



# Residenza Sanitaria Assistenziale San Giuseppe – Milano



## CARTA DEI SERVIZI

Revisione: Gennaio 2025

## INTRODUZIONE

La struttura San Giuseppe gestita da Monte Tabor si propone di offrire servizi e prestazioni sociali, assistenziali e sanitari prioritariamente a favore di persone svantaggiate, in quanto portatrici di disabilità fisiche e/o psichiche o anziane, in conformità alla tradizione dell'ente.

L'Associazione Monte Tabor non ha finalità di lucro, e persegue esclusivamente fini di solidarietà sociale e di pubblica utilità nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, il tutto secondo i principi d'ispirazione cristiano cattolica.

La **Residenza Sanitaria Assistenziale San Giuseppe di Milano** è una unità d'offerta che ha a disposizione un totale di **120 posti letto** autorizzati, accreditati ed a contratto.

La presente Carta dei Servizi, messa a disposizione dell'utenza, ha lo scopo di fornire le informazioni e le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all'organizzazione e, in generale, al funzionamento della Unità di Offerta Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) e permette una valutazione sul servizio offerto dando così la possibilità ai futuri utenti di esercitare una libera scelta. Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per le RSA accreditate con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia. E' uno strumento dinamico soggetto a periodiche verifiche e modifiche derivate dalle segnalazioni dell'utenza o da innovazioni istituzionali.

## ALCUNI CENNI STORICI

L'Associazione Monte Tabor è stata costituita il 5 agosto 1958 ed ha personalità giuridica riconosciuta con D.P.R. n. 115 del 19 gennaio 1962. Il Sac. Prof. Don. Luigi Verzé suo Fondatore ed allora Presidente, nel 1961, aprì una nuova struttura per Anziani, "Casa San Giuseppe" in Via delle Ande 11 – Milano; struttura tutt'ora funzionante ed accreditata per 120 posti letto per Ospiti non autosufficienti.

Al suo avvio si caratterizza come una proposta innovativa nel campo dell'assistenza alla Persona Anziana.

Veniva così favorito ogni sforzo utile a riprodurre il contesto familiare. Nel corso degli anni questo stile di "vita-assistenza" si è sempre mantenuto vivo e trainante.

## MISSION

L'Associazione Monte Tabor si prefigge di dare ospitalità e una risposta ai bisogni assistenziali di persone anziane e malate che non hanno la possibilità di affrontare i loro problemi senza allontanarsi dal proprio ambiente familiare, il tutto secondo i principi cristiani cattolici. Questa attività viene svolta anche attraverso una continua collaborazione con l'esperienza della famiglia dell'ospite.

## NOTE INFORMATIVE GENERALI E DESCRIZIONE

I 120 posti letto RSA sono dedicati a persone anziane con età uguale o superiore ai 65 anni, parzialmente o totalmente non autosufficienti: i posti letto RSA sono convenzionati con la Regione Lombardia e godono di un contributo Regionale.

La RSA è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana favorendo i rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

La struttura è collocata in un edificio unico. È composta da sei nuclei dotati di tutti i comfort necessari dal punto di vista assistenziale e abitativo (bagno assistito, infermeria, soggiorno/sala pranzo, ecc.).



Al piano terra è presente la palestra per attività di fisioterapia specifiche, uno spazio attrezzato come zona ristoro con distributori automatici di bevande e alimenti. Sempre al piano terra è situato l'ingresso con la Reception, gli Uffici amministrativi e la Direzione. In struttura è presente un servizio di parrucchiera e podologo.

All'esterno, intorno all'intero complesso, è presente un giardino dove è possibile nelle belle giornate effettuare serene passeggiate all'aria aperta.

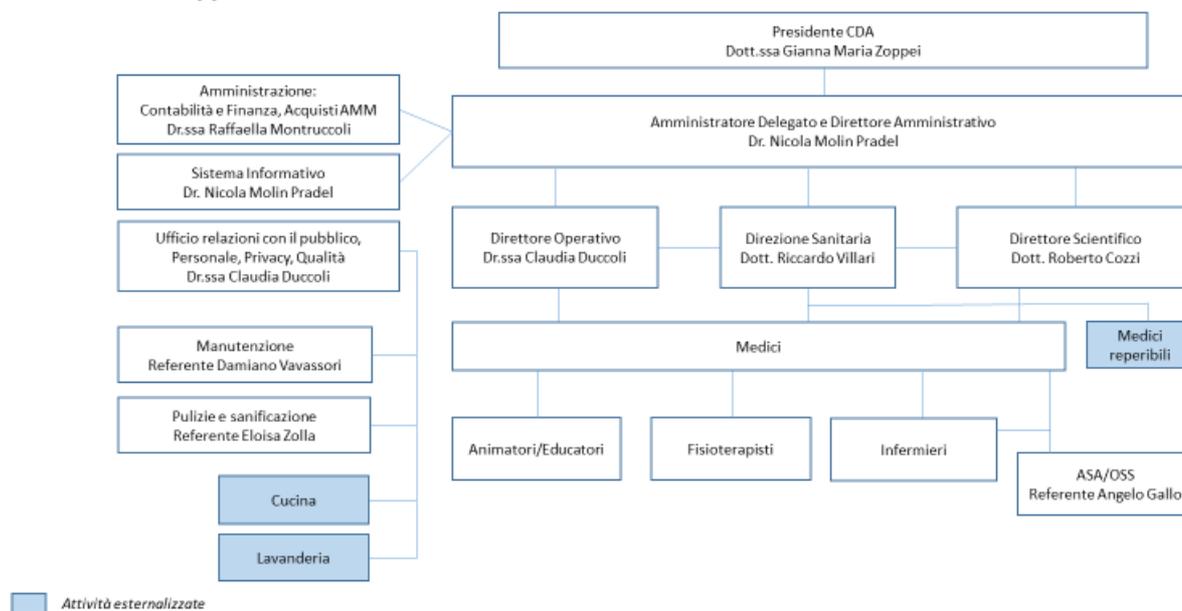
Sono disponibili stanze singole, stanze doppie e quaduple, letti elettrici a tre snodi, dispositivi di chiamata al letto per il personale e di arredi confortevoli idonei a contenere gli indumenti degli ospiti.

L'ospite che viene accolto in RSA usufruisce dell'assistenza medica del Personale dell'Associazione che è tenuta a fornire anche i servizi sanitari di base.



## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### Associazione Monte Tabor RSA San Giuseppe



Tutto il personale infermieristico, di animazione, di fisioterapia e ASA/OSS dipende funzionalmente dal Coordinatore infermieristico che a sua volta risponde al Direttore Sanitario per i profili sanitari ed al direttore operativo per i profili logistico organizzativo; ciò significa che, pur rispondendo al Direttore operativo per tutti gli aspetti generali contrattualistici e di organizzazione del lavoro, sono tenuti a seguire le indicazioni del Direttore sanitario per ciò che riguarda le decisioni e le attività del suo ambito di competenza (prevenzione, diagnosi e cura) in cui sono coinvolti.

Tutti gli operatori sono riconoscibili grazie ad un cartellino di riconoscimento (posto sugli abiti di servizio), nome e cognome, numero di matricola e qualifica professionale.

È possibile incontrare i responsabili della RSA previo appuntamento telefonico (tel. 02/38008727).

La RSA garantisce assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, ricreativa e socio sanitaria avvalendosi sia di personale dipendente che di personale libero-professionista.

Il servizio ristorazione si avvale di attrezzature e di locali dedicati all'avanguardia ed è garantito da una ditta esterna.

È disponibile un servizio di lavanderia e guardaroba per i capi personali degli ospiti garantito da una ditta esterna. Per usufruire del servizio è necessario che tutti i capi di vestiario siano contrassegnati con identificativi ed è preferibile non utilizzare capi delicati. Per evitare di smarrire i capi di vestiario è utile contrassegnare i capi anche per chi non usufruisce del servizio. Si consigliano capi di facile vestibilità soprattutto per ospiti non autosufficienti.

Il servizio pulizia e igiene ambientale è garantito da una ditta esterna.

## **STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI e MODELLO ORGANIZZATIVO**

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi nella RSA si ispira, come dichiarato nella Mission, ai principi cristiani cattolici: per questo motivo viene attribuita una posizione centrale al rispetto e alla dignità della persona. Con delibera del Consiglio di Amministrazione, è stato adottato un Codice Etico e un Modello Organizzativo secondo quanto previsto ai sensi del D.Lgs n. 231 dell'08/06/2001. Come previsto dalla normativa di riferimento per le strutture accreditate dalla Regione Lombardia, l'Associazione Monte Tabor garantisce l'erogazione di almeno 901 minuti di assistenza settimanale a tutti gli ospiti della Unità di Offerta RSA da parte delle varie figure professionali che lavorano in equipe utilizzando strumenti e modalità oggettivi e condivisi, mirati a favorire livelli di qualità dell'assistenza valutabili e omogenei. La RSA inoltre rispetta gli standard previsti dalla vigente normativa regionale anche per gli aspetti strutturali.

Tutti i Nuclei sono dotati di Personal Computer che, attraverso un server centrale, sono collegati in rete e gestiscono tutti gli aspetti amministrativi burocratici e sanitari che si riferiscono agli ospiti oltre che il carico – scarico dei farmaci e del materiale sanitario.

## **MODELLO ASSISTENZIALE**

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti utilizzati costituiscono oggetto di formazione periodica del personale sanitario e socio-assistenziale e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere ai bisogni assistenziali e terapeutici degli ospiti, vengono periodicamente rivisti. Le procedure di intervento della RSA sono descritte in protocolli che danno le indicazioni per mantenere elevato il livello delle prestazioni. Questi strumenti sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e ausiliario svolge la propria specifica attività; sono custodite e facilmente reperibili dal personale dei nuclei abitativi.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'ANZIANO E DELLA SUA FAMIGLIA**

La soddisfazione degli ospiti e dei loro parenti viene periodicamente rilevata attraverso un questionario in cui possono esprimere in maniera anonima, un'opinione su tutti i servizi. Al termine dell'analisi dei dati viene strutturata una relazione discussa in un momento pubblico rivolto ai familiari, oppure inviata a domicilio. Sulla base dei risultati vengono desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere.

Nel rispetto della normativa regionale lombarda sull'accreditamento la RSA San Giuseppe promuove e garantisce la tutela della persona anziana e la partecipazione sua e dei familiari attraverso:

1. il recepimento e la promozione della "Carta dei Diritti della persona anziana" (allegata);
2. la possibilità di esprimere in maniera personale pareri, di segnalare disfunzioni, di dare suggerimenti attraverso l'apposito modulo disponibile in reception (vedi allegato Scheda per la segnalazione di suggerimenti, criticità o apprezzamenti da parte degli ospiti/familiari). Ad ogni Scheda di Segnalazione pervenuta in forma scritta, la Direzione provvederà a dare risposta tempestivamente e comunque non oltre il tempo massimo di 72 ore dalla data di ricezione;
3. la possibilità di incontrare il Direttore operativo, il Direttore Sanitario, il responsabile delle Relazioni con il Pubblico e i responsabili che presidiano i servizi della Casa;
4. il consenso informato per le cure e l'assistenza e il consenso al trattamento dei dati personali nel rispetto della privacy.

Associazione mette a disposizione delle famiglie il servizio Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) che ha il compito specifico di fornire assistenza all'ospite e ai suoi familiari a partire dalla domanda di ammissione, sino al momento dell'ingresso e per tutta la permanenza dell'ospite nella Casa.

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è aperto nei seguenti orari:

Dal lunedì al venerdì:

Mattino: 09.00 - 13.00

Pomeriggio: 13.30 - 16.30

Attraverso l'URP è possibile chiedere appuntamento con la Direzione operativa e Direzione Sanitaria della struttura.

È assicurato l'accesso alla RSA dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli ospiti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella RSA.

La comunicazione con gli ospiti ed i parenti e la tenuta dei fascicoli personali sono impostate nel rispetto della Legge 675 sul diritto alla privacy e successive integrazioni.

Nei casi in cui la famiglia ritenga di dover far valere un proprio diritto, può rivolgersi all'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) istituito presso l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Milano sita in Corso Italia, 52 a Milano. L'Ufficio può essere contattato direttamente di persona, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì. Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte telefonicamente al n. 02.85781, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica [protocollogenerale@pec.ats-milano.it](mailto:protocollogenerale@pec.ats-milano.it)

## **STRUMENTI, MODALITA' E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI CAREGIVER**

Associazione Monte Tabor annualmente svolge indagini finalizzate alla valutazione della qualità dei servizi erogati e delle prestazioni usufruite dall'utenze nonché la rilevazione dei disservizi.

In particolare vengono attuate due differenti tipologie di indagine:

Valutazione Soddisfazione Parenti: indagine effettuata mediante questionario (allegato fac-simile questionario tipo) distribuito ai familiari degli ospiti e conseguente elaborazione dei risultati, che vengono poi diffusi in struttura secondo quanto riportato nella apposita Linea Guida/Procedura

Valutazione Soddisfazione Ospiti: indagine effettuata mediante interviste svolte dagli operatori del servizio educativo agli ospiti con adeguata capacità cognitiva secondo quanto riportato nella apposita Linea Guida/Procedura

## **ACCESSO ALLA STRUTTURA E ALLE SUE DIVISIONI INTERNE**

Associazione Monte Tabor facilita l'accesso alla Struttura e alle sue divisioni interne con l'apposizione di una segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione tramite una cartellonistica opportunamente distribuita in tutti i piani della RSA.

## **GIORNATA TIPO DELL'OSPITE DELLA RSA**

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della RSA è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti ragionevoli, orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione, così come i

diversi momenti ricreativi organizzati in stretta collaborazione tra il personale socio sanitario, il personale di animazione e i volontari. La giornata tipo è riportata a titolo di esempio sinteticamente nella tabella seguente:

ORA	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
7,00-9,00	Saluto, igiene personale, alzata ospiti	Le alzate si eseguono in base a schemi predisposti dall'equipe che tengono conto per quanto possibile delle esigenze dell'ospite. Viene poi eseguita l'igiene del mattino, il cambio dei presidi per l'incontinenza, la vestizione e il trasferimento in sala pranzo per la colazione.
8,00-9,00	Colazione e eventuale terapia farmacologica	La colazione è servita in sala pranzo, mentre per gli allettati viene servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica
9,00-11,30	Spazio attività igiene, fisioterapia, animazione e idratazione	Partecipazione al programma di animazione (laboratorio settimanale, ginnastica di gruppo settimanale, attività ricreative, trattamenti fisioterapici individuali), merenda del mattino. Proseguo attività igiene: bagni
12,00-13,00	Pranzo	Gli ospiti vengono accompagnati a tavola per il pranzo. Nei casi in cui sia necessario è prevista l'alimentazione assistita ai tavoli o in camera. Distribuzione terapia farmacologica.
13,00-14,15	Riposo e momenti di relax	A seconda delle abitudini gli ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano prima del quale vengono eseguiti gli interventi per gli incontinenti.
14,30- 17,30	Alzata, merenda proseguo attività ricreative	Gli ospiti vengono alzati e si effettua eventuale intervento per gli incontinenti. Si prosegue con le attività ricreative pomeridiane e intorno alle ore 16,00 si effettua la merenda pomeridiana.
18,30-19,30	Cena	Gli ospiti vengono accompagnati a tavola per la cena: se necessario è prevista l'alimentazione assistita ai tavoli o in camera. Distribuzione terapia farmacologica
19,30-21,00	Preparazione per la notte	Messa a letto, preparazione per la notte con interventi per l'igiene personale e cambio presidi per l'incontinenza. Saluto serale.
21,00	Riposo Notturno	Sorveglianza da parte del personale; a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza

Le visite mediche vengono effettuate sia al mattino sia al pomeriggio integrandosi con le altre attività.

## SERVIZI OFFERTI

Di seguito viene riportata la descrizione sintetica del contenuto dei servizi compresi nella retta.

### SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI

#### Direzione Sanitaria

Valutazione della domanda di accoglienza degli ospiti e responsabilità generale della loro salute. Organizzazione e coordinamento aspetti sanitari e riabilitativi basandosi sui Piani di Assistenza Individuali.

Verifica igiene ambientale e alimentare per garantire i parametri dettati dalla normativa in vigore.

#### Servizio Medico

Presenza diurna dei medici della Casa dal lunedì al venerdì, servizio di reperibilità durante le ore notturne e nei festivi e prefestivi. Elaborazione in equipe del Piano di Assistenza individualizzata dell'ospite.

### Servizio Infermieristico

Presenza degli infermieri in RSA 24 ore su 24. Supervisione e coordinamento del servizio assistenziale da parte dei Referenti infermieristici di nucleo.

### Servizio di Fisioterapia

Valutazione della funzionalità motoria dell'ospite e implementazione piano ciclico mantenimento motorio dell'ospite in coerenza con le indicazioni del medico.

### Servizio di animazione

Cura e sviluppo delle relazioni personali con l'ospite. Organizzazione e realizzazione di attività ricreative e culturali con l'obiettivo di stimolare le capacità intellettive e relazionali dell'ospite.

### Servizio Ausiliario Socio-Assistenziale/Socio Sanitario

Presenza degli operatori 24 ore su 24. Assistenza degli ospiti nella cura di sé, nell'igiene, nell'alimentazione e nell'idratazione, nella movimentazione e nella deambulazione.

### Servizio Farmaceutico

Erogazione di farmaci, parafarmaci (presidi per l'incontinenza, ecc.) e ausili previsti dal Servizio Sanitario Regionale.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI NATURA ALBERGHIERA**

### Direzione

Verifica del rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento. Supervisione e orientamento degli operatori alla rilevazione dei bisogni degli ospiti. Riferimento della famiglia nei confronti di tutte le figure professionali operanti all'interno della Casa.

### Servizi di Staff alla Direzione

*Amministrazione:* Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative e rilascio della dichiarazione prevista dalla normativa vigente.

*Ufficio Relazioni con il Pubblico:* Assistenza all'ospite e ai suoi familiari all'inizio del rapporto (domanda e ammissione), al momento dell'ingresso e durante tutta la sua permanenza nella Casa. È l'unità operativa incaricata per le visite guidate alla struttura, previo accordo.

*Reception:* Accoglienza familiari, servizio informazioni e gestione della comunicazione telefonica.

### Servizio Ristorazione

Offerta di menù stagionali con variazioni giornaliere e alternative fisse per pranzo e cena, selezionati tenendo conto di quanto previsto dalle linee guida sull'alimentazione e l'idratazione.

Possibilità di diete specialistiche, in base all'indicazione dell'equipe medica.

Merenda e bevande al di fuori dei pasti (si allega esempio menù tipo).

### Servizio Guardaroba e Lavanderia

Lavaggio, sistemazione, cura della biancheria piana e dei capi degli ospiti.

### Servizio di Manutenzione e Sicurezza

Controllo e mantenimento di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature, degli impianti e delle componenti strutturali e infrastrutturali degli ambienti interni ed esterni alla Casa.

### Servizio Pulizia

Lavaggio e sanificazione delle camere, degli spazi comuni e delle aree esterne.

### Climatizzazione

Riscaldamento, climatizzazione localizzata degli ambienti.

L'Istituto declina ogni responsabilità in merito ad eventuali smarrimenti di denaro e di oggetti vari e di valore. In allegato viene riportata la Tabella Rette dell'anno in corso.

## **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

Non sono compresi nella retta, ma sono comunque garantiti presso la RSA i seguenti servizi per i quali, ove possibile, sono disponibili tariffari aggiornati anche presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico: Ausili e presidi speciali non compresi nel nomenclatore tariffario specifico per l'RSA e forniti dall'ASL, Farmaci che hanno un'equivalente terapeutico nel nostro prontuario qualora vengano richiesti specificatamente in altra denominazione;

## **GESTIONE LISTA DI ATTESA**

Nel seguito vengono descritti i criteri di formazione e le modalità di gestione della lista di attesa presso la RSA San Giuseppe. Per l'accesso alla RSA è necessario che l'ospite abbia compiuto i 65 anni e sia residente nella Regione Lombardia. Per consentire all'utente una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi erogati è possibile effettuare una visita presso la RSA, previo appuntamento con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nella quale viene presentata la struttura e i suoi servizi e vengono date tutte le delucidazioni necessarie richieste. In questa occasione può essere fornita anche la documentazione necessaria per poter presentare la domanda ed essere inseriti nella lista d'attesa.

La lista di attesa è gestita dalla Direzione unitamente alla Direzione Sanitaria con criteri di trasparenza e viene costituita valutando:

- data di presentazione della domanda;
- gli aspetti sanitari;
- gli aspetti sociali.

Tra gli aspetti sanitari le malattie infettive con alto rischio di contagio e i disordini comportamentali gravi costituiscono impedimenti assoluti all'iscrizione nella lista d'attesa.

La valutazione delle condizioni fisiche e psichiche viene attuata preventivamente a cura della Direzione Sanitaria, consultando la documentazione sanitaria presentata.

Dopo una prima valutazione della documentazione, se ritenuto idoneo, il potenziale ospite viene inserito nella lista di accettazione.

Le persone in lista vengono chiamate dal personale URP con almeno un giorno di anticipo.

Nel caso in cui la famiglia rifiuti il ricovero, il potenziale ospite rimane in lista di attesa ma gli viene assegnata la penalità che fa slittare il nominativo all'ultimo posto. Dopo il terzo diniego, la domanda verrà annullata.

## **MODALITA' DI AMMISSIONE, PRESA IN CARICO**

L'equipe d'accoglienza viene informata del nuovo ingresso ricevendo copia della scheda di accoglienza almeno un giorno prima dell'ammissione dell'ospite. L'ospite viene accolto di norma, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 14.30.

L'equipe d'accoglienza è di norma composta dal personale amministrativo e dal Coordinatore che provvederanno successivamente ad accompagnarlo insieme con i familiari nel nucleo di residenza ove avrà la possibilità di conoscere gli altri membri dell'equipe, il Direttore operativo e il Direttore Sanitario. In questa fase vengono fornite le prime notizie riguardanti il nucleo per facilitare il naturale inserimento nella Casa, si accompagna l'ospite in camera e si raccolgono le prime notizie sanitarie con particolare attenzione alla terapia in atto, per evitare interruzioni.

Nel corso dei successivi 7 giorni i componenti dell'equipe multi professionale concorrono a definire il Piano di Assistenza Individualizzato finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura.

La Direzione della Casa si riserva la facoltà di assegnare all'ospite un'unità abitativa che sia atta a garantire la sua migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria. Per motivazioni di natura logistica, sanitaria e organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all'ospite ed al familiare di riferimento.

## **DIMISSIONI**

Le dimissioni possono avvenire a cura della Direzione oppure possono essere volontarie da parte dell'Ospite/Familiare.

La dimissione da parte della Direzione potrà avvenire nei seguenti casi:

- per un giudizio di sopravvenuta inadeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità della persona;
- qualora l'ospite tenga un comportamento non conforme allo spirito comunitario;
- commetta gravi infrazioni al regolamento;
- il certificato medico allegato alla presentazione della domanda ometta il referto o non riveli l'esistenza di patologie importanti oppure risulti viziato nella procedura;
- venga rilevato il perdurare di ingiustificati ritardi del pagamento della retta.

In caso di dimissione volontaria dell'ospite/familiare, si richiede un preavviso scritto, da consegnare al responsabile delle relazioni con il pubblico, almeno 15 giorni prima, in modo

che il personale competente possa programmare un eventuale nuovo inserimento. Non si effettuano dimissioni nei giorni festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

la relazione sanitaria di dimissione;

i documenti personali dell'ospite (tessera sanitaria, carta d'identità, libretto di esenzione, certificato elettorale);

gli effetti personali dell'ospite

In tutti i casi in cui è eventualmente richiesto, la dimissione dell'Ospite potrà avvenire in forma assistita e protetta al fine di garantire la continuità assistenziale.

## **MODALITA' DI ACCESSO, DI VISITA E DI USCITA**

La RSA è aperta dalle 8.00 alle 20.00: l'accesso ai nuclei può avvenire nei medesimi orari, ma si ricorda che non è consentito stare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale, delle attività sanitarie e del riposo. La direzione si rende sempre disponibile a valutare richieste particolari e a concedere il permesso di accedere e permanere nei nuclei in orari differenti da quelli indicati.

In generale ad ogni ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è garantita la possibilità di entrare e uscire dalla Casa; ciò avviene in base alle modalità particolari descritte nel "Regolamento interno" che vien di regola fornito in prossimità dell'ingresso o al momento della domanda di accesso, a richiesta degli interessati.

## **MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI**

Associazione Monte Tabor ha definito un Regolamento sul diritto di accesso agli Atti ex Legge 241/1990 che contiene tempistiche e modalità di accesso a dati/informazioni amministrative/sanitarie della struttura e che potrà essere utilizzato nei casi di specie.

Regolamento e modulistica correlata sono disponibili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'atto di accoglimento della richiesta avviene entro il termine di 30 giorni. Nei casi in cui la richiesta venga approvata, per la presa visione dei documenti ed il successivo rilascio di copia è previsto un tempo non inferiore a 15 giorni. E' previsto un rimborso del costo di riproduzione pari a Euro 0,30 per ogni pagina rilasciata.

## **MODALITA' E DEFINIZIONE DEI TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Associazione Monte Tabor raccoglie le segnalazioni e i reclami degli ospiti e dei familiari tramite la compilazione dell'apposito modulo "SCHEDE PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI, CRITICITA' O APPREZZAMENTI DA PARTE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI" messo a disposizione dall'Urp.

Associazione Monte Tabor si impegna a dare pronta risposta in un tempo massimo di 72 ore.

## **MODALITA' DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI**

Associazione Monte Tabor emette annualmente le certificazioni ai fini fiscali da fornire alle famiglie per la presentazione dei modelli fiscali. Le certificazioni vengono consegnate dall'URP.

## **WHISTLEBLOWING**

Associazione Monte Tabor ha da tempo previsto modalità di segnalazione, anche in forma anonima, di illeciti, o di possibili illeciti, che possono essere posti in essere all'interno del nostro ente. In particolare, trattasi della possibilità di effettuare una segnalazione o di una "denuncia interna" ad un organismo dell'associazione deputato a raccogliere tali segnalazioni, ovvero una segnalazione esterna, una divulgazione pubblica, una denuncia all'autorità giudiziaria e/o contabile.

Come ed a chi effettuare le segnalazioni

Le segnalazioni possono essere effettuate in forma scritta, anche con modalità informatiche, oppure in forma orale.

Il destinatario delle segnalazioni designato dall'associazione ("canale di segnalazione interna") è l'avv. Giuseppe Maggioni.

Le segnalazioni scritte – anche con modalità informatiche - possono essere nominative oppure in forma anonima. Possono essere effettuate in forma libera oppure compilando l'apposito modulo presente nella sezione "whistleblowing" nel sito dell'Associazione Monte Tabor, nella sezione dedicata alle RSA.

Le segnalazioni scritte possono essere inoltrate all'avv. Giuseppe Maggioni a mezzo di plico chiuso - che dovrà contenere il suddetto modulo ovvero l'esposizione dei fatti ed i riferimenti del mittente salvo che il mittente intenda effettuare una segnalazione anonima - al seguente indirizzo: Via C. G. Merlo n. 3, 20122 Milano, oppure possono essere inoltrate al seguente indirizzo di posta elettronica appositamente dedicato alle segnalazioni e la cui lettura è riservata all'avv. Giuseppe Maggioni: [whistleblowing@associazionemontetabor.it](mailto:whistleblowing@associazionemontetabor.it)

Le segnalazioni orali potranno essere effettuate al numero di telefono: 02.76004119 dell'avv. Giuseppe Maggioni in orario di ufficio. Sarà possibile richiedere la fissazione di un incontro. Nel caso di segnalazione orale, verrà steso il relativo verbale con il resoconto della segnalazione. Il segnalante avrà diritto di verificare, rettificare e confermare il verbale medesimo mediante la propria sottoscrizione.

## UBICAZIONE STRUTTURA E STRADE D'ACCESSO

La RSA è collocata nel Comune di Milano in Via Delle Ande n.11 ed è facilmente accessibile sia con i mezzi pubblici e che con mezzi propri.

Metropolitana: MM1 – URUGUAY  
Autobus: linea 68 – 69



## ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- ALLEGATO 1: TABELLA RETTE ANNO IN CORSO
- ALLEGATO 2: CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO
- ALLEGATO 3: DOMANDA DI INGRESSO IN RSA (documenti necessari)
- ALLEGATO 4: CORREDO BASE (FAC SIMILE)
- ALLEGATO 5: MENU' TIPO INVERNALE/ESTIVO E MENÙ TIPO IN CASO DI FRAGILITÀ ALIMENTARI
- ALLEGATO 6: SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI, CRITICITA' O APPREZZAMENTI DA PARTE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI
- ALLEGATO 7: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI
- ALLEGATO 8: CONTRATTO INDIVIDUALE DI DEPOSITO OGGETTI/VALORI