

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO

RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)

Via Arzaga, 1 – 21046 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011

infoarzaga@com-ebraicamilano.it

P.IVA 03547690150

COMUNITA' EBRAICA DI MILANO- RESIDENZA ANZIANI ARZAGA CARTA DEI SERVIZI 2024

1. FINALITA' ED IMPEGNI

- La **R.S.A. Residenza Anziani Arzaga** è una struttura protetta della Comunità Ebraica di Milano, accreditata con DGR Regione Lombardia 19/11/2008 e con contratto firmato con ASL - Città di Milano il 13/01/2009 (codice ASL 45649) per 102 posti letto. La **RESIDENZA ARZAGA** è subentrata nel rapporto con i suoi ospiti a tutti gli effetti alla pre-esistente Nuova Residenza Anziani Guastalla - Battino di Via Leone XIII, n°1 .
- La Residenza Arzaga impronta la propria attività ad assicurare il benessere degli anziani suoi ospiti. In quest'ottica la RSA Arzaga si impegna che ad ogni ospite sia prestata, nel rispetto della dignità umana, la migliore **assistenza socio-sanitaria** possibile sia attraverso la cura di disturbi esistenti che attraverso la prevenzione e la stimolazione della vita di relazione secondo i bisogni individuali rilevati.
- La Residenza Anziani Arzaga impronta la propria attività secondo i principi del **Modello organizzativo e nel rispetto del Codice Etico (D.Lgs 231/01)** del proprio Ente Gestore, Comunità Ebraica di Milano. La documentazione al riguardo è pubblicata sul sito web della RSA (www.rsaarzaga.com) ed è a disposizione presso gli Uffici della Residenza stessa. Il Codice Etico è l'insieme di valori principali e norme che orientano, guidano e regolano il comportamento e l'agire professionale di tutti coloro che operano nella e per la RSA.
- Garantisce la massima riservatezza dei dati personali in conformità alla legge sulla privacy (ai sensi dell'art. 13 del regolamento eu 679/2016). In materia di trattamento dei dati personali è stato nominato, tramite notifica al Garante della privacy, il DPO, Data Protection Officer, responsabile protezione dati, della società IPQ. Ci siamo inoltre dotati di un registro delle attività di valutazione dei rischi, e predisposte le procedure necessarie per garantire la protezione dei dati.
- Garantisce che i Residenti ed i loro delegati possano esprimere alla Direzione (ed ai Capi Servizi) la propria opinione sulla qualità dei servizi e prestazioni ricevute. Piena disponibilità a ricevere suggerimenti ed impegno ad una pronta ed esauriente risposta ad eventuali segnalazioni o reclami (punto 20). I **moduli per i suggerimenti o i reclami** sono disponibili al Centralino e ai piani.
- Fornisce, mediante il proprio personale medico o infermieristico, a tutti i Residenti, ai loro parenti e alle persone eventualmente designate (in conformità alla legge sulla privacy), ogni **informazione** sullo stato di salute o raccomandazione volta al miglioramento dello stato emotivo del residente.
- Si adopera perché oltre ai bisogni siano ascoltati anche i desideri e per improntare il clima della Casa alla miglior **serenità e cooperazione** anche attraverso una continua valutazione del livello di soddisfazione degli ospiti, dei loro famigliari e degli operatori. Restituisce annualmente i risultati delle indagini effettuate e si impegna nella risoluzione delle eventuali aree di insoddisfazione emerse.
- Assicura una costante attenzione alla problematica della **Sicurezza sul Lavoro** attuando per i propri operatori la Valutazione dei Rischi e la Gestione delle Emergenze. Così facendo predispone un ambiente sicuro anche per i propri ospiti.
- Con continuità negli anni vengono perseguite attività di **Formazione del Personale** sulle tematiche che risultano più appropriate alle esigenze di operatori ed utenti (tra cui Legge 81, Stress Lavorativo, Squadre di primo soccorso, mobilitazione pazienti..)

2. ORGANIZZAZIONE DELLA CASA

- La RSA Arzaga può ospitare fino ad un massimo di **102 residenti** nel suo edificio di Via Arzaga, 1 a Milano in stanze singole o doppie, tutte con servizi annessi.
- Sono a disposizione di ospiti e parenti spazi residenziali, sanitario - terapeutici e di incontro che rispettano i requisiti regionali sia al Piano Terra e 1° Piano che ai nuclei.
- L'organizzazione si basa su una Direzione gestionale incaricata dall'ente gestore, a cui fanno direttamente capo i servizi sociali e generali, l'animazione, i servizi appaltati, le relazioni con gli ospiti, famigliari, fornitori, personale ed enti pubblici e su una Direzione sanitaria che indirizza e a cui risponde il personale sanitario. La Direzione Gestionale e la Direzione Sanitaria coordinano la propria attività ed obiettivi attraverso un trasparente flusso informativo e riunioni/equipe multidisciplinari periodiche, che

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO

RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)

Via Arzaga, 1 – 21046 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011

infoarzaga@com-ebraicamilano.it

P.IVA 03547690150

includono anche momenti formali di condivisione al fine di elaborare i Progetti di Assistenza Individuali (P.A.I.).

3. ACCESSIBILITA' DELLA STRUTTURA

La Residenza Anziani Arzaga di Via Arzaga, 1, 20146 Milano si trova in zona Bande Nere, quartiere residenziale servito da linee urbane di superficie (Autobus n°50,58, 61 e 98) e non lontano (5-10 min.) dalla fermata Bande Nere della Linea Rossa della MM. E' possibile effettuare visite guidate della struttura con la finalità di fornire informazioni dettagliate sul servizio offerto e illustrare i locali della residenza. A tal fine, la Responsabile è a disposizione degli interessati, previo appuntamento nei giorni feriali dalle 09,00 alle 13,00 o dalle 14,00 alle 17,00.

4. DOMANDA DI AMMISSIONE E ACCOGLIENZA NELLA CASA

- La domanda per l'ammissione (vedi Contratto ammissione allegato) dovrà essere corredata da :
 - Domanda di Inserimento secondo il modello predisposto da Regione Lombardia/ATS Milano, Città Metropolitana (disponibile presso la Direzione della RSA) completato in ogni sua parte (dati anagrafici, economici e caratteristiche socio-culturali dell'ospite)
 - Certificato di Residenza, numero di codice fiscale, carta d'identità, tessera sanitaria (CRS e relativo PIN),eventuale invalidità
 - Scheda sanitaria di ingresso, secondo il modello predisposto da regione Lombardia/ ATS Milano, Città Metropolitana, solitamente compilato dal medico di base o dalla struttura ospedaliera di provenienza
 - Eventuali Esami diagnostici a completamento, quando opportuno
- E' prevista in alcuni casi una visita del Medico fiduciario della RSA accompagnato dalla coordinatrice infermieristica o da un'educatrice i quali daranno il parere sull'opportunità di ammissibilità del candidato. La decisione definitiva sull'ammissione dei richiedenti viene presa dalla Direzione della RSA di concerto con il Direttore sanitario, secondo i criteri definiti nel protocollo "criteri di accesso e lista di attesa"
- Il servizio dedicato all'accoglienza, contatta e/o invia all'ospite o alla sua famiglia una **mail di accoglienza**, specificando il giorno e l'ora d'ingresso, il numero della camera, e copia della Carta dei Servizi (che verrà successivamente illustrata all'ospite, una volta accolto nella Casa).
- L'Equipe multidisciplinare in sinergia con l'ufficio amministrativo assiste l'ospite ed i suoi famigliari nell'espletamento delle pratiche inerenti l'entrata nella Casa.
- Il residente o i suoi famigliari sono tenuti a comunicare alla Direzione nominativo, indirizzo, numeri telefonici e/o altri codici di reperibilità (esempio e-mail) di persone contattabili in casi di necessità, aggiornando tali dati sempre che vi siano cambiamenti.
- In caso di saturazione della Casa viene istituita una lista d'attesa (sulla base dell'ordine temporale delle richieste o di altri fattori clinico - sociali quando opportuno, si cfr protocollo "criteri di accesso e lista di attesa")
- Prima dell'ingresso, l'ospite e/o il suo delegato possono visitare gli ambienti della Residenza ed in particolare l'abitazione, singola o doppia, che sarà messa a disposizione dell'ospite.
- Sarà cura dell'Eqip multidisciplinare abbinare le persone nelle camere a due letti nel rispetto ove possibile delle preferenze dei singoli e delle omogeneità di nucleo di appartenenza.
- **La Direzione della Casa si riserva la decisione di trasferire il Residente in altre camere qualora si rendesse necessario e previa informazione dell'ospite stesso e/o dei suoi famigliari/garanti.**
- Tutti gli operatori della struttura sono dotati di cartellino di riconoscimento con l'indicazione del nome e cognome e del proprio ruolo

4.1 PRESA IN CARICO OSPITI

La RSA accoglie e prende in carico l'ospite, diventando il medico referente dell'ospite stesso all'interno di ATS Milano, Città Metropolitana ed obbligandosi a fornirgli adeguata assistenza sanitaria e socio assistenziale secondo quanto previsto dalla specifica normativa della Regione Lombardia e secondo quanto ulteriormente descritto in questa Carta dei Servizi.

In particolare la RSA si impegna a redigere (ed aggiornare con la necessaria periodicità) uno specifico Piano di Assistenza Individualizzato(P.A.I), condiviso con l'ospite e/o gli aventi diritto, e il Fascicolo socio-sanitario

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO

RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)

Via Arzaga, 1 – 21046 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011

infoarzaga@com-ebraicamilano.it

P.IVA 03547690150

elettronico nel quale saranno documentati, a disposizione dell'ospite e degli aventi diritto, eventi riguardanti l'evoluzione dello stato di salute e registrati i trattamenti terapeutici, assistenziali e riabilitativi.

In coerenza con quanto sopra dovrà essere letta e firmata la Dichiarazione di **Consenso Informato** alle prestazioni medico/sanitarie di questa RSA (allegata al contratto di ammissione) e la documentazione inerente il rispetto della Privacy.

4.2 DIMISSIONI DELL'UTENTE

Le modalità delle dimissioni sono concordate con il residente, la famiglia e/o altre strutture di ricovero, in occasione di trasferimenti definitivi. Il residente viene dimesso su sua richiesta, se capace di intendere e di volere, o di un proprio familiare/o persona di riferimento (amministratore di sostegno/ curatore/tutore...), che se ne assume la responsabilità. E' richiesto un preavviso pari a 15 giorni (in mancanza del quale può essere richiesta la retta corrispondente al mese entrante).

In caso di dimissioni o trasferimento presso altre strutture sanitarie, l'equipe multidisciplinare prepara la lettera di dimissione da compilare in duplice copia: una copia viene inserita nel FASAS, una copia viene consegnata all'interessato, residente o referente, in cui risulti lo stato di salute, i trattamenti effettuati, la necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili alla prosecuzione del percorso assistenziale

Ove l'ospite non abbia famigliari, la Residenza si fa premura di richiedere all'ospite il nuovo recapito di riferimento e di informare eventuali "referenti" della decisione presa.

In mancanza di referenti e in caso di situazioni di grossa fragilità socio-sanitaria dell'ospite viene in ogni caso informato il Servizio Territoriale di competenza.

4.3 DECESSO

Se l'anziano decede in struttura, la RSA mette a disposizione la propria camera ardente ed un elenco telefonico affinché il familiare possa scegliere in assoluta autonomia l'agenzia funebre di riferimento

5. ORARI UFFICI DIREZIONE OPERATIVA E SANITARIA

Gli Uffici sono aperti :

Da	Lunedì a Giovedì	ore 9.00 - 13.00 ; ore 14.00 – 17.30
	Venerdì	ore 9.00 - 15.00
	Domenica	ore 9.00 - 13.00

Il centralino della RSA risponde 24 ore su 24. La reception è aperta dalle ore 6-00 am fino alle ore 22.00, (nella notte, eventuali emergenze sono gestite dal personale sanitario notturno)

Gli orari del servizio educativo sono esposti nelle bacheche.

I medici sono disponibili per colloqui preferibilmente negli orari esposti in bacheca (o per appuntamento).

SERVIZI DELLA RESIDENZA

La Residenza Arzaga si propone di assicurare all'ospite un servizio di soggiorno a carattere alberghiero efficiente e di qualità unito agli specifici servizi di carattere sanitario e socio - assistenziale come da contratto con l' ATS Milano e con l'ospite stesso.

6. ASSISTENZA MEDICA

- Al momento dell'accoglienza a ciascun ospite sono descritti i servizi medici cui provvede la Casa. Presso la RSA sono regolarmente presenti 7 medici (compreso il Direttore Sanitario) con orari esposti nelle bacheche della RSA:
 - Ogni giorno, alternativamente al mattino e/o al pomeriggio, è presente il Responsabile Sanitario per visite, supervisione, programmazione e controllo delle attività medico – infermieristiche
 - Quotidianamente, è sempre disponibile uno degli altri medici del team sanitario che effettua le visite e le prescrizioni agli ospiti;
 - Il servizio medico è stato riorganizzato istituendo anche la figura del medico referente di nucleo.
 - E' assicurata la reperibilità medica 24 ore su 24 con una guardia medica convenzionata e una presenza effettiva dei medici per almeno due ore giorno durante il fine settimana e tutti i festivi
- I Residenti sono liberi di scegliere, a supporto del servizio medico accreditato di cui sopra e comunque rendendo conto al Responsabile sanitario della RSA, il medico di loro fiducia, del quale dovranno

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO

RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)

Via Arzaga, 1 – 21046 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011

infoarzaga@com-ebraicamilano.it

P.IVA 03547690150

comunicare alla Direzione il nominativo, l'indirizzo e il numero telefonico. Nel caso che intervengano medici esterni, essi redigeranno un diario clinico con indicazioni terapeutiche e dietetiche.

- In caso di malattie che non potranno essere curate nella Casa, e ove non si tratti di emergenza, il Medico della Casa proporranno il ricovero in ospedale.
- In caso di urgenza, la responsabilità di decidere e/o prescrivere eventuali terapie o ricoveri è in ogni caso rimessa ai medici della Residenza. Ove l'urgenza avvenga in orario notturno e/o festivo viene utilizzata la Convenzione di reperibilità notturna o il Servizio 118.

ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA

Per le visite specialistiche e per gli esami diagnostici si procede su indicazione del Medico di riferimento del nucleo, a visite ad hoc in strutture esterne o nella Casa, secondo le condizioni dell'ospite.

7. SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Il servizio viene garantito 24 ore su 24 dagli operatori socio assistenziali che hanno il compito di supportare ed aiutare l'ospite in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente.

Le prestazioni garantite sono:

- aiuto per l'alzata e la messa a letto
- aiuto per l'igiene intima, igiene personale, bagno
- aiuto per la fruizione dei servizi igienici
- aiuto per le necessità riferite all'incontinenza
- aiuto per la vestizione
- aiuto per l'assunzione dei cibi
- aiuto per la deambulazione e la mobilitazione
- sorveglianza
- riordino del letto e pulizia di armadi e comodini

8. ASSISTENZA INFERMIERISTICA E FARMACEUTICA

- E' fornita assistenza infermieristica sulle 24 ore, assistenza farmaceutica in linea con quanto prescritto dal servizio sanitario regionale e tutti gli ausili opportuni (ausili per incontinenti, ossigenoterapia, ausili per la cura e prevenzione del decubito.).
- **La Coordinatrice Infermieristica** indirizza e controlla l'attività del personale infermieristico e supervisiona il rispetto del capitolato e la qualità del servizio da parte degli operatori socio-sanitari (ASA/OSS). Risponde funzionalmente alla Direzione Sanitaria e collabora, per la gestione organizzativa, economica e per i parametri di qualità del servizio, con la Direzione Gestionale e l'Ufficio servizi generali e tecnico

9. FISIOTERAPIA

- Ginnastica riabilitativa ed elettroterapia vengono eseguite secondo opportunità nella palestra al primo seminterrato o nelle palestre di nucleo dall'equipe di fisioterapia, disponibile per 8 ore al giorno per 5 giorni alla settimana, su indicazione del medico di struttura. Le attività sono programmate in orari precisi per ciascun Residente. Sono previsti anche corsi collettivi di Ginnastica dolce e movimento-terapia.
- Il servizio fisioterapia è responsabile del parco ausili per la deambulazione e provvede insieme al medico prescrittore alla richiesta delle carrozzine per gli utenti invalidi.

10. SERVIZI ACCOGLIENZA/EDUCAZIONE/ANIMAZIONE

- Al fine di supportare i bisogni individuali e di gruppo, di valorizzazione e socializzazione presso la Residenza operano 3 educatori professionali per 65 ore alla settimana .
- L'educatore supporta l'ospite ed i suoi famigliari al momento dell'ammissione nella casa e durante la permanenza nella stessa agendo da facilitatore e stimolatore, interagendo con i diversi operatori e contribuendo fattivamente alla creazione e mantenimento del clima di serenità e miglioramento qualitativo. Attua attività di stimolazione/riabilitazione cognitiva con il supporto dell'equipe multidisciplinare.
- I programmi di animazione sono articolati secondo un programma settimanale esposto nei singoli nuclei a cura sia dell'educatore in prima persona che con l'utilizzo di apporti esterni (musicoterapia, arte terapia

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO
RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)

Via Arzaga, 1 – 21046 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011

infoarzaga@com-ebraicamilano.it

P.IVA 03547690150

occupazionale, concerti, conversazioni culturali e religiose, laboratori teatrali di espressione di sé, cinema). Sono attivi in questo contesto diversi laboratori di attività creative (giardinaggio, orticoltura, pittura ..) sotto la guida di istruttori diplomati e di volontari formati, afferenti all'associazione di volontariato con noi convenzionata: la tipologia dei laboratori viene verificata semestralmente ed adeguata secondo la rispondenza degli utenti. Il sabato viene dedicato all'animazione religiosa mentre alla domenica vi sono sia laboratori specialistici che attività musicali o di gioco.

11. FASCICOLO SANITARIO E PIANI DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

- Il fascicolo sanitario in formato digitale, è a disposizione, nel rispetto delle normative sulla Privacy, di ogni ospite e di chi ne ha il diritto di consultazione presso la Direzione Sanitaria.
- L'equipe socio-sanitaria elabora ed aggiorna regolarmente i Piani di Assistenza Individuale, che riportano i bisogni, i problemi, le propensioni e i desideri di ciascun ospite insieme ad un piano di intervento. Tali Piani sono discussi e condivisi sempre che sia possibile con il residente stesso e/o con suoi famigliari /amministratori di sostegno.

12. GIORNATA TIPO (Schema indicativo)

07.30 – 09.30	Toilette, vestizione degli ospiti e servizio 1 ^a colazione
10.15 – 11.30	Attività di animazione a piccoli gruppi
09.00 – 12.00	Fisioterapia, visite/prescrizioni mediche, deambulazione,....
12.00 – 13.00	Pranzo in sala da pranzo (nei nuclei alle 11.30)
13.30 – 15.30	Riposo e merenda
15.30 – 18.00	Attività di animazione collettiva e a piccoli gruppi
18.30 – 19.00	Cena in sala ristorante (nei nuclei alle 18.00)
19.00 – 21.00	Tv, preparazione per la notte

13. OSSERVANZA RELIGIOSA

Quale struttura appartenente alla Comunità Ebraica di Milano, la RSA Arzaga, aperta a tutti i cittadini lombardi di qualsiasi credo e religione, impronta la propria attività ai principi ed alle tradizioni della religione ebraica.

Per quanto riguarda gli ospiti di religione ebraica,

- Viene curata l'assistenza religiosa con lo svolgimento di regolari funzioni nel sabato e nelle altre festività ebraiche e correlate attività animative.
- Programmate regolarmente lezioni ed attività culturali legate allo studio dell'ebraismo con la collaborazione dell'ufficio rabbinico.
- L'osservanza della dieta kasher (regole alimentari) è posta sotto la sorveglianza del Rabbino Capo della Comunità Ebraica di Milano, nel rispetto della quale non possono essere introdotti nella struttura cibi che non sono certificati kasher.
- Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, i residenti aderenti ad altre confessioni possono chiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede.

Tutti i residenti dovranno evitare comportamenti ed azioni contrastanti con le pratiche religiose e la tradizione ebraica nel rispetto dei principi della Casa. L'infrazione di tali norme potrà portare all'invito a valutare soluzioni residenziali alternative.

14. RISTORAZIONE

- Dal 1 luglio 2022 il servizio Ristorazione è affidato alla società Pellegrini Spa, azienda leader del settore ristorazione.
- Il servizio include la prima colazione, il pranzo, la merenda e la cena, che vengono preparati ogni giorno presso la cucina della Casa, appositamente attrezzata per la produzione di menù kosher.
- Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate e comprendono acqua e vino.
- Il menu settimanale viene predisposto da Pellegrini secondo i principi concordati con la Direzione Sanitaria ed è reso noto quotidianamente a tutti gli ospiti con sufficiente anticipo, (sono tuttavia accettate

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO

RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)

Via Arzaga, 1 – 21046 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011

infoarzaga@com-ebraicamilano.it

P.IVA 03547690150

variazioni, su richiesta) tramite affissioni nei locali comuni e lettura da parte del personale. Le diete particolari debbono essere proposte dal medico.

- Sono periodicamente effettuate verifiche di gradimento e, nei limiti del possibile, attuati interventi volti ad un incremento della soddisfazione degli ospiti per quanto riguarda il servizio di ristorazione.
- Particolare attenzione è dedicata alle esigenze nutrizionali degli ospiti fragili, attraverso il presidio dei parametri specifici e interventi focalizzati, quando necessari.
- I pasti sono serviti nei seguenti orari:
Prima colazione: dalle 8.30 alle 9.30
Pranzo (in sala): dalle 12:00 alle 13:00 (ai nuclei 11:30)
Cena (in sala): dalle 18:30 alle 17:30 (ai nuclei 18:00)
- I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo dei nuclei e nella sala da pranzo principale, oppure vengono serviti in camera in caso di malattia o se ciò viene raccomandato dal medico.

In allegato, il menu tipo settimanale, lo schema diete

15. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA E SERVIZI

- La struttura si sviluppa su due piani interrati e otto piani fuori terra. Le camere sono in totale 60 di cui 42 doppie e 18 singole con letti a 3 snodi e, nei casi necessari, con materassi antidecubito; sono tutte dotate di bagno.
- Solo ove vi fossero diversi posti letto liberi e in assenza di lista di attesa è possibile usufruire in via eccezionale di una camera doppia ad uso singolo purché per un periodo limitato (firma per presa visione della condizione di transitorietà).
- Ogni camera è dotata di telefono.
- Tutti i locali sono dotati di aria condizionata.
- La struttura è dotata di 5 ascensori (di cui uno monta lettighe)
- All'interno della struttura vi sono spazi riservati alla vita di relazione e socializzazione, alla cura della persona, ai servizi di supporto e ausiliari come:
Salone polifunzionale al piano terra
Biblioteca al piano terra
Spazio occupazionale al piano terra
Soggiorni e salottini in ogni piano
Palestra e palestrine di piano
Ampio giardino e cortile interno
Bagni assistiti in ogni nucleo
Ambulatori ed infermerie nei piani
Camera mortuaria
- Tutte le camere sono dotate di televisori. L'uso di apparecchi radio e/o radio-visivi in orario di silenzio e nelle camere a due letti (e comunque in tutti i casi in cui fosse richiesto dalla Direzione) è permesso solo con auricolari o con sistemi analoghi.
- E' possibile utilizzare PC portatili con chiavetta di accesso internet personale.
- Il **pagamento delle spese telefoniche e di eventuali canoni extra è a carico dell'ospite.**
- Il servizio di pulizia dell'abitazione ed il cambio della biancheria da bagno e da camera vengono effettuati tra le ore 8.00 e le ore 12.30, secondo i criteri ritenuti più efficienti dalle responsabili assistenziale e Infermieristica.

16. ORARI VISITA SALE COMUNI E NUCLEI

- Le Sale al Piano Terra, la biblioteca ed il giardino, e i salottini di nucleo, sono aperti ai Residenti e ai loro visitatori dalle ore 08,00 alle ore 20,00
- Si richiede di rispettare le regole di una civile convivenza negli Spazi comuni ove si svolgono attività collettive (esempio: concerti o giochi collettivi)
- Sono presenti soggiorni (attrezzati con TV), spazi per attività occupazionali, palestrine e salottini ricevimento parenti anche ai vari piani (nuclei):
- Gli orari di visita ai nuclei sono in linea di massima liberi purché il visitatore utilizzi gli appositi salottini di ricevimento; nel rispetto degli ospiti residenti e delle attività del personale **si raccomanda di non sostare nelle camere prima delle ore 10.00 al mattino, dalle 13.00 alle 15.00 al pomeriggio e**

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO

RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)

Via Arzaga, 1 – 21046 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011

infoarzaga@com-ebraicamilano.it

P.IVA 03547690150

comunque quando sia presente l'altro ospite o quando il personale della struttura stia svolgendovi le proprie funzioni .

- La reception e/o il personale sanitario possono richiedere ai visitatori di accomodarsi al piano terra ove vi siano condizioni che disturbino la tranquillità e la privacy degli ospiti residenti.
- La Residenza si riserva il diritto di fissare orari per le visite alle camere consoni con le esigenze organizzative (sanitarie, di assistenza alle persone o di pulizia dei locali)
- E' richiesto il rispetto della tranquillità e della privacy di ospiti ed operatori. La presenza di esterni durante il servizio pasti al nucleo è ammessa solo in situazioni particolari e nel rispetto dei regolamenti di igiene e di comportamento

17. BAGNI

- E' assicurata l'adeguata **cura assistita quotidiana** degli ospiti.
- I residenti autorizzati dal medico a fare il bagno senza assistenza potranno usare sia la propria sala da bagno con doccia che a turno i bagni assistiti dei nuclei; gli altri saranno opportunamente assistiti dal personale infermieristico e di assistenza, secondo un turno prestabilito.

18. SERVIZIO GUARDAROBA-LAVANDERIA

- E' disponibile un servizio guardaroba interno.
- Tutti gli indumenti dovranno essere marcati a cura dei famigliari per la necessaria identificazione, sarà compito del personale raccogliere gli indumenti usati per inviarli a nostro guardaroba/lavanderia.
- Il servizio di lavanderia e stiratura del vestiario degli ospiti, da letto e da bagno è incluso nella retta.

19. ALTRI SERVIZI

Sono disponibili **a pagamento** secondo le tariffe affisse, i seguenti servizi :

- Parrucchiera **professionale, uomo donna**: indicativamente il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

20. PROCEDURA RECLAMI

- La Direzione è sempre disponibile ad accogliere **suggerimenti per il miglioramento del servizio e reclami** relativi ad eventuali disservizi (se richiesto verrà redatto apposito verbale).
- Per ogni Reclamo verrà data risposta entro 3 giorni lavorativi. Sono disponibili presso il Centralino, **moduli per la segnalazione di disservizi** relativi ad attrezzature e **moduli per reclami** di varia natura.

21. RETTA DI SOGGIORNO E ALTRI CORRISPETTIVI

- Nel contratto di ammissione da firmare al momento dell'accoglienza sono specificate le condizioni economiche a carico dell'ospite (o degli obbligati per Legge) per la permanenza presso la RSA. Gli **allegati riportano le rette attualmente in vigore** per le camere doppie e le singole sia al lordo che al netto dai contributi regionali (la retta netta è quanto richiesto all'utente).

- **Deposito cauzionale**

All'atto della sottoscrizione del contratto il sottoscrittore contraente versa, mediante bonifico bancario o con assegno circolare o bancario, un deposito cauzionale pari all'importo di una mensilità che dovrà essere mantenuto per tutta la durata del contratto e sarà infruttifero.

Il deposito potrà essere incamerato dall'Ente Gestore in caso di insolvenza nel pagamento della retta. In tal caso il sottoscrittore contraente si obbliga alla sua immediata ricostituzione. Il deposito sarà rimborsato al sottoscrittore contraente a mezzo bonifico bancario, previa verifica degli adempimenti contrattuali.

- **La retta degli Ospiti comprende :**

- La camera (doppia o singola) e relativa pulizia giornaliera
- La fornitura della biancheria da letto e bagno e relativa lavatura/stiratura
- La lavatura e stiratura degli indumenti personali (lavabili ad acqua)
- La prima colazione, il pranzo, la merenda e la cena (secondo il menu tipo)
- Assistenza medica generale secondo necessità e specialistica nei limiti prescritti dal Servizio Sanitario Regionale.

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO

RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)

Via Arzaga, 1 – 21046 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011

infoarzaga@com-ebraicamilano.it

P.IVA 03547690150

- Assistenza infermieristica ed attività/materiali di sostegno alla persona
- Assistenza alla persona per la gestione dei bisogni quotidiani
- Farmaci, Ausili ed esami di laboratorio come da tabella servizio sanitario regionale
- Attività di fisioterapia
- Supporto psico - sociale e attività di educazione & animazione interna

- **La retta degli ospiti non comprende :**

- Ogni assistenza medica specialistica o esame di laboratorio o farmaci non inclusi nelle prestazioni del Servizio Sanitario Regionale
- Eventuali attività di sostegno personalizzato, con consulenti esterni, richiesti espressamente dalla famiglia
- Eventuali spese di trasporto (es: in ospedale o per visite esterne, tramite ambulanza o taxi)
- Il costo del personale impegnato nell'accompagnamento del residente presso visite mediche esterne, in caso di indisponibilità dei familiari o dell'ADS
- Snacks o bevande fuori pasto
- Spese da sostenere per eventuali attività culturali fuori sede quando organizzate dal singolo ospite; sono invece incluse e finanziate le attività esterne organizzate dal servizio Animazione
- Parrucchiere esterno (come da tariffe esposte)
- Telefonate a cellulari o internazionali (al costo)

- **La retta va corrisposta mensilmente, in forma anticipata, entro il giorno 25 di ogni mese.**

I pagamenti vanno fatti preferibilmente sotto forma di Bonifico Bancario o di assegno bancario secondo le recenti disposizioni di legge in merito.

- Le rette allegate sono aggiornate al gennaio 2024.
- La Residenza Arzaga si riserva di modificare le tariffe in base agli adeguamenti stabiliti dalla Giunta della Comunità Ebraica di Milano. Gli adeguamenti sono coerenti con quanto rilevato statisticamente come tasso di inflazione dei costi di competenza .
- **In caso di ricovero ospedaliero o uscita temporanea dalla struttura il posto letto può essere conservato, fermo restando il pagamento della retta; per l'assenza di oltre un mese non concordata o non motivata, la Casa non sarà più tenuta alla conservazione del posto e potrà disporne.**
- La retta va pagata per tutti i giorni di presenza, anche parziale. Il giorno di arrivo e quello di uscita valgono 1 giorno solo.
- **Per pagamenti ritardati sono dovuti gli interessi di mora e le spese amministrative. In caso di mancato pagamento della retta per oltre 3 mesi si potrà iniziare la pratica di risoluzione del contratto secondo le modalità previste (vedi oltre)**
- La Residenza Arzaga si impegna a rilasciare all'ospite apposita certificazione delle rette ai fini fiscali in tempo utile per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

- **Sostegno in caso di impossibilità al pagamento della retta (in toto o in parte)**

Il Servizio Accoglienza della RSA è a disposizione per assistere i potenziali utenti ed i loro familiari nella valutazione delle eventuali difficoltà inerenti il pagamento della retta prevista. Saranno all'uopo descritte le varie possibilità previste e le procedure per ottenere un eventuale supporto da parte degli enti comunali .

Al fine di ottenere una agevolazione sociale, è sempre prevista la presentazione di documentazione che evidenzia la situazione reddituale e patrimoniale sia dell'ospite che degli obbligati per Legge.

22. REGOLAMENTO PER USCITE

- I Residenti sono liberi di uscire quando lo desiderano, salvo diverse disposizioni del medico (sempre comunicate all'ospite o a persona di suo riferimento).
- In ogni caso i familiari dei residenti sono tenuti ad avvertire la Reception ogni volta che escono e firmare l'apposito registro uscite, indicando l'approssimativa durata dell'assenza.

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO

RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)

Via Arzaga, 1 – 21046 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011

infoarzaga@com-ebraicamilano.it

P.IVA 03547690150

23. RESPONSABILITÀ DELLA RESIDENZA – USCITE E FARMACI

- L'ente gestore, le Direzioni Gestionale e Sanitaria, i Medici e il personale addetto alla Residenza non potranno in alcun modo essere tenuti responsabili per quanto potrà accadere ai Residenti fuori della Casa. L'eventuale nulla osta all'**uscita** dei Residenti è valutato dal Servizio sanitario, per quanto di loro competenza, e avrà solo lo scopo di accertare l'assenza di impedimenti particolarmente rilevanti, tali da sconsigliare l'uscita del Residente. Il nulla osta può essere rivisto nel tempo. Tale uscita, una volta verificatasi, avverrà comunque sotto esclusiva responsabilità del residente e dei suoi famigliari.
- La struttura non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile per l'assunzione da parte dei Residenti di **medicinali** che non siano espressamente prescritti dal medico curante e somministrati dal personale infermieristico.

24. AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

- Il Servizio Accoglienza è a disposizione dei parenti o referenti per illustrare loro le procedure di Legge per i casi di temporanea o totale inabilità degli ospiti a gestire i propri averi o la propria espressione di volontà
- Si ricorda che esistono precise disposizioni legislative in merito, nei casi in cui la persona non sia più in grado di gestire autonomamente la sua volontà. Si confronti l'informativa in allegato e consegnata in fase di ingresso nella Casa.

25. IMPEGNI DELL'OSPITE E DIVIETI PER UNA BUONA CONVIVENZA-REGOLAMENTO

- Nell'interesse collettivo e per il buon andamento della Casa i Residenti e i loro famigliari si impegnano: a trattenerne tra loro rapporti corretti, improntati al rispetto ed alla tolleranza reciproca, tenendo conto delle abitudini, costumi e preferenze di ciascuno;
- I Residenti e i loro famigliari sono responsabili di ogni danno a impianti, materiali e dotazioni della Casa apportato con dolo. Debbono permettere la tenuta dell'igiene nelle proprie camere e nei locali d'uso comune. Nei luoghi comuni è curato il mantenimento del decoro personale.
- Per ragioni di sicurezza ed igiene, i Residenti dovranno astenersi da preparare cibi nelle loro camere. Non è consentito l'uso di elettrodomestici.
- E' vietato fumare nelle camere e negli spazi comuni (come da disposizioni di legge)
- La Residenza si è dotata di un Codice Etico, parte integrante di questa Carta dei Servizi.

26. OGGETTI DI VALORE

- Si consiglia di non tenere con sé oggetti di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione non risponde di eventuali furti o smarrimenti. I beni possono essere consegnati per la custodia in amministrazione o in direzione. Ai sensi dell'art. 1783-1786 cod. civ., la Residenza Arzaga risponde: 1) quando le cose dell'ospite gli sono state consegnate in custodia; 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare. La Residenza Arzaga ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il denaro contante e gli oggetti di valore, che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. La Residenza Arzaga può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato.
- E' auspicata la consegna di un inventario dei capi di vestiario portati all'ammissione soprattutto per i capi di un certo valore.

27. SVILUPPO SERVIZI E STRUTTURE - CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI

- La Residenza Arzaga dichiara di impegnarsi, in linea e condividendo le politiche pubbliche in merito, ad una politica di miglioramento continuo della qualità. E' e sarà impegnata in programmi di formazione e motivazione del proprio personale e nel mantenimento di standards adeguati sia a quantità che qualità, che nel mix delle professionalità.
- La Carta dei Diritti degli Anziani, espressione di alcuni principi fondamentali dell'approccio all'anziano, è allegata alla presente Carta dei Servizi.
- **Nei confronti degli ospiti, ci impegniamo per**

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO

RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)

Via Arzaga, 1 – 21046 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011

infoarzaga@com-ebraicamilano.it

P.IVA 03547690150

- Un costante aggiornamento ed ampliamento del servizio di supporto **psico - sociale e di animazione/stimolazione** con l'incremento degli interventi sia dei professionisti interni che di terapisti esterni
- L' **integrazione con il territorio di riferimento** grazie ad attività musicali e culturali aperti alla cittadinanza
- Attenzione alla qualità **del servizio prestato dal personale di assistenza quotidiano (ASA/OSS)** attraverso interventi su più fronti (riduzione del turnover, incontri di formazione e motivazione, rilevazione e piani di intervento sul fattore "stress", maggior coinvolgimento nelle riunioni di equipe, etc...)
- Articolazione dei vari servizi con la disponibilità di personale di varie professionalità, per tempi totali statisticamente superiori ai minimi richiesti dagli standards regionali (circa 20% superiore ai requisiti).
- **Attenzione professionale agli elementi critici della cura della popolazione anziana con aggiornamento continuo delle proprie procedure e protocolli operativi (esempio: mezzi di protezione individuale, approccio alle problematiche della malnutrizione e della inappetenza, approccio alle problematiche legate al decadimento cognitivo) .**
- **Nei confronti della rete parentale e dei vari operatori,**
 - Attuazione della politica della porta aperta per agevolare la comunicazione e la presentazione di suggerimenti e reclami (vedi anche procedura ad hoc);
 - Supporto al Comitato Parenti (comunicazione e suggerimenti) ;
 - Rilevazione del livello di soddisfazione attraverso la diramazione di questionari rivolto ai famigliari, ai residenti ed agli operatori, per la valutazione dei servizi offerti e del "clima" della casa. I risultati di tali indagini vengono messi a disposizione di tutti gli interessati e presentati in riunioni indette annualmente da cui traiamo spunto per i progetti in corso e per le attività da svolgere nel prossimo futuro.

Informativa su Eventuali Modifiche della Carta dei Servizi

Gli ospiti ed i loro referenti vengono tempestivamente informati delle modifiche alla carta dei servizi tramite email , apposizione nelle bacheche della struttura.

Ove la modifica dovesse riguardare servizi essenziali o la variazione della retta la informativa è sempre individuale e scritta.

Milano, 02/01/2024