



# CARTA dei SERVIZI

## Residenza Sanitaria Assistenziale I PIOPPI

Via Leonardo Da Vinci, 38 – Dresano (MI)  
Tel 02 982 741 48 – Fax 02 982 743 42 - [rsadresano@puntoservice.org](mailto:rsadresano@puntoservice.org)



Cooperativa Sociale a r. l.



<b>Indice</b>	
Indice .....	3
<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>PRESENTAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>LINEE GUIDA .....</b>	<b>7</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....</b>	<b>8</b>
Caratteristiche generali .....	8
Ammissione ed ingresso dei Residenti.....	8
Preparazione della Camera.....	10
Giornata tipo .....	10
Vita nella Residenza .....	11
L'Équipe assistenziale .....	11
Il Personale.....	12
Assistenza alla persona .....	12
Servizio Parrucchiere/Barbiere .....	13
Servizio di Podologia/Pedicure curativa, pedicure estetica e manicure.....	13
Assistenza infermieristica .....	14
Assistenza riabilitativa .....	14
Assistenza medica .....	15
Animazione.....	15
Assistenza Religiosa.....	17
Ristorazione.....	17
Pulizia .....	18
Lavanderia e stireria .....	18
Direzione della Struttura .....	19
Servizi amministrativi .....	19
Servizi di trasporto .....	19
Hall – Reception - Centralino .....	19
Servizio bar.....	20
Televisione.....	20
Servizio mortuario.....	20
Introduzione agli standard e modalità di verifica .....	21
Standard di Qualità .....	22
Somministrazione di questionari di customer satisfaction .....	22
L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri .....	23
Meccanismi di tutela e verifica .....	26
Il trattamento dei dati personali .....	27
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria .....	27
Come raggiungere la Residenza.....	28
Orari.....	29
Staff.....	30

## PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

### **"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"**

recita, nella raccomandazione n° 34:

*"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.*

*Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."*

## PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La "Carta" non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza Sanitaria Assistenziale, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro famigliari.

Caresanablot, 24/02/2026

Punto Service Coop. Soc.a.r.l.  
L'Amministratore Delegato  
Dott.ssa Stefania Repinto



## LINEE GUIDA

La **Residenza Sanitaria Assistenziale** (R.S.A.) rappresenta la risposta per l'anziano non autosufficiente che non può più essere assistito a domicilio anche a causa di particolari situazioni familiari, e che non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in ospedale o in Istituto di Riabilitazione Geriatrico.

In R.S.A. vengono erogate le seguenti prestazioni:

Assistenza medica e farmaceutica di base, fornitura di ausili per incontinenti, assistenza infermieristica e fisioterapica, assistenza alla persona, attività di animazione, servizi alberghieri, etc.

Questi sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1) **Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano:**

l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.

2) **Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe,**

evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

3) **Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati,**

per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.

4) **Considerare la RSA come un sistema aperto,**

mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

5) **Operare attraverso un lavoro d'équipe:**

una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza ma sconfinare dal proprio ambito professionale.

## CODICE ETICO

L'Ente si è dotato di un Codice Etico che fissa le regole di comportamento cui debbano attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalla Legge e dai Regolamenti della Repubblica Italiana.

Il codice etico è consultabile c/o la Residenza ed è affisso in bacheca.

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### Caratteristiche generali

---

La Residenza "I Pioppi" di Via Leonardo da Vinci n° 38 in Dresano è una struttura di **75 posti letto** (abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto), con le caratteristiche della **Residenza Sanitario Assistenziale**, dove, in accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- abitativi, di vitto ed alloggio a carattere alberghiero;
- assistenziali, per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di parziale o totale Non Autosufficienza;
- sanitari di base, comprensivo delle prestazioni medico generiche, infermieristiche, riabilitative e farmaceutiche per il mantenimento ed il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della Persona e per la prevenzione dei fattori di rischio;
- ricreativi e culturali, per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine.

La struttura è organizzata in 3 Nuclei così disposti:

**PIANO TERRA:** N° 1 nucleo da **20 posti letto**

**PRIMO PIANO:** N° 1 nucleo da **25 posti letto**

**PRIMO PIANO:** N° 1 nucleo da **30 posti letto**

### Ammissione ed ingresso dei Residenti

---

La RSA I Pioppi è rivolta alla popolazione anziana residente in Regione Lombardia con almeno 65 anni di età compiuti e con diversi livelli di non autosufficienza. In caso di richiesta di ammissione da parte di utenti con età inferiore ai 65 anni l'ingresso è consentito previa specifica "deroga" da parte dell'ASL competente territorialmente.

Per gli utenti non residenti in Regione Lombardia l'ammissione potrà avvenire secondo disponibilità e con le modalità concordate con la Direzione.

Utenti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta presso la Direzione della Struttura, effettuare visite guidate della Residenza accompagnati dal Direttore stesso o da un suo delegato prima di inoltrare la domanda di ingresso, al fine di poter meglio valutare, in via preventiva, il gradimento degli ambienti, delle unità abitative e di quant'altro possa rappresentare elemento di giudizio da parte dell'utenza.

La Direzione e gli uffici amministrativi forniranno informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all'individuazione di un Amministratore di Sostegno, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente.

Il ricorso all'individuazione formale di un Amministratore di Sostegno è particolarmente consigliata nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.

La Direzione e gli uffici amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

L'ammissione in struttura avverrà a seguito di valutazioni sull'appropriatezza del ricovero da parte del Direttore e dell'Equipe sanitaria della Residenza.

Salvo ove diversamente previsto dalla normativa vigente, la procedura prevede una prima valutazione della domanda da parte dell'équipe della Residenza che verifica l'appropriatezza del possibile ricovero.

Una volta espresso il parere favorevole, la domanda d'ingresso, debitamente compilata, viene inserita nella lista d'attesa sulla base dell'incrocio di diversi criteri: urgenza del ricovero a seguito di segnalazioni da parte di Assistenti Sociali dei Comuni o delle Aziende Ospedaliere, ordine cronologico della domanda e compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali dell'Ospite.

Verrà data priorità agli anziani residenti nel Comune di Dresano.

Tra gli anziani residenti nel sopra citato comune e, tra coloro residenti in altri comuni, vigerà il criterio cronologico di presentazione della domanda di ingresso.

La formalizzazione dell'ammissione avviene:

- con la sottoscrizione da parte dell'Ospite, unitamente al Terzo/Curatore o Amministratore di sostegno o Tutore, del "Contratto di Ingresso e di Ospitalità" della Residenza comprensiva dell'attestazione di ricevuta della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti;
- con il contestuale versamento di un deposito cauzionale di valore pari a n. 31 (trentuno) giorni di retta giornaliera che sarà restituito, entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Al momento dell'ingresso si dovrà presentare copia dei seguenti documenti:

- Certificato di Residenza della persona interessata all'ingresso (originale).
- Documento di Identità valido (fotocopia).
- Attestazione del Codice Fiscale (fotocopia).
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale).
- Certificato esenzione ticket (originale).
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti).
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del Medico Curante.
- Dichiarazione del proprio Medico di Base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità.
- Recapiti telefonici e di abitazione di almeno due parenti.
- Eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe della Residenza possa avviare una corretta presa in carico del futuro Ospite sia sotto il profilo amministrativo che sanitario.

La Direzione, nel concordare il giorno e l'ora dell'ingresso, comunica le modalità che verranno utilizzate per identificare ciascun indumento del futuro Ospite, fornendo inoltre delle indicazioni in merito alla composizione ed ai quantitativi del corredo.

In allegato si riporta la linea guida per l'accoglienza e la dimissione dell'Ospite nella nostra Residenza (vedi allegato).

## Preparazione della Camera

---

Prima dell'ingresso del nuovo Residente, la camera viene opportunamente preparata.

L'Ospite, se lo gradisce, previo consenso della Direzione, può inserire mobili, quadri ed altro a Lui particolarmente gradito, in modo da personalizzare la propria camera.

Il Personale della Residenza si comporta in modo che il residente abbia il pieno possesso della propria camera, e si senta, per quanto possibile, come in casa Sua.

## Giornata tipo

---

<b>07.00 - 09.30</b>	Le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona. Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
<b>08.00 - 09.30</b>	Colazione. Di norma è servita nelle sale da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
<b>Dalle 09.30</b>	Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, trattamenti infermieristici e riabilitativi, visite mediche, interventi programmati nei piani di lavoro; oppure gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
<b>Dalle 11.30</b>	Preparazione per il pranzo.
<b>12.00 - 13.00</b>	Pranzo.
<b>13.00 - 14.30</b>	Gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
<b>Dalle 14.30</b>	Inizia l'alzata degli Ospiti.
<b>15.00 - 18.00</b>	Gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.
<b>15.30</b>	Distribuzione della merenda.
<b>18.00 - 19.00</b>	Preparazione e distribuzione della cena.
<b>Dalle 19.30</b>	Gli Ospiti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago, TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.

---

## Vita nella Residenza

---

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Entrato, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Residenti ed evitare l'isolamento.

Lo accompagna all'interno della Residenza e pone attenzione a che familiarizzi con la struttura, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità.

Il Direttore Sanitario esegue una accurata visita del nuovo Residente informa il Direttore di struttura ed impartisce le necessarie istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale sulle terapie da adottare.

Il Direttore di Sanitario in presenza di diete particolari fa in modo che la cucina ed il ristorante recepiscono le opportune disposizioni.

Vengono compilate la Scheda Sanitaria e il Progetto Assistenziale Individualizzato evidenziando le esigenze e tipologia di assistenza dell'anziano.

Il Direttore sanitario della struttura, qualora le condizioni psicofisiche del Residente lo richiedano, sentito ove possibile il Delegato del Residente e l'interessato stesso, ha facoltà di inviare il Residente presso l'ospedale di zona.

È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra i Residenti di una stessa camera.

## L'Équipe assistenziale

---

Per ogni nucleo è individuata una Équipe assistenziale formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario della RSA
- Referente attività assistenziali di nucleo
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- Animatore

L'Équipe assistenziale di nucleo definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni anziano tramite l'elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Residente considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione dell'anziano.

Le attività di nucleo sono integrate all'interno della struttura da un Programma di Lavoro generale ed un regolamento che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione.

## Il Personale

---

Il Personale della Residenza è al servizio degli Ospiti. Il Personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli Ospiti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione. È fatto divieto agli operatori incassare mance da Ospiti e parenti. È fatto divieto agli operatori fumare all'interno della struttura.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale della Residenza ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica e foto dello stesso.

## Assistenza alla persona

---

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

### Igiene personale

- Aiuto al residente a provvedere ogni giorno all'igiene del suo corpo.
- Cambi degli ausili monouso per incontinenza, effettuati secondo le singole esigenze.
- Rasatura della barba
- Taglio delle unghie (mani e piedi).

### Assistenza motoria

Il non autosufficiente sia parziale che totale, salvo nei casi prescritti dal medico curante, non rimane allettato durante la giornata. Il personale di assistenza aiuta il residente a rendersi autonomo in tutti i movimenti necessari: è previsto l'aiuto per l'alzata dal letto, la risistemazione a letto, la vestizione, la svestizione, la nutrizione (compreso l'eventuale aiuto nell'assunzione di cibo), la deambulazione e la riconduzione al reparto nel caso di anziani con problemi di orientamento e lucidità.

L'Anziano viene inoltre aiutato a trascorrere un congruo numero di ore in ambienti comuni (pranzo e soggiorno) per favorire la socializzazione. Quando possibile, viene aiutato a trascorrere alcune ore all'aperto.

### Nutrizione ed idratazione

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione del residente stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. I residenti impossibilitati a recarsi nella sala da pranzo vengono serviti nella propria camera e/o a letto.

Lo stesso personale provvederà nell'arco dell'intera giornata a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

## Supporto al servizio di animazione

Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione dei residenti alle attività stesse.

## Attività di governo dell'ambiente

Il personale si occupa della cura e delle condizioni igieniche delle camere, provvedendo alla pulizia e al riassetto dello spazio riservato al residente, ovvero al rifacimento e al cambio del letto, al riordino e alla pulizia dell'armadio, della sedia, degli ausili, etc.

I Residenti sono autorizzati a tenere nelle camere oggetti e suppellettili personali.

## Altre attività

Il personale di assistenza provvede inoltre:

- alla risposta alle chiamate notturne e diurne e alle segnalazioni al personale sanitario;
- alla sorveglianza dei residenti;
- alla segnalazione immediata, verbale e scritta, di qualsiasi guasto o anomalia nelle strutture o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

La frequenza e le modalità di svolgimento delle attività vengono stabilite per ciascun Residente sulla base delle valutazioni individuate nel Progetto Assistenziale Individualizzato.

## Servizio Parrucchiere/Barbiere

---

Presso la struttura è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere per shampoo, taglio e messa in piega.

Il servizio, programmato una volta al mese per ciascun Ospite, è compreso nella retta e gestito direttamente dalla Residenza tramite personale specializzato.

Eventuali prestazioni aggiuntive sono a pagamento dell'Ospite.

## Servizio di Podologia/Pedicure curativa, pedicure estetica e manicure

---

Presso la struttura è attivo il servizio di podologia/pedicure curativa.

Il servizio viene programmato secondo le esigenze di ciascun Ospite individuate dall'equipe medica della RSA.

Il servizio è compreso nella retta e gestito direttamente dalla Residenza.

Su richiesta, e secondo disponibilità, possono essere erogate prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica. Tale servizio non è compreso nella retta.

## Assistenza infermieristica

---

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale Medico, e seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico e al Direttore sullo stato di salute degli anziani.

Più precisamente a titolo semplificativo svolgono le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- prelievi, cateterizzazioni;
- misurazione periodica della pressione;
- medicazioni varie, sorveglianza nutrizione enterale;
- trattamento piaghe da decubito;
- controllo e somministrazione dieta alimentare comprensivo dell'imboccamento o ausilio all'alimentazione;
- registrazione temperatura, polso, respiro, etc.;
- interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno, manovre emostatiche) seguiti da immediata richiesta di intervento medico;
- registrazione quotidiana in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;
- raccolta conservazione ed invio al laboratorio di materiale per le ricerche diagnostiche.

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informativi atti a creare un'ideale documentazione sanitaria per ogni Residente.

## Assistenza riabilitativa

---

Le prestazioni riabilitative comprendono "l'insieme di interventi senza i quali individui in compromesse condizioni di salute e comunque con disabilità di vario grado rischierebbero un tardivo ed incompleto recupero funzionale se non la perdita irreversibile delle funzioni compromesse".

La riabilitazione assume quindi un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto ad evitare o almeno limitare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente.

Per restituire agli anziani disabili un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti altrimenti destinati alla dipendenza totale.

In questo ambito si colloca l'operatore preposto che, sulla base delle indicazioni mediche, effettua esercizi di fisioterapia ortopedica, neuromotoria, respiratoria e vescicale.

A titolo esemplificativo vengono svolti:

- esercizi volti al miglioramento della mobilità articolare;
- esercizi volti al mantenimento della mobilità articolare;
- esercizi volti ad aumentare la mobilità articolare;
- esercizi volti a rinforzare la muscolatura;

- esercizi volti a migliorare la resistenza fisica;
- esercizi volti a migliorare la coordinazione, etc.

Le attività possono essere svolte individualmente o in gruppo.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nella struttura, allo scopo di ottenere una migliore capacità motoria dei residenti.

## Assistenza medica

---

Il Medico della struttura garantisce l'attività medica diurna nei giorni feriali di diagnosi e cura, ed in particolare si occupa di:

- a) effettuare tutte le prestazioni e redigere le eventuali certificazioni concernenti
- b) l'esercizio dell'attività di medicina generale;
- c) assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- d) provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria del fascicolo socio-sanitario di ciascuno dei residenti e di tutto quanto previsto dalla normativa vigente anche ai fini di eventuali ricerche epidemiologiche dell'Unità sanitaria locale;
- e) partecipare agli incontri con gli altri operatori della Residenza Sanitaria
- f) Assistenziale al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- g) partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- h) partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti
- i) l'assistenza agli anziani, predisposte dall'Unità Sanitaria Locale o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- j) partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

Il personale medico svolge anche **attività di coordinamento, consulenza organizzativa e controllo**, in stretta collaborazione con la direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale.

Gli orari di presenza del personale medico all'interno della Residenza saranno esposti nella bacheca pubblica. Negli altri orari è garantito un **servizio di reperibilità continua** per consulenze telefoniche del personale infermieristico o eventuali interventi d'urgenza.

## Animazione

---

Il servizio di Animazione si pone i seguenti obiettivi:

- a) rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
- b) consentire all'anziano di (ri)scoprire alcune potenzialità latenti;
- c) stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali;
- d) provvedere ad una stimolazione percettivo/motoria in casi particolari;
- e) creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli anziani dei vari nuclei in modo da sollecitare ed intensificare la loro partecipazione alle attività collettive;

- f) mantenere i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche etc.);
- g) far conoscere le attività e l'organizzazione della struttura stessa;
- h) coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione
- i) dell'attività di animazione.

Per raggiungere questi obiettivi il servizio di Animazione deve rispondere ad alcuni requisiti fondamentali, che possiamo così riassumere:

- prevedere interventi sia collettivi che individuali;
- essere versatile ed elastico;
- avere una formulazione varia, differenziando il più possibile le proposte;
- privilegiare interventi di animazione "attiva";
- favorire i contatti con la realtà esterna ed il coinvolgimento dei famigliari.

Potranno essere organizzate gite di un giorno o vacanze estive/invernali il cui costo non è compreso nella retta.

Le attività proposte possono essere, a titolo puramente indicativo, così schematizzate:

### Attività artigianali

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale
- pittura su carta, stoffa, ceramica, etc.
- creazione di piccoli oggetti
- lavori di collage
- lavori a maglia o uncinetto
- cucito
- coltivazione, giardinaggio

### Attività Sociali/Culturali

- lettura del giornale con commento
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- ascolto di brani musicali
- visite a musei o a manifestazioni culturali
- rappresentazioni o spettacoli
- elaborazione di un giornalino interno
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di anziani, associazioni etc.)

### Attività Ludico/Creative

- gare di carte - dama, etc.
- giochi di vario genere (competitivi e non)
- ginnastica dolce
- feste
- canto/ballo
- corsi di interesse generale

Sono attivi rapporti di collaborazione con le Associazioni di Volontariato presenti sul territorio che rappresenteranno elemento fondamentale nella realizzazione delle attività di intrattenimento.

## Assistenza Religiosa

---

Viene garantito ai Residenti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Nella Residenza viene celebrata la SS. Messa e, a richiesta dei residenti, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

I Residenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

## Ristorazione

---

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo della merenda e della cena.

I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte dei residenti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai Residenti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme ai Residenti.

Per motivi d'igiene e al fine di garantire agli Ospiti la tranquillità nel momento della consumazione del pasto si invitano i parenti a non sostare all'interno della sala da pranzo.

Si riporta in allegato, a titolo meramente indicativo, un menù tipo (vedi allegato).

Nel caso in cui il personale medico reputi necessaria la permanenza a letto del residente, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

Saranno previste inoltre, senza ulteriori addebiti, diete speciali personalizzate qualora vengano richieste dal Responsabile Medico della Residenza.

## Modalità di prenotazione dei pasti e scelta dei menù

La scelta delle portate viene effettuata al momento della distribuzione del pasto.

I familiari possono consumare i pasti insieme al Residente preferibilmente nei giorni festivi salvo particolari esigenze di natura comportamentale del Residente stesso. La prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata presso la Direzione possibilmente almeno il giorno prima della consumazione.

Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

## Pulizia

---

### Tipi di intervento e organizzazione del servizio

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare ai Residenti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

### Lavanderia e stireria

---

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali (biancheria intima e indumenti) dei residenti dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico sanitarie.

È a disposizione degli utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli Residenti, anche ad eventuali piccoli rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario.

Durante tutte le operazioni viene osservata la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

Tutta la biancheria personale deve essere contrassegnata da un codice in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Le assistenti provvedono alla raccolta dei capi sporchi, avendo cura di separare in sacchi diversi:

- la biancheria personale
- la biancheria piana
- la biancheria particolarmente sporca

Il servizio lavanderia/stireria non è previsto per i capi particolarmente delicati (seta, lana, etc.) che necessitino un trattamento a secco e/o professionale, potranno essere inviati in lavanderia le cui spese non sono incluse nella retta di ospitalità.

Essendo ben noto l'impatto ambientale dei detersivi per lavaggio industriale della biancheria, vengono impiegati prodotti biodegradabili, con la concentrazione di tensioattivi prevista dalla normativa vigente.

I prodotti utilizzati hanno inoltre caratteristiche anti allergiche per evitare ogni possibile problema alle persone.

## Direzione della Struttura

---

Il Direttore della struttura si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento del residente, che di rispetto del Budget Economico di gestione;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi, e nel rispetto delle normative;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dall'Ospite e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e gli Ospiti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- rilasciare ogni anno agli Ospiti nei termini previsti la dichiarazione di cui alla DGR 21 marzo 1997, n. 26316.

## Servizi amministrativi

---

I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi.

Il personale amministrativo si fa carico anche di piccole incombenze di segretariato a favore dei residenti (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza).

## Servizi di trasporto

---

Per i trasporti sanitari e sociali è a disposizione degli Ospiti un automezzo con autista, attrezzato ed omologato per il trasporto di persone in carrozzina.

Il servizio è disponibile e compreso nella retta solo per i trasporti sanitari dovuti ad esigenze individuate dall'équipe medica della RSA e per i trasporti sociali dovuti ad esigenze individuate dall'équipe multidisciplinare della RSA.

Il servizio di accompagnamento alle visite mediche è possibile effettuarlo ma non è compreso nel costo della retta. Il costo di tale servizio è specificato nel tariffario.

## Hall - Reception - Centralino

---

### Hall-Reception

La reception regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per l'Ospite e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dagli operatori in turno.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata acustica e luminosa che può essere attivato dal residente tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

## Centralino

Presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

Ciascun Residente della Residenza ha a disposizione, nel proprio nucleo abitativo, un apparecchio telefonico cordless che può essere utilizzato tramite il centralino per ricevere od effettuare brevi chiamate personali.

Negli orari di chiusura del centralino le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato all'infermiere in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza.

## Servizio bar

---

All'interno della Residenza sono presenti dei distributori automatici di bevande calde e fredde, snack e gelati funzionanti a moneta.

Presso la Reception è possibile richiedere le chiavette accumula credito per poter acquistare i prodotti più agevolmente.

## Televisione

---

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza sono presenti televisori, videoregistratori, a disposizione dei residenti. Qualora i Residenti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella loro camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi situati nelle camere sono ad esclusivo carico del Residente.

## Servizio mortuario

---

La procedura interna adottata a seguito del decesso dell'Ospite è la seguente:

- il personale sanitario, successivamente alla constatazione del decesso, provvede ad informare i familiari dell'Ospite;
- i familiari potranno immediatamente recarsi presso la Residenza (anche in orario notturno), dove, nel caso non lo abbiano già fatto, potranno scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri da contattare per la gestione delle esequie, consultando gli elenchi telefonici disponibili sia presso la sala d'attesa della camera ardente che presso la Reception.
- il personale, con particolare cura e rispetto del defunto, provvede direttamente al trasferimento della salma dalla camera di degenza al luogo di osservazione (camera

ardente) collocato al piano terra della Residenza, nel quale la salma stazionerà in attesa della procedura di accertamento di morte ;

- avvenuto l'accertamento di morte da parte del medico della Residenza, l'impresa di onoranze funebri, liberamente e autonomamente scelta dai familiari, avrà libero accesso alla camera ardente della Residenza per le procedure inerenti alla funzione funebre.

La procedura sopra descritta è organizzata in ottemperanza e nel rispetto della Legislazione Regionale in materia di attività funebri e cimiteriali (Legge Regionale n° 22 del 18.11.2003 e Regolamento Regionale n° 6 del 09.11.2004), ed in particolare l'art. 4 comma 2 della Legge Regionale e l'art. 31 comma 2 del Regolamento Regionale nel quale è specificato che il conferimento dell'incarico e/o la negoziazione degli affari inerenti all'attività funebre (vendita di casse ed altri articoli funebri) deve avvenire unicamente nelle sedi autorizzate, o eccezionalmente su richiesta degli interessati, presso altro luogo.

### **Tali attività sono VIETATE all'interno delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.**

Sottolineiamo che è fatto divieto assoluto al personale della Residenza di divulgare informazioni e dati sensibili relativi al defunto a qualsiasi esercente l'attività funebre (ditte, imprese, etc.). Tutte le spese relative al funerale sono a carico dei familiari dell'Ospite.

Per eventuali necessità o lamentele o per segnalare contatti non richiesti da parte di imprese funebri è possibile inoltrare reclamo all'Ufficio relazioni con il Pubblico –URP.

## **Introduzione agli standard e modalità di verifica**

---

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di Punto Service tra i cui obiettivi figura:

*la massima SODDISFAZIONE DEL CLIENTE nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.*

Pertanto il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Al fine del raggiungimento di tale obiettivo, la Residenza "I Pioppi" dichiara in modo trasparente sia gli indicatori di qualità che verranno valorizzati all'interno della struttura sia gli standard da raggiungere per realizzare in concreto tale valorizzazione, nonché definisce gli strumenti e le modalità di rilevazione dei dati relativi ad ogni standard.

Teniamo a precisare che abbiamo definito gli standard sulla base dell'esperienza acquisita nella gestione di Residenze per Anziani: tali standard rappresentano ovviamente un punto di partenza suscettibile di variazione ed aggiornamenti.

Verranno pertanto programmate ed effettuate verifiche periodiche al fine di riesaminare gli obiettivi posti e valutare il livello dei risultati ottenuti. In particolare durante la prima verifica, sulla base dei dati rilevati, verranno definiti i tempi di attuazione degli obiettivi fissati, tempi che verranno di volta in volta monitorati ed eventualmente ridefiniti durante le verifiche successive.

## Standard di Qualità

---

Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente:

<b>RILEVAZIONE CADUTE</b> (% DI CADUTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: $\leq 0,5\%$
<b>RILEVAZIONE INVII AL PRONTO SOCCORSO E RICOVERI</b> (% DI RICOVERI RISPETTO AGLI INVII AL PRONTO SOCCORSO)	Standard minimo aziendale: $\geq 65\%$
<b>INSORGENZA PIAGHE DA DECUBITO</b> (% PIAGHE INSORTE RISPETTO ALLE PRESENZE)	Standard minimo aziendale: $\leq 0,1\%$
<b>CAMBIO BIANCHERIA PIANA E BAGNO</b> (MEDIA CAMBI E BAGNI EFFETTUATI)	Standard minimo aziendale: $\geq 3\%$
<b>IGIENE AMBIENTALE</b> (% VERIFICHE POSITIVE E SUGLI AMBIENTI)	Standard minimo aziendale: $\geq 90\%$
<b>ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E SCALE DI VALUTAZIONE</b> (NUMERO AGGIORNAMENTI)	Standard minimo aziendale: $\geq 1/\text{semestre}$
<b>CORSI DI FORMAZIONE PERSONALE</b>	Standard minimo aziendale: $\geq 4/\text{semestre}$
<b>QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE</b> (% GIUDIZI INFERIORI ALLA SUFFICIENZA)	Standard minimo aziendale: $\leq 10\%$

---

## Somministrazione di questionari di customer satisfaction

---

### Ospiti/parenti

Con cadenza annuale verrà sottoposto agli Ospiti/parenti un questionario di soddisfazione (vedi a titolo semplificativo l'allegato).

Tale questionario di semplice compilazione permetterà al Direttore di verificare la qualità percepita da Ospiti e parenti.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui parenti/Ospiti possono dare consigli alla direzione.

Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare il continuo miglioramento dei servizi erogati in struttura.

Il risultato dei questionari verrà condiviso con parenti/Ospiti.

### Operatori

Con cadenza annuale verrà sottoposto agli operatori un questionario di soddisfazione (vedi a titolo semplificativo l'allegato).

Tale questionario è di semplice compilazione e permetterà al direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui l'operatore può dare consigli.

Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.

Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare la continua crescita di motivazione degli operatori e del positivo clima di lavoro.

Il risultato del questionario verrà condiviso e discusso durante le riunioni periodiche con gli operatori.

## L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri

---

Al fine di tutelare i propri Residenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la Residenza "I Pioppi" ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

### Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano Residente della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy dei residenti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Residenti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza del Residente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

### Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei residenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Per rispetto della privacy dei Residenti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene le medicazioni e le visite mediche dei residenti e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

### Pratiche Amministrative

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore dei residenti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

## Custodia denaro e valori

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. L'ente può rifiutarsi di ricevere tali oggetti di valore soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucri chiuso o sigillato. L'Ente non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'Ospite e non consegnati con le modalità sopra descritte.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente 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.

## Il fumo

All'interno della Residenza, nel rispetto della normativa vigente, non è consentito fumare.

## Orari destinati al riposo

Il residente e/o i Visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Residenti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

## Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza ai Residenti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti i Residenti possono uscire liberamente dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro compilazione e firma dell'apposito modulo.

## Dimissioni/trasferimenti

Il rapporto giuridico che si instaura tra l'Ente Gestore della Residenza e l'Ospite è a tempo determinato:

- per una durata pari a 3 anni prorogabile automaticamente per uguale periodo in caso di mancato recesso da una delle parti

**oppure**

- per una durata inferiore a 3 anni
- Qualora l'Ospite e/o il Terzo intenda / intendano recedere dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità, dovrà / dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 30 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

In caso di decesso la retta viene calcolata come segue: il pagamento di una somma pari a un periodo di 2 (due) giorni oltre alla data in cui l'abitazione è resa effettivamente libera.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

- L'Ente ha facoltà di recedere dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA e qualora le condizioni dell'Ospite siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri Ospiti o per la propria (a titolo esemplificativo in caso di peggioramento delle condizioni cognitive in tal caso l'Ospite verrà indirizzato in un centro specializzato per il trattamento delle demenze). La direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di incompatibilità dell'Ospite, all'Ospite/al terzo/al tutore/al curatore/all' amministratore di sostegno indicato nel contratto e le dimissioni avverranno non prima di giorni 7 (sette) dall'avvenuta comunicazione di cui sopra ed in forma assistita dal Comune e dall'ASL.
- In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità, l'Ospite e/o il Terzo è / sono tenuto / tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e comunque, in caso di mancato pagamento entro 10 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 3 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e/o del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.  
Qualora l'Ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ASL e non prima di giorni 3 (tre) dall'avvenuta comunicazione al Comune di residenza dell'Ospite affinché il medesimo Comune e l'Asl possano prestare la necessaria assistenza.
- In ogni altro caso previsto dalle Leggi.
- In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura verrà rilasciata dal Medico della residenza una lettera di dimissione. Inoltre il Medico fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il nuovo Curante dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure.

### Urna per i consigli/suggerimenti

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze dei residenti viene istituita un'urna nella quale i Residenti, i loro familiari, i volontari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo. Le eventuali segnalazioni prevenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate della Direzione della struttura.

## Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso la Reception.

## Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nella Residenza. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure.

## Rette e costi dei servizi non inclusi nella retta

Per quanto riguarda le rette applicate e i costi dei servizi non inclusi nella retta si rimanda al tariffario allegato.

L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali, o in generale da comprovati aumenti di altre voci di costo dovuti ad interventi strutturali e/o ad altre voci di costo riferite a fattori produttivi imprescindibili. Dette variazioni devono essere comunicate all'Ospite e/o al Terzo per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe.

Le assenze temporanee comprensive dei ricoveri ospedalieri, sono disciplinate come segue: le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto, non danno diritto a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per Retta. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

L'Ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## Meccanismi di tutela e verifica

---

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

## Ufficio Preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico –URP.

## Funzioni

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare al Residente/familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più

agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla Direzione che raccolte informazioni in merito si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. Il residente /Familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 7 gg. dalla formalizzazione del reclamo.

## Modalità di presentazione del reclamo

Il residente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- tramite colloquio con il Direttore.

## Il trattamento dei dati personali

---

Punto Service Coop. Soc. a r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR". I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Vercelli 23/A - 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi, i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico. I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

## Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria

---

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").

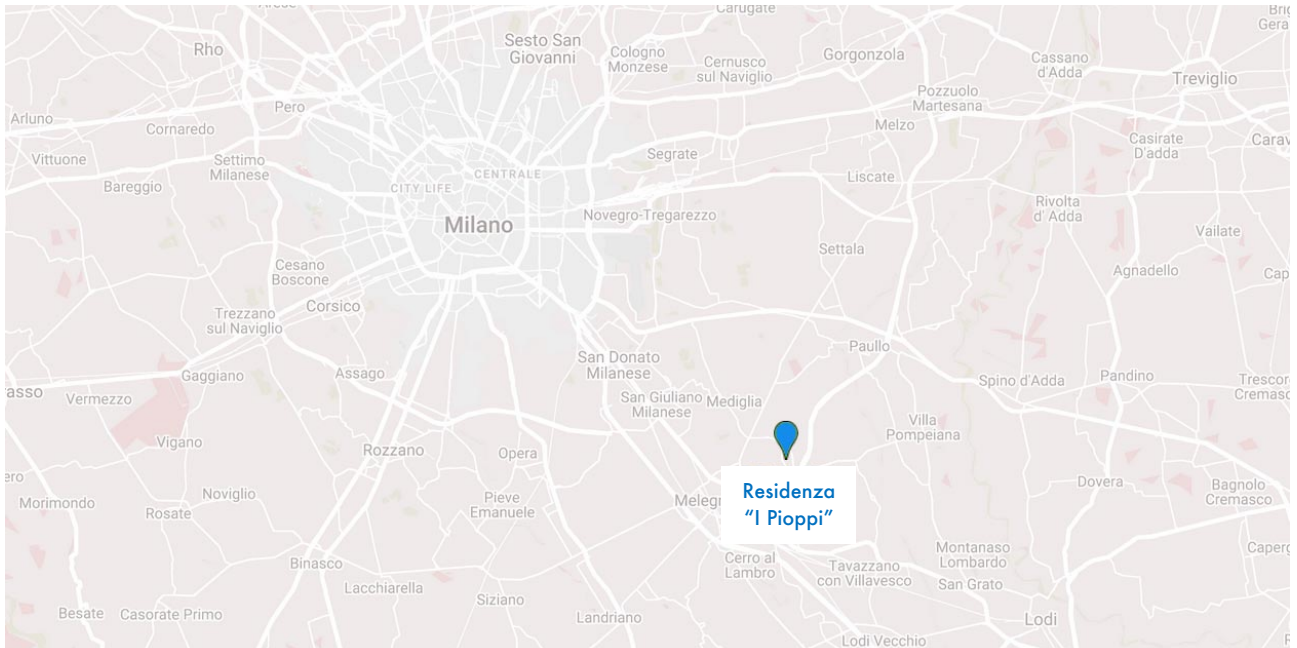
Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria esposti nel tariffario.

## Come raggiungere la Residenza



### Indicazioni per raggiungere Dresano da Milano/Torino/Venezia

#### In auto

Dalle tangenziali milanesi seguire le indicazioni per la A1, direzione Bologna.

Uscire al casello di Melegnano e svoltare a sx direzione Melegnano sulla Strada Provinciale 40 Melegnano Binasco/SP40.

Alla rotonda, prendere la 2<sup>a</sup> uscita e rimanere su Strada Provinciale 40 Melegnano Binasco/SP40.

Alla rotonda prendere la 1<sup>a</sup> uscita e imboccare uscita Via Emilia/SS9.

Alla rotonda prendere la 2<sup>a</sup> uscita e imboccare Strada Provinciale 39/SP39.

Alla rotonda prendere la 1<sup>a</sup> uscita e imboccare Str. Pandina/SP138. Proseguire su SP138.

Alla rotonda prendere la 3<sup>a</sup> uscita e imboccare Strada Provinciale 159/SP159.

Alla rotonda prendere la 3<sup>a</sup> uscita e imboccare Via Leonardo Da Vinci.

#### Con i mezzi pubblici

Stazione Centrale di Milano

Linea M3 (gialla), direzione San Donato, fermata: San Donato

Servizio autolinee Milano Sud Est Trasporti "Autoguidovie" z415: Milano (S. Donato M3) – Mediglia – Dresano – Melegnano. Fermata: Dresano S/P 159 L. da Vinci.

## Indicazioni per raggiungere Dresano da Bologna

### In auto

Uscire al casello di Melegnano e svoltare a sx direzione Melegnano sulla Strada Provinciale 40 Melegnano Binasco/SP40.

Alla rotonda, prendere la 2ª uscita e rimanere su Strada Provinciale 40 Melegnano Binasco/SP40.

Alla rotonda prendere la 1ª uscita e imboccare uscita Via Emilia/SS9.

Alla rotonda prendere la 2ª uscita e imboccare Strada Provinciale 39/SP39.

Alla rotonda prendere la 1ª uscita e imboccare Str. Pandina/SP138. Proseguire su SP138.

Alla rotonda prendere la 3ª uscita e imboccare Strada Provinciale 159/SP159.

Alla rotonda prendere la 3ª uscita e imboccare Via Leonardo Da Vinci.

### Con i mezzi pubblici

Stazione Centrale di Milano

Linea M3 (gialla), direzione San Donato, fermata: San Donato

Servizio autolinee Milano Sud Est Trasporti "Autoguidovie" z415: Milano (S. Donato M3) – Mediglia – Dresano - Melegnano. Fermata: Dresano S/P 159 L. da Vinci.

## Orari

---

### Centralino e reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni dell'anno dalle 8.00 alle 20.00.

Tel. 02 982 741 48 - Fax. 02 982 743 42

E-mail: rsadresano@puntoservice.org

### Ufficio Relazione con il Pubblico

È situato al piano terreno nell'Area della Reception

Orario di apertura: tutti i giorni dalle 08.00 alle 20.00

Tel. 02 982 741 48 - Fax. 02 982 743 42

E-mail: rsadresano@puntoservice.org

### Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite ai Residenti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 08.00 alle 20.00.

Ogni Residente può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Residenti.

## Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

### **Orario invernale/estivo**

Pranzo: dalle ore 12.00

Cena: dalle ore 18.00

## Staff

---

Il personale impiegato nella Residenza è stato definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità al Piano Socio Assistenziale, al Progetto Obiettivo Anziani e alla Carta dei Diritti della Persona Anziana attualmente in vigore.



Residenza  
"I Pioppi"  
Via Leonardo Da Vinci, 38  
DRESANO (MI)

Tel. 02 982 741 48

Fax. 02 982 743 42

[rsadresano@puntoservice.org](mailto:rsadresano@puntoservice.org)

<p><b>Punto Service</b> Cooperativa Sociale a r.l.</p> <p>-</p> <p><b>R.S.A. I Pioppi</b> <b>Dresano (MI)</b></p>	<p><b>PROCEDURA</b></p> <p><b>ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO DELL'OSPITE</b></p>	<p><b>IST-PS SDSA 10.0</b> Lombardia</p> <p>Pag. 1 di 2</p>
---	--	---

## SCOPO

Il presente documento fornisce gli elementi necessari per definire la gestione dell'accoglienza, presa in carico dell'Ospite.

## RESPONSABILITA'

Le responsabilità sono descritte all'interno della presente procedura.

## MODALITA' OPERATIVE

### Accoglienza

Il momento dell'ingresso di un Ospite rappresenta un passaggio importante che determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona stessa. Per questo motivo è importante che il potenziale Ospite ed i suoi familiari vengano informati dettagliatamente dal personale preposto circa:

- La tipologia di utenza che accoglie la Struttura;
- I servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi;
- Le rette praticate;
- La possibilità di accedere a contributi pubblici;
- La possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negato o limitata la fruibilità delle prestazioni;
- La possibilità di accedere all'ufficio di relazioni con il pubblico, all'ufficio di pubblica tutela dell'ASL competente.

E' data inoltre la possibilità di visitare la struttura per prendere visione di camere, locali comuni e aree esterne e verificare così il gradimento degli ambienti.

Prima dell'inserimento, al fine di consentire un'adeguata accoglienza dell'Ospite, i familiari prendono contatto con la direzione e gli uffici amministrativi al fine di sbrigare le pratiche burocratiche e fornire informazioni sull'Ospite circa:

- *dati anagrafici;*
- *dati sociali (abitudini di vita, hobby, esigenze spirituali etc.);*
- *stato di salute;*
- *situazione economica;*
- *situazione familiare.*

Tali informazioni potranno essere raccolte ove possibile nel corso di una visita domiciliare pre-ingresso, durante un incontro con il familiare e l'Ospite oppure attraverso la segnalazione da parte di strutture o Enti competenti.

Tutte le informazioni raccolte saranno trasmesse al personale di competenza per ruolo e mansione al trattamento dei dati stessi.

Stabilito il giorno d'ingresso dell'Ospite, il personale preposto informerà gli operatori tramite comunicazione scritta su modulistica in dotazione, indicando tra l'altro l'ora dell'ingresso, eventuali ausili per la prevenzione delle lesioni da decubito, prenotazione pasti.

Il personale incaricato dovrà verificare che la stanza, il letto, l'unità abitativa, il bagno e l'armadio siano state adeguatamente preparati per l'arrivo del nuovo Ospite.

L'Ospite e la famiglia riceveranno la Carta dei Servizi ed il personale preposto alla fase di accoglienza registrerà l'elenco sia dei documenti ricevuti dall'Ospite entrante, sia di quelli a lui consegnati assumendo evidenza dello scambio di informazioni.

Al momento dell'ingresso il personale preposto all'accoglienza, con la collaborazione del nuovo ospite e/o dei suoi famigliari, completerà la documentazione al fine dell'assunzione di tutte le informazioni ritenute necessarie per conoscere l'Ospite sotto i vari aspetti.

<b>Punto Service</b> Cooperativa Sociale a r.l. - <b>R.S.A. I Pioppi</b> <b>Dresano (MI)</b>	<b>PROCEDURA</b> <b>ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO DELL'OSPITE</b>	<b>IST-PS SDSA 10.0</b> Lombardia Pag. 2 di 2
--	---	---

L'Ospite verrà accompagnato dal personale a visitare la struttura, verranno mostrati tutti gli spazi ed i locali comuni, dedicando maggior attenzione alla camera da letto. L'operatore mostrerà al nuovo Ospite il corretto utilizzo del bagno, dei comandi per il letto e del campanello di chiamata.

L'Ospite successivamente verrà sottoposto a visita medica volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche generali e verranno date indicazioni specifiche agli operatori attraverso la compilazione della modulistica in dotazione.

#### Ulteriori informazioni

È necessario raccogliere i recapiti telefonici delle persone di riferimento dell'Utente da contattare in caso di necessità. Nel caso in cui non esistano persone di riferimento sarà necessario segnalare i recapiti telefonici dei servizi sociali.

**La gestione dei dati raccolti relativi all'Utente, dovrà rispettare quanto previsto dal Piano Privacy.**

#### P.I. (Piano individuale) e del P.A.I.

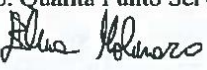
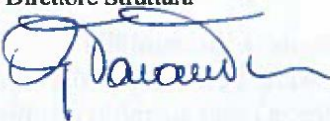
Dopo un periodo di osservazione dall'ingresso, e comunque entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'ospite, l'Equipe Multidisciplinare provvede alla stesura del P.I. (Piano individuale) e del P.A.I. (Piano assistenziale individuale) definendo i problemi ed i bisogni dell'ospite.

#### FASAS

All'ingresso dell'ospite è predisposto il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) dell'ospite. Il FASAS è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito, e si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

Il FASAS è comprensivo:

- delle sezioni anamnestiche;
- della sezione relativa all'analisi/valutazione;
- della sezione relativa al percorso dell'utente nell'unità d'offerta. Costituiscono parte indispensabile di tale sezione la presenza:
  - del P.I. (Progetto Individuale);
  - del P.A.I. (Piano assistenziale individuale);
  - i *Diari* delle figure professionali coinvolte nella Progettazione e nella Pianificazione;
  - i fogli unici di terapia farmacologica ove prevista;
- della sezione relativa alla modulistica comprendente:
  - i moduli riferiti alla tutela della privacy redatti secondo la normativa vigente e firmati;
  - i moduli relativi al consenso informato per gli specifici atti sanitari proposti;
  - la documentazione (anche in copia) relativa alla tutela giuridica della persona, se ed ove prevista.

Revisione del: 26/11/2014	Emesso da: Dir. Sanitario 	Verificato da: Resp. Qualità Punto Service 	Approvato da: Direttore Struttura 
------------------------------	---	--	---

	1 SETTIMANA		2 SETTIMANA	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
<b>LUN</b>	PASTA INTEGRALE POMODORO E BASILICO RISOTTO MONZESE COSCE POLLO AL FORNO FRITTATA DI ZUCCHINE CAROTE*/PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI CAVOLFIORI* MINESTRA D'ORZO* PROSCIUTTO COTTO DELICE FAGIOLINI AL VAPORE* FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALL'ORTOLANA* RISI E BISI* BASTONCINI DI PESCE* ARISTA ALLE MELE VERDURE MISTE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCHINE* MINISTRONE* MORTADELLA CRESCENZA PURÈ FRUTTA FRESCA
<b>MAR</b>	PASTA ALL'ORTOLANA* RISOTTO AL RADICCHIO E VINO ROSSO ARISTA ALLE MELE PLATESSA AL FORNO* GRATINATA ZUCCHINE TRIFOLATE* FRUTTA FRESCA	PASSATA DI VERDURE* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA RICOTTA FINOCCHI* FRUTTA FRESCA	PASTA POMODORO E BASILICO RISOTTO ALLA ZUCCA FRITTATA CIPOLLE E PATATE PARMIGIANA DI MELANZANE CAROTE* FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURE* PASTINA CON BRODO VEGETALE SALAME RICOTTA FINOCCHI* FRUTTA FRESCA
<b>MER</b>	PASTA AL PESTO RISO AI FUNGHI STRUDEL DI VERDURE* TORTINO DI PATATE, PROSCIUTTO COTTO E MOZZARELLA BIETE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI FUNGHI* PASINA CON BRODO DI CARNE MORTADELLA EMMENTHAL ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	PASTA AI BROCCOLETTI* RISO ALLA MILANESE POLPETTONE DI MANZO POLPETTE DI RICOTTA E VERDURE* FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA	MINESTRA* ORZO CREMA DI PORRI MOZZARELLA PROSCIUTTO COTTO PISELLI* FRUTTA FRESCA
<b>GIO</b>	RISOTTO ALLA PARMIGIANA PIZZA MERLUZZO* AL POMODORO CAPPERI E OLIVE CAROTE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI FUNGHI* PASTINA CON BRODO DI CARNE MORTADELLA EMMENTHAL ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	GNOCCHI AL POMODORO POLENTA E BRASATO MERLUZZO* IN UMIDO ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	PASTA E LENTICCHIE IN BRODO CREMA DI CAROTE* SALAME DELICE FINOCCHI* FRUTTA FRESCA
<b>VEN</b>	PASTA INTEGRALE TONNO E ZUCCHINE* POLENTA CON SPEZZATINO DI MANZO POLPETTINE DI RICOTTA E SPINACI* CIPOLLE AL FORNO FRUTTA FRESCA	PASTA E FAGIOLI IN BRODO SEMOLINO ASIAGO PROSCIUTTO COTTO SPINACI* FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALLO ZAFFERANO E ZUCCHINE* RISO ALL'ORTOLANA* FRITTATA DI SPINACI* SALSICCIA AL FORNO CAVOLFIORI* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CECI PASTINA CON BRODO DI CARNE MORTADELLA ASIAGO CAROTE* FRUTTA FRESCA
<b>SAB</b>	GNOCCHI ALLA ROMANA* BURRO E SALVIA RISOTTO ALLA BARBABIETOLA PARMIGIANA DI ZUCCHINE FRITTATA RUSTICA FINOCCHI* COTTI FRUTTA FRESCA	CREMA CAVOLFIORI* PASTINA CON BRODO VEGETALE PROSCIUTTO CRUDO ROBIOLA ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	RISO AI FRUTTI DI MARE* PIZZA POLPETTINE DI CARNE E VERDURE* PEPERONI* PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI PISELLI* MINISTRINE D'ORZO* PROSCIUTTO CRUDO CAPRINO FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA
<b>DOM</b>	TAGLIATELLE AL RAGÙ RISOTTO ALLA MILANESE TACCHINO ALLA PIZZAIOLA TORTINO DI VERDURE* PEPERONI* FRUTTA FRESCA DESSERT	CREMA POMODORO PASTA E LENTICCHIE IN BRODO SALAME CAPRINO FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA	LASAGNE ALLA BOLOGNESE RISO ALLA PARMIGIANA SPEZZATINO DI MANZO TORTINO ALLE VERDURE* PATATE ARROSTO* FRUTTA FRESCA DESSERT	PASTINA BRODO DI VERDURE PASSATO DI VERDURE* RICOTTA PROSCIUTTO COTTO TRIS DI VERDURE* FRUTTA FRESCA

\* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

	<b>3 SETTIMANA</b>		<b>4 SETTIMANA</b>	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
<b>LUN</b>	PASTA INTEGRALE ALLA PORTOFINO RISOTTO AI FUNGHI* PETTO DI POLLO* AL LATTE MERLUZZO* GRATINATO ALLE ERBE FAGIOLINI AL VAPORE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CAROTE* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA MOZZARELLA SPINACI* FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE AL POMODORO RISOTTO CON ZUCCHINE* E ZAFFERANO ARISTA ALLE MELE FRITTATA DI PORRI TRIS DI VERDURE* FRUTTA FRESCA	PASTA E LENTICCHIE IN BRODO CREMA DI ZUCCHINE* SALAME CAPRINO FAGIOLINI* PURÈ FRUTTA FRESCA
<b>MAR</b>	PASTA TONNO E ZUCCHINE* POLENTA CON VERZE E VERZINI* POLPETTINE RICOTTA E VERDURE* PEPERONI* FRUTTA FRESCA	MINISTRONE DI VERDURE* SEMOLINO PROSCIUTTO CRUDO CAPRINO CAROTE* FRUTTA FRESCA	SPAGHETTI AGLIO OLIO E PEPERONCINO RISO AL GORGONZOLA POLLO* ALLA PIZZAIOLA TORTINO DI VERDURE* ERBETTE* PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI CAROTE* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA EMMENTHAL ZUCCHINE* AL VAPORE FRUTTA FRESCA
<b>MER</b>	PIZZOCCHERI ALLA VALTELLINESE RISO ALL'ORTOLANA* ARROSTO DI TACCHINO ALLE ERBE STRUDEL DI VERDURA* ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA* MINISTRA* D'ORZO GORGONZOLA SALMAE FINOCCHI* FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALL'ORTOLANA* RISOTTO DI SPINACI* E RICOTTA COTECHINO CON LENTICCHIE PARMIGIANA DI MELANZANE PURÈ FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA* PASTINA CON BRODO VEGETALE MOZZARELLA PROSCIUTTO COTTO MAGRO MACEDONIA DI VERDURE* FRUTTA FRESCA
<b>GIO</b>	RISOTTO ALLA ZUCCA PIZZA POLPETTINE RICOTTA E PROSCIUTTO CAVOLFIORI* ALL'OLIO INSALATA FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCHINE* PASTINA CON BRODO VEGETALE PROSCIUTTO CRUDO RICOTTA PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA AL SUGO CON TONNO CAPPERI E OLIVE NERE PIZZA PLATESSA* GRATINATA PATATE ARROSTO* FRUTTA FRESCA	CREMA DI PISELLI* PASTINA CON BRODO DI CARNE PROSCIUTTO CRUDO CRESCENZA INSALATA FRUTTA FRESCA
<b>VEN</b>	GNOCCHI ALLA ROMANA* BURSSO E SALVIA RISOTO AL PREZZEMOLO E PATATE TORTINO DI ZUCCHINE* COSCE DI POLLO AL FORNO FAGIOLINI* AL VAPORE / PURÈ FRUTTA FRESCA	SEMOLINO PASTINA CON BRODO VEGETALE CAPRINO PROSCIUTTO COTTO TRIS DI VERDURA* FRUTTA FRESCA	GNOCCHI AL POMODORO RISO VINO ROSSO E RADICCHIO POLPETTE DI VERDURE* SPEZZATINO DI MANZO FINOCCHI* GRATINATI FRUTTA FRESCA	CREMA DI LENTICCHIE PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA ASIAGO CAROTE* FRUTTA FRESCA
<b>SAB</b>	PASTA INTEGRALE ALL'ARRABBIATA RISOTTO ALLA MILANESE TORTA PASQUALINA* PARMIGIANA DI ZUCCHINE CAVOLFIORI* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CIPOLLE E POMODORO MINISTRA* ORZO MORTADELLA DELICE ERBETTE* ALL'OLIO FRUTTA FRESCA	RAVIOLI AL POMODORO POLENTA E GORGONZOLA MERLUZZO* IN UMIDO PEPERONI* PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCHINE PASTA E FAGIOLI IN BRODO PROSCIUTTO COTTO DELICE TRIS DI VERDURE* FRUTTA FRESCA
<b>DOM</b>	PASTA PASTICCIAIA GRATINATA AL FORNO RISO ALLA PARMIGIANA PLATESSA GRATINATA* SPEZZATINO DI MANZO PATATE AL FORNO* FRUTTA FRESCA DESSERT	CREMA DI LENTICCHIE PASTINA CON BRODO DI CARNE ROBIOLA PROSCIUTTO COTTO ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	LASAGNE ALLA GENOVESE RISO ALLA MILANESE POLLO* AL CURRY POLPETTE RICOTTA E PROSCIUTTO FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA DESSERT	SEMOLINO MINISTRONE DI VERDURE* E LEGUMI SALAME CAPRINO CAVOLFIORI* FRUTTA FRESCA

\* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

	1 SETTIMANA		2 SETTIMANA	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
<b>LUN</b>	PASTA POMODORO E BASILICO* COSCE POLLO* AL FORNO INSALATA DI FAGIOLI, TONNO E CIPOLLE* ZUCCHINE* TRIFOLATE PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI CIPOLLE* E ZUCCHINE* MINESTRA D'ORZO* PROSCIUTTO COTTO FAGIOLINI* AL VAPORE FRUTTA FRESCA	PASTA AGLIO OLIO E PEPERONCINO RISOTTO AL POMODORO ARISTA* ALLE MELE PLATESSA* GRATINATA FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CAROTE* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA ASIAGO SPINACI* FRUTTA FRESCA
<b>MAR</b>	PASTA INTEGRALE CON ZAFFERANO E ZUCCHINE* RISOTTO PRIMAVERA* TACCHINO TONNATO FRITTATA PATATE E CIPOLLE* CAROTE* FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA RICOTTA FINOCCHI COTTI FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALLA PORTOFINO* RISOTTO ALLA PARMIGIANA* INSALATA DI POLLO* POLPETTINE DI RICOTTE E VERDURE* ZUCCHINE* TRIFOLATE FRUTTA FRESCA	MINISTRONE DI VERDURE* SEMOLINO SALMAE CAROTE* PURÈ FRUTTA FRESCA
<b>MER</b>	PASTA AL PESTO* RISOTTO AI FUNGHI* CRUDO E MELONE TORTINO DI PATATE* E PROSCIUTTO COTTO INSALATA FRUTTA FRESCA	PASTINA BRODO DI CARNE CREMA DI CAROTE* BASTONCINI DI PESCE* MOZZARELLA POMODORI PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA AGLI AROMI* RISOTTO ALLA MILANESE TACCHINO* CON SALSA VERDE STRUDEL DI VERDURE* COSTE FRUTTA FRESCA	MINESTRA* ORZO PASSATO DI VERDURE* GORGONZOLA PROSCIUTTO COTTO FINOCCHI* FRUTTA FRESCA
<b>GIO</b>	PASTA INTEGRALE TONNO, CAPPERI E OLIVE PIZZA (PIATTO UNICO)* TORTINO DI PLATESSA* BIETE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CECI PASTINA CON BRODO DI CARNE PROSCIUTTO COTTO EMMENTHAL ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALLA NORMA* PIZZA (PIATTO UNICO)* CRUDO E MELONE ZUCCHINE* INSALATA FRUTTA FRESCA	PASTINA CON BRODO VEGETALE CREMA ZUCCHINE* BASTONCINI PESCE RICOTTA BARBABIETOLE* PURÈ FRUTTA FRESCA
<b>VEN</b>	RAVIOLI* BURRO E SALVIA RISOTTO ALLA PARMIGIANA* POLPETTINE DI RICOTTA E VERDURE* SALSICCIA* AL FORNO PATATE* ARROSTO FRUTTA FRESCA	PASTA E FAGIOLI IN BRODO SEMOLINO ASIAGO MORTADELLA BARBABIETOLE* PURÈ FRUTTA FRESCA	GNOCCHI ALLA ROMANA* RISOTTO AI FUNGHI* POLPETTINE DI PESCE* FRITTATA CON CIPOLLE E ZUCCHINE* CETRIOLI E POMODORI PURÈ FRUTTA FRESCA	SEMOLINO PASTINA CON BRODO VEGETALE ROBIOLA PROSCIUTTO COTTO ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA
<b>SAB</b>	GNOCCHETTI SARDI CON RICOTTA E POMODORO RISOTTO ALLE ERBE* MERLUZZO* CON POMODORO CAPPERI E OLIVE SPEZZATINO DI MANZO* CAPONATA* INSALATA FRUTTA FRESCA	CREMA PISELLI* PASTINA CON BRODO VEGETALE SALAME ROBIOLA ZUCCHINE* PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA ALL'ARRABBIATA RISOTTO ALLA MONZESE* INSALATA DI TONNO PARMIGIANA DI ZUCCHINE* CAROTE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CIPOLLE E POMODORO MINISTRINA D'ORZO* MORTADELLA INSALATA PURÈ FRUTTA FRESCA
<b>DOM</b>	LASAGNE* GENOVESE* RISOTTO ALLO ZAFFERANO TACCHINO* ALLA PIZZAIOLA TORTINO ON VERDURE* CAROTE* FRUTTA FRESCA DESSERT	CREMA POMODORO MINESTRA DI LENTICCHIE* PROSCIUTTO COTTO CAPRINO FAGIOLINI* PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA PASTICCIATA AL FORNO RISO ALA PARMIGIANA* RICOTTA AL FORNO PETTO DI POLLO* AL VINO BIANCO PATATE ARROSTO* FRUTTA FRESCA / DESSERT	PASTINA CREMA DI LENTICCHIE* CAPRINO PROSCIUTTO COTTO ZUCCHINE* PURÈ FRUTTA FRESCA

\* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

	<b>3 SETTIMANA</b>		<b>4 SETTIMANA</b>	
	PRANZO	CENA	PRANZO	CENA
<b>LUN</b>	PASTA INTEGRALE ALLA NORMA* RISOTTO AI FUNGHI* ARISTA* ALLE MELE TORTINO ALLE ZUCCHINE* FAGIOLINI AL VAPORE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCHINE* MINISTRONE* MORTADELLA CRESCENZA CAROTE* FRUTTA FRESCA	SPAGHETTI AGLIO OLIO E PEPERONCINO RISOTTO AL POMODORO WURSTEL DI TACCHINO FRITTATA RUSTICA SPINACI* FRUTTA FRESCA	PASTA E CECI (IN BRODO) CREMA DI ZUCCHINE* PROSCIUTTO COTTO ROBIOLA FAGIOLINI* PURÈ FRUTTA FRESCA
<b>MAR</b>	PASTA CON TONNO, CAPPERI E OLIVE (BIANCA) RISOTTO AL POMODORO BASTONCINI PESCE* INSALATA DI POLLO* CIPOLLE COTTE IN AGRODOLCE PURÈ FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURE* PASTINA CON BRODO VEGETALE SALAME RICOTTA PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA AL POMODORO E BASILICO* RISOTTO ALLA MILANESE SPEZZATINO DI MANZO* TORTINO DI VERDURE* CAROTE* PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI CAROTE* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA EMMENTHAL ZUCCHINE* AL VAPORE PURÈ FRUTTA FRESCA
<b>MER</b>	RAVIOLI* POMODORO E BASILICO RISOTTO ALLA MILANESE PARMIGIANA DI MELANZANE* TACCHINO TONNATO ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI PORRI* MINISTRA* D'ORZO CAPRINO PROSCIUTTO COTTO BARBABIETOLE* PURÈ FRUTTA FRESCA	GNOCCHI* AL POMODORO RISOTTO ALLE ERBE* MERLUZZO* GRATINATO ALLE ERBE COSCE DI POLLO* AL FORNO FAGIOLINI* PURÈ FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA* PASTINA CON BRODO VEGETALE ASIAGO SALAME MACEDONIA DI VERDURE* PURÈ FRUTTA FRESCA
<b>GIO</b>	PASTA INTEGRALE ZAFFERANO E ZUCCHINE* PIZZA (PIATTO UNICO)* FRITTATA RUSTICA POMODORI INSALATA FRUTTA FRESCA	PASTA E LENTICCHIE IN BRODO CREMA DI CAROTE* PROSCIUTTO CRUDO FINOCCHI* PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALL'ORTOLANA* RISOTTO CON ZAFFERANO E ZUCCHINE* CRUDO E MELONE STRUDEL DI VERDURE* PATATE AL FORNO* INSALATA FRUTTA FRESCA	CREMA DI LENTICCHIE* PASTINA CON BRODO DI CARNE BASTONCINI PESCE* CRESCENZA PURÈ FRUTTA FRESCA
<b>VEN</b>	GNOCCHI* AL POMODORO RISOTTO CON ZUCCHINE* E STRACCHINO POLPETTINE DI CARNE* E VERDURE* TORTINO DI PLATESSA* ZUCCHINE* FRUTTA FRESCA	CREMA DI CECI PASTINA CON BRODO DI CARNE MORTADELLA GORGONZOLA CAROTE* PURÈ FRUTTA FRESCA	GNOCCHI* AL PESTO* RISOTTO AI FUNGHI* POLPETTE DI RICOTTA E PROSCIUTTO INSALATA DI POLLO* CAPONATA* FRUTTA FRESCA	CREMA DI PISELLI* PASTINA CON BRODO VEGETALE MORTADELLA MOZZARELLA POMODORO CAROTE* FRUTTA FRESCA
<b>SAB</b>	LASAGNE* ALLA BOLOGNESE RISOTTO PRIMAVERA* CRUDO E MELONE ARROSTO TACCHINO* ALLE ERBE* BIETE* PURÈ FRUTTA FRESCA	CREMA DI PISELLI* MINISTRA* ORZO PROSCIUTTO COTTO MOZZARELLA POMODORI FRUTTA FRESCA	RISOTTO ALLA MONZESE* PIZZA (PIATTO UNICO)* TACCHINO* SALSA VERDE FINOCCHI* FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCHINE* PASTA E LENTICCHIE (IN BRODO) PROSCIUTTO COTTO MAGRO SPINACI* PURÈ FRUTTA FRESCA
<b>DOM</b>	ORECCHIETTE AI BROCCOLI* RISOTTO ALLA PARMIGIANA* SALSICCIA* AL FORNO TORTINO ALLE VERDURE* PATATE AL FORNO* FRUTTA FRESCA DESSERT	MINISTRONE* PASSATI D VERDURA* ROBIOLA SALAME TRIS DI VERDURE* PURÈ FRUTTA FRESCA	PASTA INTEGRALE ALLO ZAFFERANO RISOTTO CON ZUCCHINE* E STRACCHINO HAMBURGER* PLATESSA* GRATINATA FAGIOLINI* FRUTTA FRESCA / DESSERT	SEMOLINO MINISTRONE DI VERDURE* E LEGUMI PROSCIUTTO CRUDO CAPRINO CAROTE* FRUTTA FRESCA

\* Alcuni alimenti potrebbero essere congelati/surgelati dall'origine

Reg. UE 1169/2011: per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale del centro cottura.

## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARE

Gentile Signora/e,

è per noi importante offrire un servizio che risponda realmente alle esigenze dei nostri Ospiti, lavorando ogni giorno perché la Residenza sia un luogo accogliente dove si incontrino professionalità, qualità e disponibilità. Per questo Le chiediamo cortesemente di compilare un breve questionario di soddisfazione e di offrirci i suoi suggerimenti a riguardo.

Data di consegna \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Chi compila il questionario?

- coniuge       figlio/a       nipote       altro (specificare) \_\_\_\_\_

Ogni quanto viene in Residenza?

- quasi tutti i giorni       circa 2 volte a settimana       circa 1-2 volte al mese       meno di una volta al mese

Ha avuto precedenti esperienze in RSA?

- SI       NO

Qual è l'età del suo familiare ospite della RSA?

- fino a 64       65-74 anni       75-84 anni       più di 84 anni

Il suo familiare Ospite è?

- maschio       femmina

Da quando è Ospite della Residenza?

- meno di 6 mesi       da 6 mesi a 2 anni       da più di 2 anni       da più di 4 anni

Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).

Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute dal personale circa le condizioni del suo familiare?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Amministrativo?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Medico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Infermieristico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Assistenziale?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Fisioterapico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della disponibilità del Personale Animazione?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Medico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Infermieristico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Assistenziale?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Fisioterapico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della professionalità del Personale Animazione?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del servizio di pulizia?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della varietà dei menù?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Complessivamente quanto è soddisfatto di come la RSA assiste il suo familiare?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Qual è la cosa che apprezza di più in questa RSA?

---

---

---

---

Qual è la cosa che apprezza di meno in questa RSA?

---

---

---

---

Data di compilazione \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITE

Gentile Signora/e,

è per noi importante offrire un servizio che risponda realmente alle esigenze dei nostri Ospiti, lavorando ogni giorno perché la Residenza sia un luogo accogliente dove si incontrino professionalità, qualità e disponibilità. Per questo Le chiediamo cortesemente di compilare un breve questionario di soddisfazione e di offrirci i suoi suggerimenti a riguardo.

**Data di consegna** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Età dell'ospite: _____	Sesso: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F		
Vive nella Residenza da:			
<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> da più di 2 anni	<input type="checkbox"/> da oltre 4 anni

**Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).**

Quanto è soddisfatto della disponibilità del personale?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Medico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Infermieristico?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Assistenziale?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Fisioterapico?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Animazione?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Quanto è soddisfatto del comportamento tenuto dal Personale Amministrativo?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Medico?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Assistenziale?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Fisioterapico?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Animazione?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Amministrativo?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della qualità dei pasti?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto delle quantità dei pasti?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della varietà del menù?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto della pulizia della camera?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del confort della camera?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto del servizio di lavanderia?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto è soddisfatto degli orari di visita?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

## Suggerimenti

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data di compilazione \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

La ringraziamo per la disponibilità ed il tempo dedicato, il nostro staff è sempre a disposizione per qualsiasi necessità.

# QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OPERATORI

Data di consegna \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Da quanto tempo lavora nel nostro servizio?

1 mese
  6 mesi
  più di 1 anno

Ha ricoperto il ruolo in altre Strutture?

SI
  NO

Indicare una valutazione riguardo gli aspetti seguenti con un punteggio da 1 (massima soddisfazione) a 6 (massima insoddisfazione).

Quanto è soddisfatto del rapporto instaurato con i propri colleghi?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Giudica positivamente il rapporto con i suoi responsabili?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto giudica positivamente l'organizzazione del lavoro?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto giudica positivamente i turni di lavoro?

<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

Quanto ritiene che gli strumenti operativi e di verifica a sua disposizione siano adeguati?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quanto segnala eventuali difficoltà nello svolgimento della sua mansione?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quanto giudica positivamente il rapporto con gli ospiti e i familiari?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quanto ha riscontrato difficoltà nel gestire l'emozionalità di questi soggetti?

*molto soddisfatto*

*molto insoddisfatto*

1

2

3

4

5

6

Quali argomenti vorrebbe trattare in un prossimo corso di formazione?

---

---

Osservazioni

---

---

Suggerimenti

---

---

Data di compilazione \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Spettabile Direzione

---

---

---

---

 , \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_**Oggetto: Reclamo**

Il/La sottoscritt \_\_\_\_\_, in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig. \_\_\_\_\_ con la presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento \_\_\_\_\_

- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento)

---

- Descrizione dell'evento:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma \_\_\_\_\_

*La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.*

# CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

## Introduzione

---

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residence sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- **il principio "di giustizia sociale"**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- **il principio "di solidarietà"**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- **il principio "di salute"**, enunciato nell'articolo 32 della nostra Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

<p>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna.</p> <p>Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.</p>
<p>di vivere con chi desidera.</p>	<p>di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>di avere una vita di relazione.</p>	<p>di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.</p>
<p>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.</p>
<p>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p>	<p>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p>
<p>di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.</p>

## La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

## TARIFFARIO

La retta giornaliera a carico dell'Ospite è pari a:

- € 88,52 (ottantotto/52) IVA compresa per gli Ospiti non residenti nel Comune di Dresano
- € 79,46 (settantanove/46) IVA compresa per gli Ospiti residenti nel Comune di Dresano antecedentemente all'ingresso in Rsa.

In caso di contratti per degenze temporanee e di sollievo, ossia a tempo determinato non superiori a 90 (novanta) giorni, le rette suddette sono incrementate del 15% (quindici%).

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire con SDD entro e non oltre il giorno 5 del mese in corso.

Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'Ente. Entro lo stesso termine dovrà avvenire il pagamento delle spese relative ai servizi extra retta usufruiti nel mese precedente.

All'atto della sottoscrizione del Contratto d'Ingresso ed Ospitalità, ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale di importo pari a n° 31 (trentuno) giorni di retta giornaliera che sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

### Servizi compresi nella retta:

---

#### I servizi Sanitario Assistenziali

I servizi Sanitario Assistenziali (secondo quanto stabilito nel Piano Assistenziale Individuale e nel rispetto della normativa vigente):

- Assistenza di Base
- Assistenza Infermieristica
- Assistenza Riabilitativa
- Assistenza Medica
- Animazione
- Farmaci, parafarmaci, ausili e presidi sanitari come previsto dalla normativa vigente

#### I Servizi di Supporto alla Persona

- Servizio di Barbiere e Parrucchiere (shampoo, taglio e piega al massimo una volta al mese)
- Servizio di Podologia/pedicure curativa secondo le esigenze individuate dall'équipe medica della RSA
- Assistenza Religiosa
- Trasporti sanitari per esigenze individuate dall'équipe sanitaria della RSA
- Trasporti sociali per esigenze individuate dall'équipe multidisciplinare della RSA
- Servizi Amministrativi
- Custodia denaro e valori
- Servizio Mortuario (escluse le spese e l'organizzazione dei funerali)

## I Servizi Alberghieri

- Ristorazione completa (bevande incluse) secondo quanto previsto dal menù della RSA e/o dall'equipe medica della RSA
- Pulizia degli ambienti e manutenzione aree verdi
- Lavanderia e Stireria di biancheria intima e indumenti personali (esclusi i capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale); piccoli rammendi
- Hall – Reception – Centralino
- Televisori nei soggiorni comuni e relativi oneri
- Riscaldamento e raffrescamento di tutti gli ambienti

## Servizi non compresi nella retta:

---

- Lavanderia e Stireria di capi che necessitano di trattamento a secco e/o professionale
- Trasporti sanitari per esigenze non individuate dall'equipe sanitaria della RSA
- Trasporti sociali per esigenze non individuate dall'equipe multidisciplinare della RSA
- Servizi di barbiere/parrucchiere per prestazioni di shampoo, taglio e piega con cadenza superiore a quella mensile
- Servizi di parrucchiere per prestazioni extra quali tinta, permanente, ecc.
- Servizio di Podologia/pedicure curativa oltre a quanto stabilito dall'equipe medica della RSA
- Servizio di pedicure estetica
- Servizio di manicure estetica e/o curativa
- Spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori
- Consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack (è possibile richiedere la "chiavetta accumula credito" previo versamento di una cauzione di € 5,00)
- Pasti consumati dai visitatori
- Visite specialistiche
- Le spese e l'organizzazione dei funerali
- Televisore in camera e relativi oneri
- Gite di una giornata
- Vacanze estive e/o invernali
- Diritti di segreteria per copie cartelle cliniche
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno
- Servizi non previsti dalla normativa vigente
- Spese di incasso per pagamento effettuato con modalità diversa da SDD €6,00
- Spese insoluto a partire dal secondo SDD scoperto: €4,50
- Tutto quanto non esplicitamente previsto nell'art. 5 del "Contratto d'Ingresso ed Ospitalità"

## I prezzi dei servizi a pagamento forniti in RSA sono i seguenti:

- Spese telefoniche: costo del gestore telefonico con maggiorazione del 100%
- Taglio e/o piega extra: € 9,84
- Pasto visitatori: menù ordinari € 11,81 – menù speciali in festività nazionali € 16,36
- Copia cartelle cliniche: € 0,50 a pagina
- Servizi di manicure, pedicure, podologia extra: € 11,54
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno: €. 5,00
- Servizio di accompagnamento visite mediche: € 25 all'ora

**N.B. I prezzi dei servizi si intendono + IVA se dovuta ai termini di legge.**