

---

## ALLEGATO 1

### ALLEGATO TECNICO Servizi da assicurare nelle strutture

#### **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE – R.S.A. –**

**Servizio rivolto a persone anziane con compromissione dell'autosufficienza residenti in Regione Lombardia**

**Consta di 2 nuclei di 21 posti letto ciascuno per un totale di 42 posti letto**

**Fatto salvo quanto previsto dalle normative di riferimento, si elencano le prestazioni ed i servizi da assicurare nella struttura**

- **Pasti**: il servizio pasti deve essere assicurato per sette giorni la settimana per tutte le settimane dell'anno, tramite un “trasportato” nel pieno rispetto delle norme HCCP, sia in fase di preparazione che in fase di trasporto e distribuzione. Il servizio deve garantire almeno due scelte per ogni portata (compatibilmente con lo stato di salute di ogni singolo ospite), e due pasti principali (pranzo e cena) oltre alla colazione mattutina ed una merenda pomeridiana. Più volte nella giornata deve essere garantita la distribuzione di bibite e/o bevande, a seconda della stagione e delle esigenze del singolo ospite. In ogni singola somministrazione devono essere rispettate e rigorosamente seguite le indicazioni e le prescrizioni personalizzate per ogni ospite in relazione al suo fabbisogno dietetico/alimentare, sanitario, oltre alle condizioni di somministrazione in relazione al livello di autonomia e di funzionalità fisiologica residua nella corretta assunzione degli alimenti.
- **lavanderia-guardaroba**: deve essere assicurato il servizio di lavanderia e stiratura degli indumenti personali degli ospiti (biancheria e capi di vestiario), oltre che piccoli lavori di sartoria. Deve essere anche assicurato il servizio di lavanderia per la biancheria piana;
- **pulizia**: tutti gli spazi devono essere puliti ed igienizzati anche più volte al giorno in modo da garantire costantemente gli standard di qualità e di norma relativa alla pulizia e all'igiene degli spazi e degli arredi sia comuni che di pertinenza dell'utente;
- **portierato e centralino**: i servizi devono essere garantiti almeno dalle ore 8.00 alle ore 20.00 per sette giorni alla settimana per tutte le settimane dell'anno;
- **trasporto per cure**: ad esclusione di eventuali costi vivi per utilizzo ambulanza;
- **bar**: deve essere assicurato un servizio bar;
- **reclami, suggerimenti ed apprezzamenti**: deve essere eseguita l'indagine di customer satisfaction in conformità con le norme di accreditamento regionale e coerentemente con le linee guida di Regione Lombardia ed inoltre deve essere assicurato agli ospiti ed ai familiari un servizio per la raccolta e la gestione di reclami

e suggerimenti ed anche apprezzamenti dei servizi erogati. Le modalità di presentazione e raccolta devono essere chiaramente indicate nella carta dei servizi.

### **Assistenza alla persona**

- **accoglienza** articolata nelle seguenti fasi:
  - visita preliminare struttura
  - supporto nella presentazione della domanda e nella preparazione della documentazione richiesta
  - visita domiciliare per valutazione dello stato del richiedente, eventualmente in collaborazione con il servizio sociale comunale (per i residenti inviati dal Servizio);
- **inserimento** personalizzato secondo i bisogni dell'anziano e con il massimo coinvolgimento della famiglia;
- **monitoraggio** costante e programmato delle condizioni dell'ospite per una riprogettazione e riformulazione del PAI, con cadenza almeno semestrale;
- **informazione** e contatto costante con i familiari per tutto ciò che concerne sia la vita e le esigenze dell'ospite, sia le procedure e prassi amministrative, anche ai fini fiscali;
- **dimissioni**: nei casi e secondo le modalità previste nel Contratto stipulato con il singolo ospite. Andranno comunque garantiti tutto il sostegno e l'accompagnamento necessari e richiesti dal caso.

### **Servizi di assistenza medico/infermieristica**

- **assistenza medica** almeno con presenza nella fascia diurna feriale e reperibilità nella fascia notturna, festiva e prefestiva;
- **assistenza infermieristica professionale** 24 ore su 24 per 7 giorni la settimana per tutte le settimane dell'anno;
- **assistenza infermieristica riabilitativa**; secondo una programmazione settimanale;
- **fornitura** di quanto necessario sia in ambito medico sia infermieristico ed assistenziale (a titolo esemplificativo: farmaci, gas medicali, materiale sanitario, materassi e/o materiale antidecubito, ausili per incontinenti, escluse prestazioni relative all'assistenza protesica specialistica e personalizzata erogabili nell'ambito del SSR).

### **Servizi di assistenza generale**

- **assistenza generale** ed **igiene personale** 24 ore su 24 per 7 giorni la settimana per tutte le settimane dell'anno, rese da personale in possesso di titolo specifico;
- **barbiere/parrucchiere/estetista** con periodicità programmata e/o secondo necessità;
- **podologo** con periodicità programmata e/o secondo necessità;

### **Servizi di assistenza specialistica**

- **dietologo e/o dietista**: per la formulazione dei menù (almeno due stagionali) e per la personalizzazione delle diete speciali;
- **fisiatra**: visite specialistiche;
- **fisioterapista**: terapie riabilitative;

### **Servizi di animazione ed attività occupazionali**

- con l'intervento di **educatori, animatori e/o altri specialisti qualificati** in possesso di titolo specifico dovranno essere previste attività sempre finalizzate alla valorizzazione dell'anziano ed al mantenimento delle sue capacità residuali, attività aperte alla partecipazione dei familiari e del territorio, con la collaborazione di enti ed associazioni locali di volontariato (a titolo esemplificativo: teatro, musica, arte, bricolage, letture guidate, giochi di società, feste di compleanno, uscite sul territorio, ecc.).

### **Servizi di assistenza religiosa**

- per gli ospiti di fede cattolica deve essere assicurata l'assistenza religiosa, con celebrazione almeno settimanale della Santa Messa.
- per gli ospiti di fede religiosa diversa da quella cattolica deve essere consentito l'accesso ai ministri e/o ad esponenti delle relative fedi.

### **Servizi ulteriori**

- Servizi specialistici ulteriori rispetto a quelli previsti: devono essere garantiti, anche prevedendo i costi vivi a carico dell'utente o a carico del SSR, a seconda dei casi;
- Servizio di trasporto in ambulanza per eventuali visite specialistiche: deve essere garantito, anche con previsione dei costi a carico dell'utente.

Dovranno comunque essere garantiti tutti i servizi ulteriori previsti dalle norme presenti e future sull'accreditamento Residenze Sanitarie Assistite.

---

## **CENTRO DIURNO INTEGRATO – CDI**

### **Autorizzato al funzionamento per n° 16 utenti anziani.**

È un servizio diurno per anziani non autosufficienti, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.

Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con una autosufficienza compromessa parzialmente o totalmente e con necessità di assistenza che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA.

Il Centro offre prestazioni sanitarie (mediche, infermieristiche e riabilitative), socio-assistenziali (ad esempio, aiuto per la cura dell'igiene personale) e servizi di animazione (di gruppo o individuali) e di socializzazione, quali spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture ecc. al fine di contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale.

Tra gli obiettivi vi è quello di garantire alle famiglie e al contesto socio - ambientale un sostegno alla persona anziana sola e contemporaneamente un sollievo diurno dall'onere dell'assistenza.

Consta di locali adeguatamente predisposti (alcuni da condividere con l'RSA) quali laboratorio per attività manuali, stanza per il riposo, sala da pranzo, soggiorno, stanza per attività di psicostimolazione, palestra, locale per valutazione neuropsicologica, locale per la lettura bagno protetto.

### **Il servizio deve essere aperto per 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì.**

#### **Prestazioni e servizi da assicurare nella struttura**

- **pasti** il servizio pasti deve essere assicurato per sette giorni la settimana per tutte le settimane dell'anno, tramite un "trasportato" nel pieno rispetto delle norme HCCP, sia in fase di preparazione che in fase di trasporto e distribuzione. Il servizio deve garantire almeno due scelte per ogni portata (compatibilmente con lo stato di salute di ogni singolo ospite), e due pasti principali (pranzo e cena) oltre alla colazione mattutina ed una merenda pomeridiana. Più volte nella giornata deve essere garantita la distribuzione di bibite e/o bevande, a seconda della stagione e delle esigenze del singolo ospite. In ogni singola somministrazione devono essere rispettate e rigorosamente seguite le indicazioni e le prescrizioni personalizzate per ogni ospite in relazione al suo fabbisogno dietetico/alimentare, sanitario, oltre alle condizioni di somministrazione in relazione al livello di autonomia e di funzionalità fisiologica residua nella corretta assunzione degli alimenti;
- **pulizia**: tutti gli spazi devono essere puliti ed igienizzati anche più volte al giorno in modo da garantire costantemente gli standard di qualità e di norma relativa alla pulizia e all'igiene degli spazi e degli arredi sia comuni che di pertinenza dell'utente;
- **bar**: deve essere assicurato un servizio bar;
- **reclami, suggerimenti ed apprezzamenti**: deve essere eseguita l'indagine di customer satisfaction in conformità con le norme di accreditamento regionale e coerentemente con le linee guida di Regione Lombardia ed inoltre deve essere

---

assicurato agli ospiti ed ai familiari un servizio per la raccolta e la gestione di reclami e suggerimenti ed anche apprezzamenti dei servizi erogati. Le modalità di presentazione e raccolta devono essere chiaramente indicate nella carta dei servizi.

### **Assistenza alla persona**

- **accoglienza** articolata nelle seguenti fasi:
  - visita preliminare struttura
  - supporto nella presentazione della domanda e nella preparazione della documentazione richiesta
  - visita domiciliare per valutazione dello stato del richiedente, eventualmente in collaborazione con il servizio sociale comunale (per i residenti inviati dal Servizio);
- **inserimento** personalizzato secondo i bisogni dell'anziano e con il massimo coinvolgimento della famiglia;
- **monitoraggio** costante e programmato delle condizioni dell'ospite per una riprogettazione e riformulazione del PAI, con cadenza almeno semestrale;
- **informazione** e contatto costante con i familiari per tutto ciò che concerne sia la vita e le esigenze dell'ospite, sia le procedure e prassi amministrative, anche ai fini fiscali;
- **dimissioni**: nei casi e secondo le modalità previste nel Contratto stipulato con il singolo ospite. Andranno comunque garantiti tutto il sostegno e l'accompagnamento necessari e richiesti dal caso.

### **Servizi di assistenza medica e specialistica**

- **assistenza medica**: deve essere assicurato il rapporto con il medico di Medicina Generale dell'ospite, che ne rimane a tutti gli effetti medico curante e responsabile della terapia prescritta;
- **assistenza fisioterapica**: terapie riabilitative;
- **dietologo e/o dietista**: per la formulazione dei menù (almeno due stagionali) e per la personalizzazione delle diete speciali.

### **Servizi di animazione ed attività occupazionali**

- con l'intervento di **educatori, animatori e/o altri specialisti qualificati** in possesso di titolo specifico dovranno essere previste attività sempre finalizzate alla valorizzazione dell'anziano ed al mantenimento delle sue capacità residuali, attività aperte alla partecipazione dei familiari e del territorio, con la collaborazione di enti ed associazioni locali di volontariato (a titolo esemplificativo: teatro, musica, arte, bricolage, letture guidate, giochi di società, feste di compleanno, uscite sul territorio, ecc.).

### **Servizi di assistenza religiosa**

- per gli ospiti di fede cattolica deve essere assicurata l'assistenza religiosa, con celebrazione almeno settimanale della Santa Messa;
- per gli ospiti di credo religioso diverso da quello cattolico deve essere consentito l'accesso ai ministri e/o ad esponenti delle relative fedi.

### **Servizi ulteriori**

- **lavanderia**: deve essere assicurato il servizio di lavanderia-guardaroba per gli indumenti personali degli ospiti, anche con costi a carico dell'utente;
- **barbiere/parrucchiere/estetista** deve essere assicurato il servizio di barbiere/parrucchiere/estetista con periodicità programmata, anche con costi a carico dell'utente;
- **podologo** deve essere assicurato il servizio di podologo con periodicità programmata, anche con costi a carico dell'utente;
- servizio di **trasporto** deve essere garantito quotidianamente, anche con costi a carico dell'utente.

Dovranno comunque essere garantiti tutti i servizi ulteriori previsti dalle norme presenti e future sull'accreditamento dei Centri Diurni Integrati.

### **MINIALLOGGI**

Servizio rivolto in via prioritaria ad anziani residenti in Cusano Milanino che, per il loro stato psicosociale ed economico, anche se autonomi nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, necessitano di vivere in un contesto protetto che offra sicurezza sociale e faciliti la socializzazione. L'accesso al servizio è consentito anche a persone non autosufficienti, purché assistite 24 ore su 24.

Scopo del servizio è:

- sostenere l'autonomia della persona anziana mediante la messa a disposizione di un minialloggio;
- prevenire il più a lungo possibile il decadimento delle funzionalità e delle autonomie personali, condizione che renderebbe necessario il ricovero in strutture per non autosufficienti;
- migliorare il livello di sicurezza e protezione personale;
- facilitare l'utilizzo dei servizi parziali di assistenza e di cura alla persona;
- mantenere le relazioni sociali e familiari esistenti nell'ambito locale;

**L'accesso è previsto per coloro che si trovano nelle seguenti condizioni:**

- cittadini residenti in Cusano Milanino;
- persone sole, che compiono 65 anni di età nell'anno di presentazione della domanda;
- coppie di anziani, di cui almeno uno abbia raggiunto il limite di età sopra indicato e l'altro abbia almeno 55 anni;

- è possibile l'accesso di non residenti solo in caso di mancanza di domande di accesso da parte dei residenti, purché nel rispetto delle condizioni predette.

**Per gli assegnatari singoli è ammessa anche la coabitazione con:**

- un parente diverso dal coniuge: padre, madre, figlio/a, fratello, sorella, ecc. purché in possesso del requisito dell'età (65 anni);
- un figlio non in possesso del requisito dell'età, purché riconosciuto da apposita Commissione Pubblica Invalido Civile Servizi almeno al 75%;

Consta di 32 appartamenti + 10 box.

**Prestazioni e servizi minimi da assicurare:**

- **Servizio di segreteria e di accoglienza delle domande:** dovrà essere attivo almeno dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 18.00, dovrà costituire il punto di riferimento sia quale supporto nella presentazione della domanda che nella predisposizione della documentazione richiesta. Dovrà inoltre fornire informazioni sui servizi offerti dalla struttura.
- **Modalità e procedura di assegnazione dei minialloggi:**
  - Presentazione della domanda, cui dovrà essere allegata un'attestazione medica che precisi l'esistenza di condizioni di autonomia sufficienti allo svolgimento degli atti quotidiani della vita.
  - Saranno ammesse anche le domande presentate da parte di persone anziane non autosufficienti, comunque dotate di assistenza continua. A tal fine dovrà allegarsi alla domanda idonea documentazione (a titolo esemplificativo impegno all'assistenza debitamente sottoscritto dal parente che se ne assume l'onere e/o regolare contratto di lavoro dell'assistente familiare e/o altra documentazione utile che verrà valutata dalla Commissione).
  - Il gestore è tenuto a provvedere alla tinteggiatura ed alla pulizia ordinaria e, se necessaria, straordinaria dei locali ad ogni subentro;
  - Le assegnazioni saranno effettuate dal gestore sulla base di una graduatoria redatta da apposita commissione di valutazione composta come di seguito:
    - Dirigente Settore Servizi alla Persona o suo delegato in qualità di Presidente;
    - Un operatore del Servizio Sociale;
    - Due rappresentanti del gestore.
  - la graduatoria sarà stilata sulla base di una valutazione complessiva delle condizioni del richiedente che dovrà individuarne i bisogni effettivi e verificare l'adeguatezza del servizio rispetto ai bisogni stessi, tenendo conto dei seguenti parametri:
    - Valutazione condizioni sociali, economiche, relazionali e familiari;
    - Valutazione condizione abitativa, in relazione alle condizioni della persona;

- Richiesta di accesso ad altri servizi interni;
  - Data di presentazione della domanda;
  - Età anagrafica del richiedente (o media dell'età in caso di due richiedenti).
- Agli ospiti dei mini alloggi sarà applicata una tariffa di Euro 351,31 mensili onnicomprensiva, da corrispondersi in via anticipata in n. 12 rate mensili, comprensive delle utenze per il riscaldamento, l'acqua calda, l'energia elettrica, le pulizie degli spazi comuni e quant'altro necessario alla gestione ordinaria, che saranno addebitate separatamente dal gestore. Tale importo potrà essere incrementato al primo gennaio di ogni anno (e comunque non prima del 2020) di una percentuale pari al tasso di inflazione dei prezzi al consumo delle famiglie di operai e impiegati (FOI) dell'anno precedente e nel rispetto della normativa vigente.
  - Due box sui dieci presenti dovranno essere riservati al Comune, mentre i restanti potranno essere locati agli ospiti dei minialloggi ad una tariffa di Euro 51,97 mensili che potrà essere incrementata annualmente secondo quanto previsto relativamente all'incremento della tariffa per il servizio dei minialloggi.
  - I box che rimarranno eventualmente disponibili potranno essere locati a prezzo di mercato.
- **Servizio di portierato per accoglienza familiari/visitatori:** dovrà essere garantito almeno dalle ore 11.00 alle ore 19.00 per sette giorni alla settimana per tutte le settimane dell'anno;
  - **Servizio di teleassistenza:** se richiesto, dovrà essere garantito 24 ore su 24 per sette giorni la settimana per tutte le settimane dell'anno con costi a carico del gestore.
  - **Servizio di pulizia:** dovrà essere garantita quotidianamente la pulizia dei luoghi comuni e di tutti gli spazi a servizio dei minialloggi.
  - **Servizi di carattere “condominiale”**, in particolare:
    - servizio di raccolta rifiuti e rotazione sacchi;
    - pulizia e cura del giardino;
    - manutenzione ordinaria luci, ascensori e impianti comuni;
    - conduzione impianto di riscaldamento centralizzato e idrotermosanitario centralizzato;
    - gestione e manutenzione dispositivi antincendio;
    - pagamento imposte e tariffe comunali per raccolta rifiuti;