

CARTA DEI SERVIZI

ALLOGGI PROTETTI

VIA QUARENGHI



Via Quarenghi 24
20151 MILANO
TELEFONO:
02/300.83.090

FAX: 02-300.830.55
E-MAIL: alloggiquarenghi@coopselios.com
ITALIA

Aggiornata: REV 03 del 11.10.2023

Sommario

Perché una carta dei servizi.....	3
Chi siamo	3
La Mission	4
Finalità	4
Collocazione e gestione.....	6
Destinatari.....	7
Caratteristiche degli Alloggi Protetti per Anziani.....	8
Personale.....	9
Privacy	10
Modalità per l'Accesso	10
Ammissione	10
Retta	11
Dimissioni, risoluzione del contratto.....	12
Prestazioni e servizi garantiti.....	13
Servizi aggiuntivi.....	13
Reclami.....	13
Custodia valori	14
Regolamento e Comportamento da mantenersi nell'alloggio e nello stabile	14
TABELLA A – RETTE e SERVIZI	16
SERVIZI AGGIUNTIVI A PAGAMENTO	16

Perché una carta dei servizi

La Carta dei Servizi degli Alloggi Protetti per Anziani di Coopselios è indirizzata prioritariamente ai residenti e alle loro famiglie con l'obiettivo di:

- informare dei servizi offerti;
- comunicare gli impegni assunti;
- garantire una risposta efficace ai bisogni degli assistiti nel contesto della residenzialità.

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

La Carta dei Servizi, attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità del servizio erogato, è volta essenzialmente alla tutela dei diritti dell'utente, e in questo documento assumono un ruolo fondamentale l'informazione e la trasparenza.

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

Per approfondimenti:

www.coopselios.com

Chi siamo

Coopselios è una Cooperativa Sociale No profit di tipo A – leader nei servizi alla persona, grazie ad un'esperienza di quasi quarant'anni, offre ad istituzioni pubbliche e privati soluzioni avanzate ai bisogni socio – assistenziali, educativi e sanitari, con una particolare attenzione alle esigenze dei territori nei quali opera. Nata nel 1984, conta oggi oltre tremila professionisti tra soci e lavoratori che si prendono cura quotidianamente di oltre 7.000 persone, ponendosi come obiettivi prioritari la qualità e l'affidabilità.

Fra i servizi offerti:

- progettazione e gestione di Residenze (Case Residenza, Centri Servizi, Alloggi Protetti, Residenze Sanitarie Assistenziali), Centri Diurni, Servizi Domiciliari, Nuclei specializzati per

deficit cognitivi;

- progettazione e gestione di Asili Nido, Micronidi, Scuole per l'Infanzia, sezioni primavera, asili aziendali e centri bambino;
- servizi territoriali per minori con o senza disagio psichico o familiare.

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

Coopselios è in grado ad oggi di fornire una gamma diversificata di servizi, seguendo le più moderne pratiche nel campo della cura, dell'assistenza e dell'educazione e, contemporaneamente, adeguandosi alle culture e alle diverse specificità territoriali. In questo modo Coopselios riesce a coniugare l'attenzione per il territorio, tipica della piccola cooperativa, con il respiro della grande impresa, dotata di solide competenze tecniche, di una notevole efficienza organizzativa e di una riconosciuta solidità patrimoniale.

La Mission

La persona è al centro della filosofia di Coopselios sia nel ruolo di lavoratore sia di cliente/utente. Il rispetto della persona e l'attenzione alle fasce più deboli della popolazione orientano le azioni della Cooperativa.

"La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi" (Art. 3 Statuto Sociale).

Nello specifico Coopselios si impegna:

- nella progettazione di soluzioni innovative che sappiano ipotizzare risposte ai nuovi bisogni delle famiglie e alle possibili emergenze economiche;
- nella promozione di politiche per le pari opportunità e per la pari dignità delle persone e in azioni di sensibilizzazione e promozione di una cultura della persona e dei servizi;

nella promozione, anche attraverso partnership efficaci, di un modello di welfare innovativo, fondato sui principi di sussidiarietà, prevenzione, mutuo-aiuto e integrazione con il pubblico, sostenibilità economica.

Finalità

Il servizio di Alloggi Protetti è un servizio a carattere residenziale permanente e continuativo, destinato ad anziani sufficientemente autonomi per vivere in un appartamento, ma con la necessità di aiuto o supervisione nelle attività quotidiane.

Il servizio si propone di offrire percorsi innovativi collegati alla rete territoriale con l'obiettivo di mantenere la persona in un contesto domiciliare: gli Alloggi Protetti hanno infatti come finalità quella di conciliare il bisogno di privacy ed autonomia, offrendo un ambiente adeguato e funzionale, con il bisogno di sicurezza e la necessità di avere punti di riferimento certi cui ricorrere in caso di necessità.

Gli obiettivi del servizio sono:

- garantire sostegno alla domiciliarità, in caso di progressiva perdita di autonomia;
- garantire la domiciliarità nel rispetto del bisogno di privacy e di mantenimento dell'identità personale;
- migliorare la qualità della vita dei soggetti fruitori del servizio, sollecitando azioni quotidiane di gestione di sé allo scopo di limitare la dipendenza da altri e di scoraggiare atteggiamenti passivi e di delega;
- prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti interpersonali e relazioni affettive, mutuo aiuto e collaborazione tra gli utenti;
- evitare o ritardare l'istituzionalizzazione garantendo alla persona la permanenza nel proprio ambiente di vita, anche se in edificio differente dall'abitazione di origine, con il supporto di un'assistenza qualificata ed integrata;
- soddisfare un bisogno di sicurezza attraverso un monitoraggio discreto ma sempre presente;
- prevenire ricoveri impropri.

Gli appartamenti sono privi di barriere architettoniche e dotati di arredamento idoneo a ospitare persone anche con lievi difficoltà di movimento e deambulazione. Possono accogliere una o due persone.

Collocazione e gestione

Gli Alloggi Protetti si collocano all'interno della rete dei servizi socio-assistenziali offerti dalla RSA Quarenghi, come prima soluzione residenziale assistita destinata a persone che, pur conducendo una vita parzialmente autonoma, necessitano di servizi di protezione e di appoggio in un ambiente controllato, protetto e che favorisca il mantenimento e lo sviluppo di rapporti interpersonali.

Gli appartamenti protetti sono costituiti da un gruppo di n. 18 alloggi integrati da spazi comuni, situati in un edificio posto in Via Quarenghi n. 24 ed attiguo alla RSA Quarenghi.

Essi costituiscono un servizio di tipo sociale a carattere residenziale permanente e continuativo.

Gli alloggi protetti sono ubicati nel quartiere Gallaratese, in una zona molto ben servita dai mezzi pubblici (metro e bus).

Gli Alloggi si trovano in un contesto urbano molto ben collegato alla rete dei Servizi Sociali: si trovano a pochi metri dal Centro Commerciale Bonola e a pochi metri dalla piazza del mercato bisettimanale, luoghi che consentono forme di scambio e socializzazione gradite agli anziani. Infine nei pressi degli alloggi si trovano gli Uffici Comunali Zona 8, la biblioteca Gallaratese e il Servizio Sociale Professionale territoriale di Via Ogetti.

Gli Alloggi Protetti sono ubicati nella zona nord ovest di Milano, zona Gallaratese, al numero civico 24 della Via Giacomo Quarenghi, sono facilmente raggiungibili: in auto: dalla Tangenziale Ovest (uscita Novara - Zona Gallaratese) seguendo le indicazioni, dal primo semaforo, per il "Centro Commerciale BONOLA", con i mezzi pubblici: antistante alla metropolitana LINEA ROSSA, fermata "Bonola" o "Uruguay" e autobus di linea ATM 68 e 69.

Destinatari

Sono destinati a persone, singoli o in coppia, di età superiore ai 65 anni, autonome o parzialmente non autosufficienti, che mantengono un sufficiente grado di abilità residue ma che necessitano, tuttavia, di un ambiente controllato e protetto.

Non possono pertanto fruire di tale servizio coloro che:

- presentano bisogni sanitari e assistenziali complessi e risolvibili solo mediante una assistenza socio-sanitaria continuativa;
- provengono o sono già assistiti dai servizi psichiatrici, o presentano disturbi di prevalente natura psichiatrica tali da risultare incompatibili con l'organizzazione e le finalità del servizio;
- sono colpiti da forme involutive senili nelle fasi della malattia tali da richiedere la vigilanza, anche per brevi periodi, se non garantita da un familiare o chi per esso.

Possono essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte e residuali
- un'abitazione non adeguata (es. barriere architettoniche, sfratto);
- diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (es. gestione acquisti e/o finanziaria, uso del telefono, utilizzo di farmaci);
- patologie gestibili al domicilio;
- condizioni di solitudine.

Se la domanda di accesso al Servizio è fatta per una coppia di anziani, entrambi devono soddisfare i requisiti sopra elencati.

All'interno dell'Alloggio possono essere accolti anche anziani accompagnati da badanti e possono essere richiesti servizi domiciliari di tipo privato o convenzionato (RSA APERTA, Assistenza Domiciliare Integrata, altri servizi alberghieri come lavanderia, servizio pasti, pulizie , ecc)

Caratteristiche degli Alloggi Protetti per Anziani

L'edificio di Via Quarenghi n. 24, suddiviso su tre piani, è servito da un ascensore e attiguo alla RSA Quarenghi. Si compone di n. 18 unità abitative ammobiliate: n.04 monocali e n.14 bilocali in grado di ospitare da una persona a due per la tipologia più grande.

Le unità abitative sono prive di barriere architettoniche e dotate di:

- impianto di climatizzazione;
- piano cottura elettrico, forno elettrico, frigorifero;
- lavatrice;
- zanzariere;
- tapparelle elettriche;
- impianto citofonico per servizi aggiuntivi a chiamata;
- porta blindata;
- sistema di chiamata d'emergenza;
- Apparato telefonico per la gestione delle emergenze tramite telesoccorso;
- Bacheca al piano terra con menù giornaliero, cartolina per reclami ed elogi.

Personale

L'equipe multi disciplinare coinvolta nella gestione degli Alloggi Protetti è composta principalmente dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile dei Servizi RSA Quarenghi ed Alloggi Protetti;
- Personale addetto all'Accoglienza presso RSA Quarenghi;
- Reperibilità 24 ore su 24 ore di personale secondo La DGR 17/03/2010 n. 8/11497: il servizio è svolto congiuntamente dal Responsabile dei Servizi, Personale addetto all'Accoglienza presso RSA Quarenghi ed operatori del telesoccorso;
- Il Servizio di Telesoccorso è progettato per rilevare in tempo reale le situazioni di emergenza, al fine di garantirne la gestione da remoto attraverso l'attivazione tempestiva delle forme più idonee di soccorso (chiamata ai familiari oppure alla guardia medica o del 112). L'allarme viene lanciato dall'utente mediante pressione del pulsante di un piccolo radiocomando portatile attraverso la rete telefonia l'impulso raggiunge la competente Centrale operativa. Il servizio prevede inoltre una chiamata di cortesia settimanale.

La Responsabile dei Servizi è presente in struttura dal lunedì al venerdì con orario h. 9:00 – h. 17:00.

La reception è aperta sette giorni su sette dalle h. 8:30 alle h. 19:00.

E' consentito l'accesso anche a Volontari, per consentire un maggior collegamento con l'ambiente esterno, per offrire stimoli e opportunità diverse agli anziani per integrare e sostenere l'intervento delle figure professionali sopra indicate.

Privacy

L'intero staff del servizio ha il dovere di conservare il segreto professionale rispetto a tutte le notizie di cui viene a conoscenza nell'esercizio delle attività e nell'assoluto rispetto della privacy dell'utente. Il rispetto del Decreto Legislativo 101/2018 sulla Privacy e quindi il trattamento e la comunicazione dei dati personali e dei dati sensibili sono garantiti da appositi accordi e dal modulo di "autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili" sottoscritto dall'Utente e/o da Familiare avente diritto all'atto dell'ingresso.

Modalità per l'Accesso

Ammissione

L'accesso agli Alloggi Protetti avviene previa presentazione di apposita domanda su modulistica fornita dalla struttura RSA Quarenghi.

La Struttura è dotata di una Reception presso la quale è possibile ricevere informazioni anche per via telefonica e richiedere, se necessario, l'invio tramite posta o fax della modulistica per l'ingresso.

Ricevuta la domanda, si procederà:

- Al colloquio con il soggetto richiedente e/o alla visita presso il suo domicilio se richiesto;
 - All'istruttoria dell'istanza presentata al fine di verificare: il grado di autonomia del richiedente, la presenza di una rete parentale, il disagio socio-economico, il supporto familiare ed il fabbisogno assistenziale socio-sanitario;
 - All'inserimento, per ogni domanda ricevuta e ritenuta idonea a conclusione dell'istruttoria, in una lista d'attesa stabilita in base ai criteri di valutazione e priorità.
1. L'assegnazione dell'alloggio ad anziani singoli o in coppia (non necessariamente coniugi) è effettuata dal Responsabile dei Servizi, che in tale circostanza sarà tenuto a coniugare le esigenze assistenziali e gestionali dei soggetti ospitati al fine di proporre situazioni di convivenza compatibili e sostenibili.
 2. La domanda di ammissione al Servizio, redatta su apposita modulistica predisposta, deve essere sottoscritta dal soggetto interessato, da un familiare o da altro soggetto (garante, tutore, amministratore di sostegno) purché autorizzato dal richiedente.

Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione: Scheda di valutazione del grado di autonomia del soggetto richiedente compilata dal proprio Medico di Medicina Generale; Certificato medico che attesti l' idoneità del richiedente a vivere in un alloggio comunitario ed eventuale verbale di invalidità civile.

Con l' ingresso presso gli Alloggi Protetti verrà predisposto il progetto Individualizzato. Nel caso in cui dovessero insorgere, durante la permanenza, complicanze di salute tali da originare un quadro clinico incompatibile con i requisiti di ammissione, saranno ritenute motivo di giusta causa per la risoluzione del contratto di residenzialità, previa condivisione con eventuali familiari e medico di Medicina Generale dell' anziano.

Retta

L' assegnazione di un Alloggio è subordinata all' assunzione da parte dell' interessato o da terzi, dell' obbligo al pagamento della retta, mediante sottoscrizione di apposito contratto. Il canone mensile – inteso dal primo all' ultimo giorno del mese – non è frazionabile e deve essere versato anticipatamente.

La retta mensile fissa è stabilita ed aggiornata annualmente sulla base della variazione dell' indice ISTAT riferito al costo della vita per operai e impiegati.

L' intestatario del contratto è altresì tenuto al pagamento degli eventuali servizi aggiuntivi erogati su richiesta, i costi sono riportati nella presente carta dei Servizi.

Il numero di copie delle chiavi dell' Alloggio e la relativa gestione è definita nel Contratto di Accoglienza. Una copia delle chiavi di tutti gli alloggi è deposita presso la Reception della RSA Quarenghi.

Dimissioni, risoluzione del contratto

Il residente potrà recedere dall'assegnazione dell'alloggio con un preavviso di almeno 30 giorni da comunicare in forma scritta al Responsabile dei Servizi.

È prevista la dimissione qualora vengano meno le condizioni che ne hanno determinato l'ammissione, ad esempio nel caso in cui le condizioni psico-fisiche e, di conseguenza, le sue necessità assistenziali e/o sanitarie subiscano un aggravamento Coopselios si riserva la facoltà di valutare la compatibilità dell'utente con la soluzione abitativa.

Potrà essere predisposto l'inserimento temporaneo o definitivo presso la RSA, così come stabilito dalle normative vigenti, in particolare se necessaria protezione sanitaria continua o la persona sia divenuta pericolosa per sé o per gli altri e necessari di servizio sanitario e/o socio-sanitario continuativo. La persona che avesse necessità di ricovero vitalizio in RSA, previa richiesta, avrà titolo preferenziale all'ingresso nelle strutture gestite da Coopselios e verrà contestualmente e direttamente trasferito dal minialloggio protetto al nuovo servizio.

La risoluzione del contratto si attua nei seguenti casi:

- **Per ritardo del pagamento della retta mensile;**
- Per grave o reiterata inosservanza alle norme regolamentari interne;
- La risoluzione sarà comunicata da Coopselios con raccomandata A/R o altro mezzo idoneo alla notifica.

Il decesso dell'utente determina automaticamente la decadenza del contratto in essere senza che l'Alloggio possa essere concesso in uso ad eventuali eredi o terzi.

Gli effetti personali devono essere ritirati entro 5 giorni dal decesso o dalle dimissioni.

Trascorso tale termine, Coopselios provvederà a collocare tali oggetti, conservati in appositi contenitori nel deposito comune per 10 giorni, sollevandosi da qualsiasi responsabilità per la loro custodia.

Trascorso detto periodo, Coopselios provvederà a smaltire o a dare in beneficenza i beni non ritirati.

Prestazioni e servizi garantiti

Agli utenti degli Alloggi Protetti è garantita la possibilità di usufruire di servizi offerti dall’RSA Quarenghi servizio assistenziale domiciliare, servizi amministrativi, servizio ristorazione, pulizia ambienti e lavanderia.

Agli utenti degli Alloggi Protetti sono assicurati i seguenti servizi:

- Pronto intervento da parte di un operatore reperibile sulle 24 ore;
- Pulizia, manutenzione ordinaria e straordinaria degli spazi comuni;
- Utenze luce, gas e acqua;
- Servizio di manutenzione degli appartamenti.
- Possibilità di servizi aggiuntivi necessari a mantenere il grado di autonomia della persona accolta.

Servizi aggiuntivi

In accordo con il Responsabile dei Servizi possono essere erogati servizi aggiuntivi su richiesta dell’interessato del contratto per conto dell’interessato tramite richiesta mail, quali:

- Interventi assistenziali (bagno settimanale, igiene giornaliera etc..);
- Servizio di Fisioterapia;
- Servizio Infermieristico;
- Pulizia dell’Alloggio (ordinaria o straordinaria);
- Servizio ristorazione. E’ possibile, comunque, richiedere diete speciali se consigliate dal medico curante, con alimenti frullati;
- Servizio di lavanderia piana e personale;
- Podologo, parrucchiere e barbiere;
- Etc.

Il servizio ristorazione è garantito dalla cucina della RSA Quarenghi.

Reclami

Il servizio garantisce la funzione di tutela nei confronti della persona anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conforme ai criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Il residente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- Inviando lettera in carta semplice presso la Direzione del servizio;
- Tramite colloquio con il Responsabile dei Servizi;
- Tramite la compilazione dell'apposita cartolina preaffrancata presente presso la Reception RSA Quarenghi e allegata alla Carta dei Servizi
- Inviando una mail a ufficioqualità@coopselios.com

Custodia valori

Il personale Coopselios impegnato nello svolgimento ordinario delle attività lavorative non si assume alcuna responsabilità per furti o smarrimento di denaro, beni ed oggetti custoditi dai residenti e declina ogni responsabilità per danni che da questi possano derivare a persone o cose.

Regolamento e Comportamento da mantenersi nell'alloggio e nello stabile

La necessità di fruire di un ambiente sereno e confortevole impone che tutte le persone adottino comportamenti improntati a regole di comune rispetto, sensibilità e tolleranza. Pertanto gli utenti che risiedono negli Alloggi Protetti sono tenuti a rispettare le seguenti norme di comportamento:

- mantenere rapporti di buon vicinato con gli altri utenti del Servizio;
- servirsi dei beni e degli spazi comuni degli Alloggi Protetti con diligenza, attenendosi alle indicazioni fornite dal personale;
- curare la pulizia e l'ordine dell'alloggio assegnato e rispettare i locali e gli spazi di uso comune;
- evitare comportamenti ed iniziative che provochino eccessivo rumore o che possano arrecare disturbo;
- avvisare il personale preposto in caso di assenza prolungata;
- astenersi dal depositare nei luoghi di passaggio materiale ingombrante;

- astenersi dal detenere materiale infiammabile o materie comunque pericolose, sia nell'alloggio che nei locali comuni;
- astenersi dal fumare all'interno dell'alloggio assegnato e nell'edificio;
- astenersi dal tenere animali domestici;
- astenersi dallo stendere o depositare all'esterno delle finestre e negli spazi comuni biancheria, indumenti, utensili e oggetti qualsiasi;
- astenersi dal far accedere al servizio persone estranee al di fuori della cerchia parentale e amicale. Il pernottamento temporaneo di eventuali ospiti all'interno dell'alloggio dovrà essere comunicato - entro almeno il giorno precedente - al personale della reception, a cui dovrà essere fornito il nominativo degli ospiti ai fini degli adempimenti normativi;
- astenersi dal tenere alto il volume di radio e/o televisori durante le ore di riposo pomeridiano e notturno;
- astenersi dal depositare moto, biciclette negli spazi comuni (ingresso, vano scale, corridoi etc.);
- astenersi dal collocare vasi da fiore sui davanzali, se non sono adeguatamente ancorati al fine di evitarne la caduta provocando danni a persone o cose;
- non è concesso scuotere tovaglie e sbattere tappeti dalle finestre e dai balconi;
- non è concesso installare tendaggi o doppi infissi esterni alle finestre/balconi senza il preventivo parere vincolante del proprietario dell'immobile;
- E' vietato manomettere o modificare gli impianti idrici, del gas, del riscaldamento;
- è vietato utilizzare l'ascensore per il trasporto degli oggetti ingombranti/pesanti o che possano sporcare e arrecare danno;
- è fatto obbligo per ciascun utente comunicare immediatamente alla Reception della RSA Quarenghi la comparsa di qualsiasi guasto all'interno del proprio alloggio che possa arrecare danno alle parti comuni e agli altri alloggi.

TABELLA A – RETTE e SERVIZI

La tariffa varia in base alla tipologia abitativa scelta

Tipologia abitativa	Unità misura retta	Tariffa IVA 5% inclusa
Monolocale	al mese	Euro 850,00
Bilocale ad uso doppio	al mese	Euro 1.710,00
Bilocale ad uso singolo	al mese	Euro 1.450,00

SERVIZI AGGIUNTIVI A PAGAMENTO

Gli utenti degli Alloggi Protetti possono accedere ai servizi accessori su richiesta individuale in forma scritta ed a libera scelta. E' possibile realizzare pacchetti di servizi personalizzati.

Tipologia servizio	Unità misura tariffa	Totale tariffa IVA inclusa
Lavano biancheria bagno	ad intervento	Euro 15,00
Lavano biancheria letto	ad intervento	Euro 14,00
Lavano biancheria tavola e cucina	ad intervento	Euro 20,00
Lavaggio e stiratura biancheria cucina - bagno - coperte	al mese	Euro 30,00
Lavaggio e stiratura biancheria letto personale	al mese	Euro 30,00
Lavaggio e stiratura indumenti personali	al mese	Euro 70,00
Pulizia completa alloggio	una volta a settimana	Euro 55,00
Colazione	unità	Euro 3,00
Pranzo	unità	Euro 8,00
Cena	unità	Euro 7,60
Assistenza al bagno/doccia	ad intervento	Euro 20,00
Servizio di fisioterapia	A prestazione	Euro 35,00
Servizio Infermieristico	A prestazione	Euro 20,00
Podologo	A prestazione	Euro 40,00
Servizio parrucchiere UOMO/DONNA	A prestazione	<i>Su richiesta</i>
Servizio Estetica	A prestazione	<i>Su richiesta</i>

ALLEGATI:

- Domanda di ingresso
- Tariffe servizi aggiuntivi
- Prototipo menù
- Scheda reclami
- Tutela privacy