



**Rembrandt**  
COOPERATIVA SOCIALE

Alloggi Protetti per Anziani

*Parrocchia*

*Rovellasca*

**Carta dei Servizi**

Versione Rev. 1 del 09.04.2024

## **INDICE**

Presentazione

Ente Gestore

I principi

Il progetto

Gli alloggi protetti

Tipologia degli utenti

Requisiti per l'accesso

Modalità per l'ammissione

Rilascio degli alloggi

Gestione lista d'attesa

Retta giornaliera

Tipologia del servizio

Modalità di pagamento

Il personale

Gestione della privacy (REG. UE 697/16)

Contatti

## **Presentazione**

Gentile Signora, Egregio Signore,

abbiamo il piacere di presentarle la Carta dei Servizi degli Alloggi Protetti per Anziani “Parrocchia Rovellasca”. La invitiamo a leggerla attentamente per conoscerci meglio e per una visione globale dei nostri servizi.

È il nostro patto di qualità, quello che ci permette di condividere con tutti gli Utenti gli obiettivi che intendiamo raggiungere, e di promuovere le necessarie iniziative di miglioramento per rendere il nostro lavoro sempre più adeguato al bisogno di accoglienza e cura della persona assistita e della sua famiglia.

Parrocchia Rovellasca prevede, infatti, lo sviluppo di un progetto residenziale e assistenziale fondato sulla collaborazione attiva dell’Ospite e dei familiari. Riteniamo infatti che una corretta informazione sia lo strumento fondamentale di una cura efficace e partecipata. La Carta dei Servizi consente un controllo effettivo sui servizi erogati; è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, anche in funzione degli obiettivi di qualità che orientano le nostre scelte. Lei, insieme ai Suoi familiari, svolgerà quindi in ogni momento un ruolo determinante per l’intera équipe assistenziale. La invitiamo quindi a sostenere il nostro progetto e permetterci di migliorarlo continuamente con un contributo di consigli e segnalazioni.

Non ci faccia mai mancare il Suo attento supporto e contributo, anche in caso di eventuali disservizi. La invitiamo quindi a utilizzare il modulo segnalazioni e la scheda per la rilevazione del livello di soddisfazione, allegati alla presente, seguendo le istruzioni indicate. Tutto il personale è a sua completa disposizione per fornire ogni informazione a riguardo.

Ci permetterà così di raggiungere più rapidamente l’eccellenza che perseguiamo nel nostro lavoro!

Il Presidente

## Ente Gestore

L'Ente Gestore degli Alloggi Protetti per Anziani "Parrocchia Rovellasca" è Rembrandt, Cooperativa Sociale nata nell'ottobre del 1991. La scelta del nome non è stata casuale. Rembrandt, pittore fiammingo, ha rappresentato nelle sue produzioni artistiche le varie fasi della vita umana, figure di ogni età riunite prevalentemente fra le mura del focolare domestico. Il nostro simbolo "Sacra Famiglia" (1652), può rappresentare la famiglia di tutti i tempi, nel contesto delle quattro mura domestiche, gioie, dolori, tradizioni e speranze.

Rembrandt ha scopo mutualistico e svolge attività di carattere socio/sanitario, culturale/educativo, ludico e del tempo libero, a favore di bambini, anziani, malati terminali, portatori di handicap, emarginati ed altri soggetti che versano in condizioni di bisogno, sia a domicilio che, anche attraverso la prestazione di servizi di gestione integrata, presso strutture residenziali, luoghi di villeggiatura, centri sociali ed altro.

Rembrandt ispira la propria attività a principi quali:

- **Sussidiarietà:** La cooperativa si ispira e si riconosce nel principio di sussidiarietà orizzontale quale elemento fondante e di sviluppo di un rapporto sinergico fra soggetti pubblici, privati e del privato sociale per la realizzazione di forme naturali di controllo, trasparenza, collaborazione e miglioramento della qualità dei servizi, non egualmente realizzabili dai singoli attori;
- **Uguaglianza:** L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti che Rembrandt assicura assicurando la medesima capacità di presa in carico nei confronti di tutti gli Assistiti, ciascuno secondo il proprio bisogno.
- **Imparzialità:** Rembrandt assicura il massimo impegno nella presa in carico del bisogno dei propri assistiti senza alcuna discriminazione di razza, genere, età, condizione economica o sociale.
- **Continuità:** L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. L'organizzazione adotta idonee misure finalizzate a minimizzare il disagio per gli Utenti in caso di riduzione temporanea dei livelli di servizio per cause di forza maggiore.
- **Diritto di scelta:** La libertà di scelta da parte dell'Utente è sempre tenuta in massima considerazione, con particolare riguardo alla condivisione degli interventi da realizzare per il raggiungimento degli obiettivi clinico- assistenziali.
- **Partecipazione:** La persona, direttamente o tramite un proprio rappresentante nei casi previsti, partecipa attivamente al proprio programma di assistenza e cura ed è sempre garantito il suo diritto di accesso alle informazioni che la riguardano. Ogni Utente ha la possibilità di esprimere osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficacia degli interventi e l'utilizzo efficiente delle risorse per il conseguimento degli obiettivi di servizio.

## **Il progetto**

Parrocchia Rovellasca nasce da un progetto e da una concezione dell'abitare sviluppata negli anni da Rembrandt, già gestore di una pluralità di servizi residenziali e semiresidenziali per anziani e disabili.

Situati nel centro di Rovellasca (CO), gli appartamenti sono inseriti in un contesto protetto che consente di vivere il contesto urbano in piena sicurezza. Obiettivo della gestione è quello di aprirsi al territorio per far vivere di rinnovata energia tutto il contesto, garantendo al contempo alle persone anziane un nuovo modello di sostegno, in linea con le esperienze e le conoscenze più recenti.

Parrocchia Rovellasca, con inizio attività dichiarata sulla Comunicazione Preventiva di Esercizio del 8/1/2024 si propone di sostenere gli ospiti nelle loro necessità quotidiane, in modo graduato, proporzionato e confezionato sulle esigenze dei singoli, in un contesto protetto che offre differenti profili di intensità assistenziale.

Il servizio è attivo 7 giorni su 7, tutti i giorni dell'anno. L'immobile, di recente ristrutturazione, comprende n. 5 appartamenti protetti arredati, dotati delle più moderne tecnologie in termini di domotica e efficientamento energetico, che gli Ospiti potranno completare con suppellettili a cui sono maggiormente affezionati, che ricordino loro la propria storia e gli affetti accompagnandoli in un nuovo capitolo del loro cammino di vita rinnovando le emozioni che le "cose di casa" sono in grado di evocare.

L'offerta comprende servizi di sostegno per le diverse necessità dell'anziano e una sala comune per le attività.

Spazi e servizi sono flessibili, adatti a modificarsi nel tempo con le esigenze dei residenti, per superare con sicurezza momenti critici o la comparsa di fragilità o difficoltà nella vita quotidiana.

Il servizio è attivo anche per brevi periodi.

## **Gli alloggi protetti**

Gli Alloggi Protetti per Anziani, per le loro particolari caratteristiche strutturali (alloggi totalmente privi di barriere architettoniche, costruiti nel rispetto delle specifiche indicazioni tecniche dettate in materia dalla Regione Lombardia), sono destinati ad anziani autosufficienti o con limitata perdita dell'autosufficienza che, per mantenere la propria autonomia di vita, necessitano di una situazione abitativa "protetta".

I soggetti destinatari sono persone che presentano profili di criticità eterogenei di tipo sociale, abitativo, funzionale.

Il servizio, è costituito da n. 5 mini-appartamenti, uno spazio di servizi comuni a disposizione dei residenti. Gli alloggi sono composti da un soggiorno con angolo cottura, camera da letto, bagno con doccia. Ogni alloggio è dotato di televisore, attrezzato con un blocco cucina, frigorifero, telefono, impianto di condizionamento, dispositivo di chiamata per le emergenze.

Gli alloggi protetti hanno lo scopo di evitare o ritardare ricoveri impropri in RSA, prevenire situazioni di emarginazione e disagio sociale, garantire all'anziano la necessaria indipendenza, ma in un contesto sicuro e arricchito da servizi e proposte, tra cui il servizio ristorazione. La struttura e gli alloggi sono pensati in modo da prevenire i possibili rischi e pericoli per i residenti, per cui tutti i locali del complesso sono dotati di telesoccorso.

### **Destinatari del servizio**

Gli Alloggi Protetti per Anziani sono destinati ad accogliere persone anziane di età superiore ai 65 anni, singolo o coppie:

- che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia necessitano di un ambiente controllato e protetto;
- con fragilità sociale (es. reti familiari rarefatte e residuali);
- con lievi difficoltà, conservata capacità deambulatoria, anche con l'utilizzo di ausili;
- condizioni di solitudine;
- che presentino patologie gestibili al domicilio con conservazione della capacità di assumere autonomamente la terapia, anche se predisposte.

Non sono ammissibili:

- persone non autosufficienti che necessitano di assistenza socio sanitaria continua;
- con problematiche psichiatriche attive;
- con demenza;
- in età < 65 anni con disabilità.

### **Modalità per l'ammissione**

L'accesso agli alloggi è disposto dalla Coordinatrice del centro, in base alla disponibilità e alla lista d'attesa. Le persone interessate inoltrano domanda di ammissione direttamente presso i locali della Parrocchia Rovellasca o a mezzo posta elettronica. La Coordinatrice, in sinergia con l'equipe, provvede alla valutazione della richiesta attraverso l'utilizzo di tutti od alcuni dei seguenti strumenti:

- colloquio
- visita domiciliare
- relazione sulle condizioni sociali dell'interessato
- raccolta documentazione sanitaria

La domanda dell'utente deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Carta d'identità e codice fiscale dell'interessato ed eventuale garante.

- Presentazione del Modulo di domanda d’inserimento.
- Certificato del medico curante.
- Certificazione di eventuali ricoveri degli ultimi 12 mesi.

Nel caso di richiesta relativa ad una persona ricoverata, la domanda potrà essere compilata dal Medico della struttura che ha in carico il richiedente.

### **Rilascio degli alloggi**

Per quanto riguarda il rilascio degli alloggi protetti si rimanda a quanto esplicitato nel “Contratto di ingresso” sottoscritto al momento dell’ingresso. In particolare il rilascio potrà avvenire per:

- Dimissione volontaria dell’ospite
- Inadempienze contrattuali
- Aggravamento delle condizioni psico-fisiche dell’ospite che ne determinino la totale perdita dell’autonomia
- Gravi motivi connessi al comportamento dell’ospite

La coordinatrice in caso di aggravamento delle condizioni psico-fisiche dell’ospite, si rende disponibile ad accompagnare l’anziano e la sua famiglia nell’individuazione del servizio più appropriato.

### **Figure assistenziali presenti**

Rembrandt Cooperativa Sociale garantisce la presenza o reperibilità della figura dell’Operatore Socio Sanitario h 24 tutti i giorni dell’anno, mentre altri profili professionali garantiscono la presenza in base ai bisogni degli utenti e secondo le richieste specifiche degli utenti.

**L’Operatore Socio Sanitario (OSS)** reperibile sulle 24 ore tutti i giorni dell’anno, svolge attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari degli assistiti, nell’ambito delle proprie competenze, favorendo il benessere e soprattutto il mantenimento dell’autonomia dell’utente. Fondamentale all’interno della struttura sarà la supervisione delle attività di base della vita quotidiana dell’ospite all’interno del contesto residenziale.

**Il medico di riferimento degli ospiti rimane sempre il MMG come previsto dalla normativa regionale di riferimento.**

### **Giornata tipo**

La giornata tipo dell’ospite nella Casa si sviluppa nel seguente modo:

**Al mattino:** Gli ospiti potranno autonomamente consumare la prima colazione all’interno del proprio appartamento

**Durante la mattinata** vengono intrattenuti gli Ospiti con attività varie di gruppo, stimolandone così la comunicazione e la socializzazione in compagnia di volontari che svolgono attività di animazione.

L'Ospite può partecipare alle uscite organizzate fuori sede, o uscire per le proprie necessità.

**A pranzo:** Gli ospiti potranno autonomamente consumare il pranzo all'interno del proprio appartamento

L'ospite può accedere alle varie attività della residenza, esse si svolgono, nel salone polivalente, oppure può in tutta libertà consultare libri, riviste, guardare la televisione, giocare a carte, conversare con gli altri ospiti, partecipare alla S. Messa nei giorni della settimana prestabiliti, o uscire per le attività quotidiane.

**Durante il pomeriggio** viene programmata un'attività di animazione con giochi di società o uscita sul territorio.

**A cena:** Gli ospiti potranno autonomamente consumare il pranzo all'interno del proprio appartamento

### **Gestione lista d'attesa**

La lista d'attesa avrà carattere:

- Aperto, cioè senza termine di scadenza;
- Mobile, cioè integrabile nel tempo con casi nuovi o riconfermati con ulteriore istruttoria.

Le domande presenti in lista d'attesa verranno gestite in ordine cronologico e sulla base di emergenze sociali, assistenziali e abitative.

### **Retta mensile**

La retta mensile, intesa quale corrispettivo dei servizi alberghieri e di ospitalità offerti da Rembrandt Cooperativa Sociale, è pari a € 1.100,00 comprensiva di IVA per gli appartamenti con due posti letto e di € 850,00 per gli appartamenti singoli.

### **Tipologia del servizio**

Il corrispettivo comprende i seguenti servizi:

- disponibilità dell'alloggio e degli spazi comuni;
- pulizia delle parti comuni;
- somministrazione dei pasti con possibilità di scelta del Menu;
- supporto in caso di emergenza (malattia e grave necessità) 24 ore su 24;
- manutenzione ordinaria;

## **Modalità di pagamento**

Il pagamento della retta è anticipato e deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese di riferimento a presentazione della fattura. Il pagamento può essere effettuato tramite assegno bancario o postale, bonifico o RID. La fattura, ove necessario, sarà corredata da esaustiva documentazione e conterrà tutti i corrispettivi dovuti.

## **Il personale**

Il personale in servizio presso Parrocchia Rovellasca è il seguente:

- Coordinatore Socio Sanitario reperibile 24h
- Operatore di pulizia/sanificazione 2h/sett
- Manutentore (su chiamata).

Tutto il personale della Cooperativa Rembrandt è dotato di badge di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e foto: il badge deve essere messo in posizione ben visibile al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati il riconoscimento delle figure professionali. E' prevista la collaborazione con i servizi territoriali (comuni, ATS, Ospedali, RSA, CDI,...) per la gestione coordinata di situazioni caratterizzate da multi-problematicità.

## **Gestione della privacy (REG. UE. 697/16)**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni dell'anziano. Al momento dell'ingresso presso la residenza viene richiesto all'anziano il consenso al trattamento dei dati personali limitatamente alle esigenze del servizio. Tutti i dati sono conservati in fascicoli personali ed in archivi informatici ad accesso riservato.

## **Contatti**

Parrocchia Rovellasca si trova nel Comune di Rovellasca, in via G. B. Grassi, n. 1

E' possibile contattarci per telefono al n° 340.5750967

La nostra email è [assistenza@gruppofinisterre.org](mailto:assistenza@gruppofinisterre.org)

La struttura è aperta 7 giorni su 7 per 365 giorni l'anno.