiti, con cadenza annuale e con restituzione dei dati emersi, sia agli operatori, in sede di riunione d'équipe, sia agli utenti/famigliari, esponendone copia nei nuclei della Residenza
- la pubblicazione della presente Carta dei Servizi quale strumento di informazione, con consegna a tutti i futuri utenti e a chi ne farà richiesta.

La Carta dei Servizi sarà inviata agli enti che esercitano forme di controllo o vigilanza sull'attività dell'Istituto e sarà messa a disposizione di patronati, sindacati ed associazioni degli utenti/ consumatori. In caso di modifiche alla Carta dei servizi, gli operatori de "La Piccola Casa del Rifugio" si adoperano per darne immediata comunicazione agli Ospiti, Famigliari e Amministratori di sostegno o Tutori attraverso comunicazioni scritte affisse alla bacheca collocata all'ingresso della struttura.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

"La Piccola Casa del Rifugio" a seguito della recente pandemia, al fine di tutelare la normalità:

- applica rigorose procedure igienico sanitarie per il controllo e la trasmissione virale
- incentiva e favorisce le vaccinazioni indicate dal piano sanitario nazionale per gli Ospiti fragili e di età superiore ai 65 anni e degli operatori effettuando parallelamente un'importante opera di sensibilizzazione
- pianifica le attività educative con particolare attenzione alla relazione Ospite/Familiare, al coinvolgimento dei Familiari alla vita dell'Ospite dell'Ente, nonché alla vita sociale.

FORMAZIONE

L'Ente si è dotato di un Piano Formativo per il triennio 2026 – 2028 che risulta articolato in due parti: Area Trasversale (Sicurezza sul Lavoro), Area Specialistica (sviluppo e/o aggiornamento delle competenze disciplinari delle professioni). Prosegue inoltre l'attività formativa sulla tematica della prevenzione delle malattie correlate all'assistenza e sui protocolli operativi conseguenti.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'Istituto è da sempre convenzionato con la Congregazione delle Suore della Carità di Santa Giovanna Antida Thouret (www.suoredellacarita.org). Le Sorelle abitano all'interno dell'Istituto e ricoprono ruoli di responsabilità nei nuclei con mansioni infermieristiche o socioeducative. Priorità della Comunità religiosa è l'attenzione verso le persone, anziane o disabili. Oltre al servizio professionale, le Suore assicurano assistenza umana e spirituale.
Un'attenzione particolare è data alla cura pastorale e liturgica in collaborazione con la Curia, che ne garantisce lo svolgimento nella Cappella dell'Istituto.
Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli Ospiti di altre confessioni, diverse da quella cristiana cattolica, possono chiedere l'assistenza religiosa ad esponenti della propria fede.

VOLONTARIATO

Presso l'Istituto è attiva l'Associazione di Volontariato "Amici del Rifugio" OdV, regolarmente registrata al RUNTS.
L'Associazione, senza fini di lucro e con esclusive finalità di solidarietà sociale, accoglie i volontari della struttura che prestano la loro opera in modo costante e coordinato.
L'Associazione ha lo scopo di promuovere un volontariato di qualità all'interno de "La Piccola Casa del Rifugio", attraverso una serie di iniziative e momenti formativi volti ad accrescere il benessere degli Ospiti e a migliorare il loro ambiente di vita.

ALLEGATO 1): QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OSPITI DELLA RSD

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni, l'assistenza che ha ricevuto presso il reparto ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare le Sue esigenze.

Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è **anonimo**.

È necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore in reparto.

ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare.

Grazie per la collaborazione.

Il questionario è compilato:

dall'Ospite ❑ con l'aiuto di un operatore ❑
con l'aiuto di un volontario ❑
con l'aiuto del familiare ❑

dal familiare ❑

1. CARATTERISTICHE DEGLI OSPITI

Età in anni: ……

Provenienza: Domicilio/ famiglia ❑ Ospedale ❑ altra RSD ❑
Comunità alloggio ❑ altro ❑

2. QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

2.1	Gli operatori sono attenti e gentili con lei?	❑ SI	❑ NO
2.2	Gli operatori rispondono alle sue richieste in tempi ragionevoli?	❑ SI	❑ NO
2.3	Come giudica le attività educative?	❑ BUONE	❑ INSUFFICIENTI
2.4	Come giudica le attività di fisioterapia?	❑ BUONE	❑ INSUFFICIENTI
2.5	Come valuta l'assistenza sanitaria?	❑ BUONA	❑INSUFFICIENTE
2.6	Come giudica le cure a lei prestate dal personale che svolge funzioni assistenziali?	❑BUONA	❑INSUFFICIENTE

3. SERVIZI VARI

3.1	Ritiene che gli ambienti di vita siano gradevoli?	❑ SI	❑ NO
3.2	Ritiene che gli ambienti siano sufficientemente puliti?	❑ SI	❑ NO
3.3	Come valuta il servizio di lavanderia?	❑ BUONO	❑ SCARSO
3.4	Come valuta il cibo?	❑ BUONO	❑ NON BUONO
3.5	Ritiene che il menù offra una sufficiente possibilità di scelta?	❑ SI	❑ NO

Formuli delle proposte di miglioramento rispetto alle attività, all'assistenza ai servizi vari.

ALLEGATO 2) MODULO SEGNALAZIONI E RECLAMI

La Residenza Sanitario-assistenziale per Disabili (RSD)

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati
- raccoglie suggerimenti e osservazioni
- gestisce reclami e segnalazioni

In caso di reclami o apprezzamenti potrete compilare il modulo predisposto e consegnarlo all'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico.
Entro il termine massimo di 10 giorni, dopo verifica della situazione segnalata, L'Ente provvederà a fornire un riscontro.
Pertanto, l'Ente garantisce la propria disponibilità ad ascoltare e a rispondere ad eventuali osservazioni e suggerimenti. È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla legge sulla tutela della privacy.
Si possono inviare comunicazioni anche attraverso altri canali:
per posta: RSD – La Piccola Casa del Rifugio - Via Antonini, 3 –20141 Milano
per e-mail: servizio.sociale@piccolacasadelrifugio.it
Vi ringraziamo per la gentile collaborazione.

~

MODULO DI LAMENTELA / APPREZZAMENTO

OSPITE Sig.ra / Sig:
Persona che fa la segnalazione:
Tipo di parentela o relazione con l'Ospite:
Descrizione dell'evento:

Firma:	Data: