



CARTA dei SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale VIRGILIO FERRARI

Via dei Panigarola, 14 – 20139 Milano (MI)
Tel 02 53 94 002 - ferrari@puntoservice.org



Cooperativa Sociale a r. l.

1. PREMESSA	4
Mission	4
Presentazione	5
Linee Guida	6
2. LA STRUTTURA	7
Caratteristiche generali	7
Come raggiungere la Residenza	8
Orari	8
Altre offerte	9
3. INFORMAZIONI E ACCESSO	10
Ammissione alla Residenza	10
Ingresso in Struttura	11
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria	13
L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri	13
4. IL PERSONALE	17
L'Équipe assistenziale	17
Il Personale	17
Direzione della Struttura	17
Servizio sociale – Segretariato Sociale – URP	18
Servizi amministrativi	18
Hall – Reception	18
Centralino	19
5. VITA IN STRUTTURA	20
Giornata tipo	20
Assistenza alla persona	21
Pulizia	22
Ristorazione	22
Lavanderia e stireria	23
Servizio Parrucchiere/Barbiere	23
Servizio di Podologia/Pedicure curativa, pedicure estetica e manicure	24
Assistenza Religiosa	24
Servizio bar	24
Distributori automatici	24
Televisione	24
Rete Wi-Fi	24
Giardino	25
Servizi di trasporto e accompagnamento	25
Servizio mortuario	25
6. SERVIZI ASSISTENZIALI	26
Assistenza medica	26
Assistenza infermieristica	26
Assistenza riabilitativa	27
ASSISTENZA PSICOLOGICA	28
Animazione	28
7. QUALITÀ E PRIVACY	30
Standard di Qualità	30
Politica della qualità	30
Somministrazione di questionari di customer satisfaction	30
Meccanismi di tutela e verifica	31
Il trattamento dei dati personali	32
ALLEGATI	32

1. PREMESSA

MISSION

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.

Milano, agosto 2026

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

LINEE GUIDA

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)** rappresenta la risposta per la persona anziana anziana non autosufficiente che non può più essere assistita 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 RSA 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 della persona anziana, 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 residua della persona anziana:**

l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare la persona anziana 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 lei in qualsiasi mansione.

2) **Stimolare la persona anziana ad essere attiva e partecipe,**

evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive della persona residente, per consentirle 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.

2. LA STRUTTURA

CARATTERISTICHE GENERALI

La Residenza “[Virgilio Ferrari](#)” è localizzata in via dei Panigarola, 14 a Milano, in un quartiere popolare a sud-est della città. Costruita nel 1964, negli ultimi anni è stata al centro di una continua evoluzione con profondi mutamenti, dal progressivo cambiamento della tipologia di utenza che ne ha determinato la trasformazione da Casa di Riposo a RSA, all'acquisizione di metodi organizzativi e di lavoro atti a garantire un livello di qualità assistenziale superiore.

È una struttura di [235 posti letto](#), di cui [141 in convenzione con il Comune di Milano](#) e [94 gestiti direttamente](#) da Punto Service Cooperativa Sociale a r.l.. I posti letto sono 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 attualmente è organizzata in [6 nuclei così disposti](#):

[Primo piano](#): 2 nuclei da **37 posti letto** e un posto di isolamento a disposizione

[Secondo piano](#): 2 nuclei da **37 posti letto** e un posto di isolamento a disposizione

[Terzo piano](#): 2 nuclei da **37 posti letto** e un posto di isolamento a disposizione

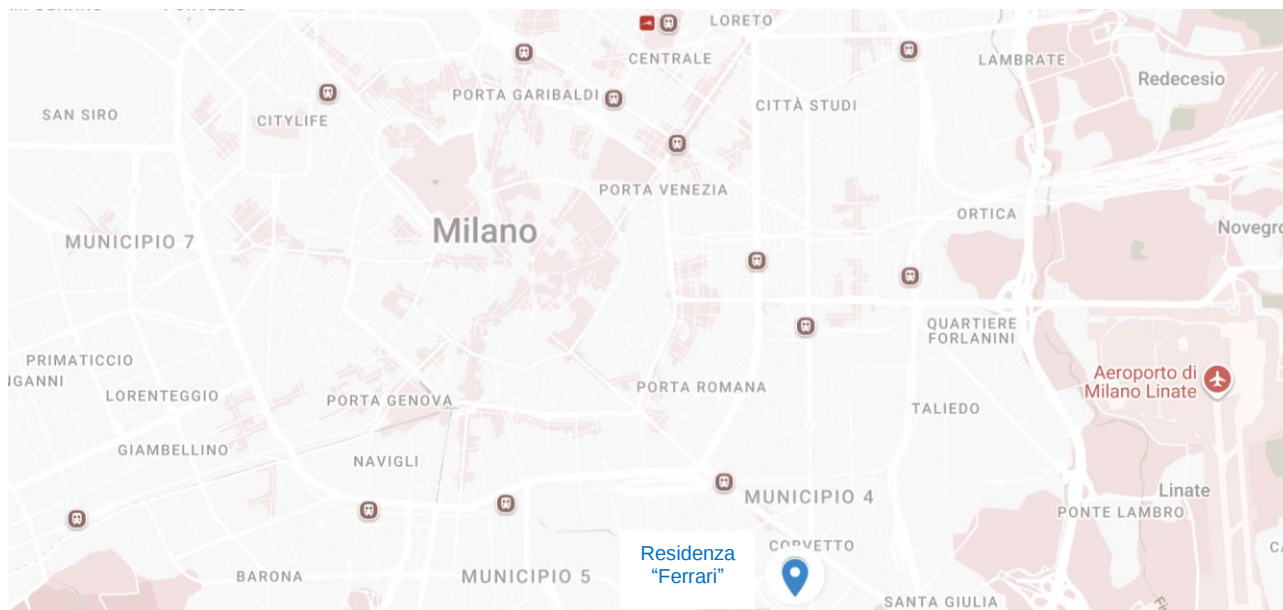
[Quarto piano](#): 2 nuclei da **37 posti letto** e un posto di isolamento a disposizione

[Quinto piano](#): 2 nuclei da **37 posti letto** e un posto di isolamento a disposizione

[Sesto piano](#): 2 nuclei da **37 posti letto** e un posto di isolamento a disposizione

[Settimo piano](#): 1 nucleo da **13 posti letto attualmente non disponibili**

COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA



In auto

Provenendo dal Raccordo dell'Autostrada del Sole svolta a sinistra e prendi Via Giovanni Battista Cassinis. Continua su Via Carlo Marochetti, svolta a destra su Piazzale Luigi Emanuele Corvetto.

Piazzale Luigi Emanuele Corvetto fa una leggera curva a destra e diventa Via Polesine. Continua su Via Comacchio/P.za Ferrara, svolta a sinistra e prendi P.za Ferrara. Infine svolta a destra e prendi Via dei Panigarola.

Con i mezzi pubblici

MM3 – linea gialla – fermata Corvetto;

Autobus: Linea 77 — Linea 84 — Linea 95;

Filobus: Linea 93.

ORARI

Centralino e reception

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

Tel. 02 53 94 002 | E-mail: ferrari@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 53 94 002 | E-mail: ferrari@puntoservice.org

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite alle persone 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 di altri utenti.

Pasti

I pasti vengono distribuiti nei seguenti orari:

Colazione: dalle ore 08.00

Pranzo: dalle ore 12.00

Merenda: dalle ore 15.30

Cena: dalle ore 18.00

ALTRE OFFERTE

Nella struttura è funzionante il Centro Diurno Integrato "Virgilio Ferrari", accreditato per 22 posti. È presente, inoltre, nelle immediate vicinanze della struttura il Centro Diurno Integrato "Per Coniugi" accreditato per 30 posti.

Attualmente la struttura è aperta al territorio mediante un servizio di accoglimento per il pranzo di mezzogiorno di persone anziane in difficoltà alle quali è consentito durante la giornata di partecipare alle attività, in un rapporto di socializzazione con le persone residenti, e mediante l'apertura delle feste agli abitanti della zona. La stessa partecipazione esterna è consentita alle funzioni religiose.

Sono promosse altre occasioni di scambio, quali laboratori di animazione, incontri tra utenti e ragazzi, corsi di ginnastica dolce, etc.

3. INFORMAZIONI E ACCESSO

AMMISSIONE ALLA RESIDENZA

La RSA Virgilio Ferrari 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 persone 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 o dalla Direttrice, oppure 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 consigliato nei casi di persone anziane 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 della Direzione 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 della persona.

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 della persona residente, 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 2.000 € 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 la persona 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 della futura persona residente 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 utente, 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 della nostra Residenza (vedi allegato).

INGRESSO IN STRUTTURA

Gli ingressi in struttura sono programmati di norma in un giorno ferialo da lunedì a venerdì: vengono concordati con il familiare definendo le modalità d'ingresso della persona.

Il momento dell'ingresso di una nuova persona in una Residenza Sanitaria Assistenziale rappresenta per l'individuo un passaggio importante, che determina un cambiamento a volte definitivo nella vita della persona stessa. La Direzione garantirà che l'unità abitativa assegnata sia stata opportunamente igienizzata e preparata.

La persona residente, se lo gradisce, previo consenso della Direzione, può inserire alcuni complementi d'arredo (es. foto, quadri) a lei particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera.

Al suo arrivo, con i suoi familiari, viene accolto dalla Direzione della Residenza e/o dalla stessa persona che lo ha incontrato nelle fasi pre-ingresso.

L'équipe sanitaria-assistenziale di accoglienza è composta da:

- Direzione sanitaria e/o il medico presente
- Personale infermieristico addetto ai ricoveri
- Personale sanitario di riferimento
- Personale fisioterapico

- l'educatore o l'educatrice
- l'assistente sociale e/o psicologo/a

Una volta accompagnato presso il posto letto assegnato, l'operatore/operatrice sanitario/a presente ha il compito di spiegare alla nuova persona residente il corretto utilizzo delle attrezzature in dotazione alla camera e al bagno annesso, soffermandosi in particolare sull'utilizzo del sistema di chiamate di emergenza. Effettuerà inoltre un inventario del corredo e successivamente verrà applicato il sistema di individuazione di ciascun indumento.

Il medico, acquisita la documentazione clinica prodotta, sottopone la persona ad un'accurata visita volta a verificare le sue condizioni psico-fisiche generali, compila la Cartella Sanitaria e somministra le scale di valutazione previste.

In collaborazione con l'infermiere/a rileva il peso ed i suoi parametri vitali (quali la pressione arteriosa e la frequenza cardiaca). Terminata la visita il medico si occupa della stesura dell'esame obiettivo e della compilazione del Foglio Terapia che consegnerà immediatamente all'infermiere/a perché lo possa inserire nel quaderno delle terapie del nucleo dando le opportune indicazioni al personale coinvolto. In questa fase il medico comunicherà all'équipe la necessità di attuare diete speciali se necessario.

I componenti dell'équipe di piano, coordinati dal medico, raccolgono tutte le informazioni necessarie alla puntuale compilazione del Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS), ognuno per la parte di propria competenza.

Nei primi giorni il personale fisioterapico e l'educatore o educatrice completeranno la cartella riabilitativa e la cartella di animazione con le scale di valutazione previste formulando rispettivamente il progetto riabilitativo ed il progetto di socializzazione.

Nei tempi previsti dalla normativa viene formulato, con la collaborazione e la condivisione del familiare, un primo [Progetto Individuale \(PI\)](#) e [Piano Assistenziale Individualizzato \(PAI\)](#) che verrà predisposto in modo completo con il Progetto Individuale entro 1 mese dall'ingresso, avendo riguardo in particolare alla documentazione sanitaria ed infermieristica, socio-assistenziale, riabilitativa e relazionale, nonché alle eventuali note attinenti alla storia della persona residente.

Il PI/PAI rappresenta il momento di progettazione e verifica degli interventi messi in atto dalle diverse figure operanti al servizio di ogni singolo persona residente della struttura e in esso confluiscono tutte le informazioni che caratterizzano gli aspetti sanitari, assistenziali, motori, cognitivi e socio/relazionali della persona e da esso nascono i progetti di intervento multidisciplinari mirati alle esigenze ed ai bisogni del singolo utente. Successivamente il PAI andrà rinnovato in base alle caratteristiche ed alle esigenze di ogni singola persona e comunque semestralmente e condiviso con la persona e/o familiare/tutore/Amministratore di Sostegno.

Il medico infine predispone e compone il Fascicolo Sanitario e Sociale. All'interno del FaSaS sarà inserita la Scheda di Osservazione di Intermedia Assistenza (SOSIA), documento riassuntivo della condizione bio-psico-sociale della persona così come previsto dalla normativa regionale in vigore.

Il FaSaS in tutte le sue componenti sarà aggiornato e verificato periodicamente ed ogni qualvolta si renda necessario.

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno della nuova persona entrata, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con le altre persone residenti ed evitare l'isolamento. La 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. Durante il soggiorno è prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione della Struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità tra le persone di una stessa camera. Tale eventualità è attuabile anche su proposta della Direzione per motivi organizzativi.

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 consegnate 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.

L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Al fine di tutelare le proprie persone residenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la Residenza "Virgilio Ferrari" ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per la persona residente a cui va riconosciuta il diritto di essere assistita nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy delle persone residenti, non divulgando informazioni che le riguardano.

Le informazioni relative ai casi delle singole persone sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza del/della 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 delle persone residenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Per rispetto della privacy delle persone residenti e per consentire il lavoro al personale, 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 e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

Pratiche Amministrative

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore delle persone 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 involucro chiuso o sigillato. L'Ente non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà della persona residente e non consegnati con le modalità sopra descritte.

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

- 1) quando le cose della persona residente le 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/La residente e/o i Visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo ad altri utenti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza alle persone residenti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutte e tutti 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.

Recesso e risoluzione del contratto

Il rapporto giuridico che si instaura tra l'Ente Gestore della Residenza e l'utente 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 la persona residente 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'utente 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.

Resta fermo l'obbligo da parte della persona residente 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 della persona residente, fino al giorno della dimissione dello stesso.

L'Ente ha facoltà di recedere dal **contratto d'ingresso ed ospitalità** e di dimettere l'utente 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 della persona siano di grave pregiudizio per la sicurezza di altri utenti o per la propria (a titolo esemplificativo in caso di peggioramento delle condizioni cognitive in tal caso la persona verrà indirizzata in un centro specializzato per il trattamento delle demenze). La direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di incompatibilità della persona, all'utente/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'ATS.

Altri casi in cui l'Ente ha facoltà di recedere dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità e di dimettere la persona residente:

- in caso di mancato pagamento nei termini stabiliti dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità, l'utente 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'utente 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'utente e/o del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.
- Qualora la persona residente venga dimessa 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 ATS e non prima di giorni 3 (tre) dall'avvenuta comunicazione al Comune di Residenza dell'utente affinché il medesimo Comune e l'ATS possano prestare la necessaria assistenza.
- 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'a persona anziana al fine di assicurare la continuità delle cure.
- In ogni altro caso previsto dalle Leggi.

Cassetta per i consigli e le segnalazioni

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze delle persone residenti viene istituita una cassetta nella quale utenti, familiari e volontari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo tramite apposito modulo. 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'utente 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'utente 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'utente 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.

4. IL PERSONALE

L'ÉQUIPE ASSISTENZIALE

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

- Direzione sanitaria
- Referente attività assistenziali di nucleo
- Personale infermieristico
- Personale fisioterapico
- Animatrice o animatore

L'équipe assistenziale di nucleo definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni persona anziana tramite l'elaborazione di Piani Assistenziali Individualizzati costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascuna persona residente considerata nella sua complessità.

Il Piano Assistenziale Individualizzato viene revisionato periodicamente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione della persona anziana.

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 delle persone residenti.

Il personale è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri delle persone residenti, compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla Direzione. È fatto divieto al personale incassare mance da utenti e parenti. È fatto divieto al personale fumare all'interno della Struttura.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento, 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.

DIREZIONE DELLA STRUTTURA

La Direzione 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 della persona 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 da utenti e familiari al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e le persone residenti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- rilasciare ogni anno alle persone residenti nei termini previsti la dichiarazione di cui alla DGR 21 marzo 1997, n. 26316.

SERVIZIO SOCIALE – SEGRETARIATO SOCIALE – URP

Ha un ruolo importante nella fase di accoglimento e di soggiorno delle persone che vengono seguite con attenzione per favorirne l'integrazione nella comunità (l care sociale).

Mantiene i rapporti con le famiglie e la rete amicale, interviene per la soluzione dei problemi quotidiani della comunità e ha un ruolo di mediazione attiva tra i bisogni della persona residente e l'ambiente che la circonda.

Riceve utenti e parenti su appuntamento tutti i giorni in orario d'ufficio (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 15.30).

Gestisce le relazioni con il pubblico attraverso compiti informativi verso familiari e utenti, raccolta di osservazioni, suggerimenti e/o critiche.

L'ufficio svolge attività di segretariato sociale attraverso la gestione delle pratiche e dei contatti con altri Enti Istituzionali per conto delle persone residenti

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Tutti i servizi operano in costante integrazione per garantire interventi globali e flessibili realmente in grado di rispondere alle richieste emergenti.

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 16.00.

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 delle persone residenti (riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza).

HALL – RECEPTION

La reception regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per utenti e familiari nel caso di informazioni o piccole necessità.

Durante la notte il servizio di vigilanza interna viene assicurato dal personale in turno.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata acustica e luminosa che può essere attivato dalla persona residente tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale assistenziale 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.

Ciascuna persona residente della Struttura 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 al personale infermieristico in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza.

5. VITA IN STRUTTURA

GIORNATA TIPO

07.00 - 09.30	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 e tutte.
08.00 - 09.30	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.
Dalle 09.30	Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, trattamenti infermieristici e riabilitativi, visite mediche, interventi programmati nei piani di lavoro; oppure le persone residenti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
Dalle 11.30	Preparazione per il pranzo.
12.00 - 13.00	Pranzo.
13.00 - 14.30	Chi lo desidera viene messo a riposare, a letto o in poltrona.
Dalle 14.30	Inizia l'alzata delle persone residenti.
15.00 - 18.00	Le persone residenti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.
Dalle 15.30	Distribuzione della merenda.
18.00 - 19.00	Preparazione e distribuzione della cena
Dalle 19.00	Le persone residenti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago, TV, conversazioni varie mentre chi lo desidera viene preparato per la notte.

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 alla persona 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

La persona anziana, salvo nei casi prescritti dal medico incaricato, non rimane allettato durante la giornata. Il personale assistenziale aiuta la persona a rendersi autonoma 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 persone anziane con problemi di orientamento e lucidità.

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

Nutrizione ed idratazione

Il personale assistenziale, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione della persona anziana stessa qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. Le persone impossibilitate a recarsi nella sala da pranzo vengono servite nella propria camera e/o a letto.

Lo stesso personale provvederà nell'arco dell'intera giornata a garantire una corretta idratazione, stimolando le persone residenti 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 delle persone 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 alla persona residente, ovvero al rifacimento e al cambio del letto, al riordino e alla pulizia dell'armadio, della sedia, degli ausili, etc.

Le persone residenti sono autorizzate 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 delle persone 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 ciascuna persona residente sulla base delle valutazioni individuate nel Piano Assistenziale Individualizzato.

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 alle persone 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.

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione verrà affidato, come da indicazione del Capitolato, alla Ditta Milano Ristorazione S.p.A.

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/una dietologo/a, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte delle persone residenti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai utenti e parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme ai propri cari previa prenotazione e preferibilmente nei giorni festivi salvo particolari esigenze di natura comportamentale dell'utente stesso. La prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata presso la Direzione almeno il giorno prima della consumazione. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

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

Nel caso in cui il personale medico reputi necessaria la permanenza a letto della persona, 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.

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

LAVANDERIA E STIRERIA

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione settimanale degli effetti personali (biancheria intima e indumenti) delle persone 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 al riordino della biancheria personale delle singole persone residenti.

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

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

Il personale assistenziale provvede 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 antiallergiche per evitare ogni possibile problema alle persone.

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 utente, è compreso nella retta e gestito direttamente dalla Residenza tramite personale specializzato.

Eventuali prestazioni aggiuntive sono a pagamento della persona residente.

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 utente individuate dall'équipe 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 RELIGIOSA

Viene garantito alle persone 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 dell'utenza, viene somministrato il Sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

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

SERVIZIO BAR

Il bar è riservato a utenti e visitatoti. È aperto dal lunedì al sabato, dalle 7.30 alle 18.00.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI

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 a disposizione delle persone residenti. Tutte le camere sono provviste di antenna TV e attrezzate con decoder per le trasmissioni in digitale. Il pagamento del canone è interamente a carico dell'istituto.

RETE WI-FI

È presente il servizio di Rete Wi-Fi gratuita accessibile dagli utenti e dai loro cari. Le credenziali di accesso vengono rilasciate su richiesta dalla reception della RSA e, a fronte

del rilascio voucher, viene chiesto un indirizzo e-mail che può essere utilizzato per eventuali Customer Satisfaction.

GIARDINO

All'interno della struttura è presente un giardino fruibile dalle persone residenti della RSA e dagli utenti del Centro Diurno.

SERVIZI DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO

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

Il servizio di trasporto è disponibile 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 è a pagamento secondo tariffario esposto a meno che non sia espressamente indicata altra modalità nel contratto.

Il servizio di accompagnamento alle visite mediche è, se richiesto, incluso nella retta.

SERVIZIO MORTUARIO

La procedura interna adottata a seguito del decesso della persona è la seguente:

- il personale sanitario, successivamente alla constatazione del decesso, provvede ad informare i familiari della persona;
- 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 della persona defunta, 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.

6. SERVIZI ASSISTENZIALI

ASSISTENZA MEDICA

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

- effettuare tutte le prestazioni e redigere le eventuali certificazioni relative alla medicina di base (per le persona residenti che occupano posti letto non accreditate tali prestazioni rimangono in carico al medico di base);
- assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria del FaSaS di ciascuna persona residente, anche ai fini di eventuali ricerche epidemiologiche dell'Agenzia di Tutela della Salute;
- partecipare agli incontri con il personale della Residenza Sanitaria Assistenziale al fine di programmare e verificare i Piani Assistenziali Individualizzati;
- partecipare all'attuazione dei Piani Assistenziali Individualizzati;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza alle persone anziane, predisposte dall'Agenzia di Tutela della Salute o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- 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.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

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

Il personale infermieristico che opera presso la struttura mantiene rapporti costanti con il personale medico e segue il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico e alla Direzione medica lo stato di salute della persona anziana.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, il personale infermieristico svolge 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 del personale infermieristico strumenti informativi atti a creare un'adeguata documentazione sanitaria per ogni persona 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 alle persone anziane 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 o operatrice preposto/a 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 all'accrescimento della mobilità articolare
- esercizi volti al rafforzamento della muscolatura
- esercizi volti al miglioramento della resistenza fisica
- esercizi volti al miglioramento della coordinazione, etc.

Le attività possono essere svolte individualmente o in gruppo.

Il/la 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 delle persone residenti.

ASSISTENZA PSICOLOGICA

Il servizio psicologico, operando in stretto e continuativo rapporto con gli altri servizi, contribuisce alla promozione del benessere globale.

Lo/la psicologo/a costituisce parte integrante dell'équipe ed offre la sua consulenza alla Direzione ed agli altri organi operativi centrando l'attenzione sugli aspetti affettivi e relazionali sempre rilevanti in una realtà complessa come quella di una comunità.

Per promuovere processi costanti di cambiamento e di verifica vengono organizzati percorsi formativi diretti a tutte le figure professionali, in vista della condivisione di modelli e strategie di intervento per il miglioramento costante della qualità di vita delle persone residenti.

L'attività clinica comprende il sostegno per aiutare la persona e il gruppo a trovare un migliore adattamento.

Con le persone anziane nella **fase di accoglienza** lo/la psicologo/a redige un breve profilo psicologico (quadro generale della persona) per facilitarne l'inserimento, fornisce informazioni ai familiari aumentandone la consapevolezza nella scelta ed il supporto nel momento dell'inserimento.

Nella fase di **valutazione e diagnosi**, tramite colloquio ed osservazione della persona anziana, e con la somministrazione di test, raccoglie dati anamnestici, indaga le funzioni cognitive, indaga il tono dell'umore, i disturbi comportamentali. Stende un profilo psicologico, effettua una diagnosi psicopatologica, verifica l'adattamento della persona all'ambiente, raccoglie elementi per la costruzione del P.A.I., rileva informazioni utili al fine di attivare i successivi interventi. Monitora la relazione tra l'Utente e l'ambiente.

Nella fase di **intervento**, attraverso colloqui individuali o supervisione delle attività di gruppo, rallenta il decadimento cognitivo e favorisce la coesione e la socializzazione, modifica le dinamiche intrapersonali ed interpersonali disadattive promuovendo il benessere psicologico e migliorando la qualità di vita.

ANIMAZIONE

Il servizio di Animazione si pone i seguenti obiettivi:

- rendere la persona anziani attiva e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
- consentire alla persona anziani di (ri)scoprire alcune potenzialità latenti;
- stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali;
- provvedere ad una stimolazione percettivo/motoria in casi particolari;
- creare un clima di amicizia e di collaborazione tra utenti dei vari nuclei in modo da sollecitare ed intensificare la loro partecipazione alle attività collettive;
- mantenere i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche etc.);
- far conoscere le attività e l'organizzazione della struttura stessa;
- coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione 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 familiari.

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 persone anziane, 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.

7. QUALITÀ E PRIVACY

STANDARD DI QUALITÀ

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

POLITICA DELLA QUALITÀ

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Virgilio Ferrari 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.

SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION

Utenti/parenti

Sarà disponibile per utenti e parenti un questionario di soddisfazione (vedi allegato).

Tale questionario di semplice compilazione permetterà alla Direzione di verificare la qualità percepita da utenti e parenti. Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui parenti/utenti 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 affisso in bacheca e sarà discusso con parenti/utenti. Verranno inoltre individuati i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi. Tale processo sarà pubblicizzato e condiviso con utenti e parenti durante la sua attuazione.

Operatori e operatrici

Con cadenza almeno annuale verrà sottoposto agli operatori e alle operatrici un questionario di soddisfazione (vedi allegato). Tale questionario è di semplice compilazione e permetterà alla Direzione di verificare la motivazione del personale e il clima di lavoro in cui operano.

Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui l'operatore o l'operatrice 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 del personale e del positivo clima di lavoro. Il risultato del questionario verrà reso visibile e discusso durante le riunioni periodiche con il personale.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti della persona residente anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultima, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento del personale 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 alla persona 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. La persona residente/familiare riceverà, 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

La persona residente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice o via e-mail presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- tramite colloquio con la Direzione.

IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Punto Service Coop. Soc. a r.l. si impegna a trattare i dati personali delle persone residenti 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 delle persone residenti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti della persona interessata.

ALLEGATI

- Procedura accoglienza, presa in carico della persona residente
- Procedura dimissione della persona residente
- Menù
- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione di utenti nelle RSA
- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei familiari nelle RSA
- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione di operatori o operatrici
- Modulo comunicazione (commenti/segnalazioni/reclami)
- Tariffario
- Carta dei diritti della persona anziana



Residenza
"Virgilio Ferrari"
Via dei Panigarola, 14 – 20139 Milano (MI)

Tel. 02 5391.194

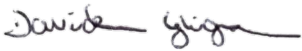
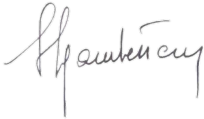
ferrari@puntoservice.org



PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a r.l.

PROCEDURA
GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

PS_Lombardia_PROC. 4.1

REVISIONE	DATA	MODIFICHE
0	31/01/2025	Prima emissione del documento
1	01/07/2026	Aggiornamento applicabilità per acquisizione nuovi servizi
REDATTO DA	VERIFICATO DA	VALIDATO DA
Direzione Medica (Dott. Davide Ghigna)  Care Manager (Dott.ssa Sabrina Calderone) 	Responsabile Qualità (Lesly Farruggio) 	Risk Manager - RM (Dott. Sergio Sgambetterra) 

	PROCEDURA GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	PS_ Lombardia_ PROC. 4.1
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		

Sommario

SCOPO	1
APPLICABILITÀ.....	1
RESPONSABILITÀ.....	1
PREMESSA	1
DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE	1
1. Accoglienza.....	1
2. Ulteriori informazioni	2
3. Variazione di camera	2
4. P.I. (Piano individuale) e del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato)	3
5. FASAS.....	3
BIBLIOGRAFIA.....	3

	PROCEDURA GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	PS_ Lombardia_ PROC. 4.1
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 1 di 3

SCOPO

Questa procedura fornisce e descrive i passaggi necessari a gestire in maniera ottimale l'accoglienza e l'inserimento di un nuovo Ospite in struttura.

APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica ai seguenti servizi della Regione Lombardia:

- **RSA "ANNA E GUIDO FOSSATI" di Monza;**
- **RSA "I PIOPI" di Dresano;**
- **RSA e CURE INTERMEDIE "VILLA DOSSEL" di Caglio;**
- **RSA "Opera Pia Magistris" di Valmadrera;**
- **RSA "Virgilio Ferrari" di Milano;**

RESPONSABILITÀ

Le responsabilità sono descritte all'interno della seguente procedura.

PREMESSA

La fase di ingresso e inserimento in Struttura dell'anziano, rappresenta una delle fasi più delicate di tutto il percorso compiuto dalla Persona all'interno della Residenza.

L'Ospite (sia cognitivo che non cognitivo) percepisce l'istituzionalizzazione come un reale cambiamento della sua quotidianità, in termini di libertà e autonomia.

L'anziano ricoverato è infatti una persona fragile, che rischia di subire passivamente il momento di ingresso in Struttura.

Partendo da questo punto di vista è evidente che le modalità, le tempistiche e la qualità dell'accoglienza possono influenzare la qualità (ed in alcuni casi anche l'aspettativa) di vita dell'Ospite.

Non bisogna dimenticare che anche i familiari, AdS e Tutore Legale sono coinvolti in questo processo e frequentemente rappresentano un aspetto critico da gestire, poiché vivono questo momento come un insuccesso personale, con sensi di colpa e di abbandono che si manifestano attraverso atteggiamenti diffidenti e sospettosi nei confronti della Struttura.

Pertanto, un' accoglienza adeguata e ben organizzata serve a rassicurare sia il nuovo ospite che i familiari/caregivers/AdS/Tutore Legale.

È fondamentale ricordare e tenere sempre presente che ogni Persona porta con sé non solo un aspetto sanitario-assistenziale ma anche una storia, un vissuto e un nucleo familiare sofferente.

Bisogna tener conto di questa pluralità di caratteristiche e bisogni profondamente umani, per iniziare un rapporto soddisfacente e di collaborazione tra l'ospite-nucleo familiare/caregiver/Ad/Tutore Legale e la Struttura.

D'altra parte, sia l'Ospite che il mondo che gli gravita attorno, deve imparare a conoscere e a fare proprie tutte le regole, scritte e non scritte, che regolano la vita comunitaria.

Si tratta quindi di un processo di conoscenza reciproca e globale, che deve essere accuratamente seguito e monitorato.

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE

1. Accoglienza

Il momento dell'ingresso dell'Ospite, proprio per quanto detto sopra, rappresenta un passaggio importante che determina un cambiamento, a volte definitivo, nella vita della persona stessa. Per questo motivo è fondamentale che il potenziale Ospite ed i suoi familiari/caregiver/AdS/Tutore Legale, 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;

	PROCEDURA GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	PS_ Lombardia_ PROC. 4.1
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 2 di 3

- 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'ATS competente.

È 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, sempre nel rispetto delle procedure.

Prima dell'inserimento, al fine di consentire un'adeguata accoglienza dell'Ospite, i Familiari/Caregivers o suoi delegati, prendono contatto con la Direzione e/o l'Assistente Sociale 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, indicando il giorno dell'ingresso e la stanza assegnata.

Il personale incaricato dovrà verificare che la stanza, il letto, l'unità abitativa, il bagno e l'armadio siano stati 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 familiari/caregivers/AdS/Tutoli Legali, completerà la documentazione al fine dell'assunzione di tutte le informazioni ritenute necessarie per conoscere l'Ospite sotto i vari aspetti.

L'Ospite verrà accompagnato dal personale designato 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 documentazione presente nel Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario dell'ospite.

2. Ulteriori informazioni

È necessario raccogliere i recapiti telefonici delle persone di riferimento dell'Ospite da contattare in caso di necessità ed emergenza.

Nel caso in cui non esistano persone di riferimento sarà necessario segnalare i recapiti telefonici dei Servizi Sociali.

3. Variazione di camera

Durante il soggiorno è prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore Sanitario e del Direttore di Struttura, di effettuare variazioni di camera, qualora dovessero intervenire elementi di incompatibilità.

	PROCEDURA GESTIONE ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'OSPITE	PS_ Lombardia_ PROC. 4.1
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 3 di 3

Tale eventualità è attuabile anche su proposta della Direzione per motivi organizzativi.

Tale trasferimento viene eseguito secondo procedura specifica:

Proc. 07-Lombardia - **“GESTIONE DIMISSIONE DELL'OSPITE E TRASFERIMENTI INTERNI ALLA Udo”**

4. P.I. (Piano individuale) e del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato)

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

5. FASAS

All'ingresso dell'Ospite è predisposto il Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (FASAS) dello stesso.

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'Ospite, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dello stesso, assicurati dall'Unità d'Offerta.

Il FASAS si articola nelle seguenti sezioni:

- anamnestiche;
- analisi/valutazione: tale sezione, costantemente aggiornata, comprende la documentazione riferita ad aspetti sanitari, assistenziali e psicosociali che attestano le valutazioni cliniche, relazionali e delle abilità funzionali dell'ospite e che contiene le scale di valutazione, le valutazioni dei diversi professionisti in funzione del bisogno rilevato, e che riguardano l'area medica, psicologica, sociale, infermieristica, riabilitativa, educativo/animativa e dell'assistenza tutelare;
- percorso dell'Ospite nell'Unità d'Offerta;
- costituiscono parte indispensabile di tale sezione la presenza:
 - del P.I. (Progetto Individuale);
 - del P.A.I. (Piano assistenziale individualizzato);
 - del Diario Clinico Integrato;
 - fogli unici di terapia farmacologica ove prevista;
- modulistica comprendente i seguenti moduli:
 - tutela della privacy redatti secondo la normativa vigente;
 - consenso informato per gli specifici atti sanitari preposti;
 - documentazione (anche in copia) relativa alla tutela giuridica della persona, se ed ove prevista.

Essendo in uso il Fascicolo Sanitario Elettronico (CUW), la documentazione socio-sanitaria (FASAS) del singolo ospite è consultabile anche a livello informatico e riproducibile su richiesta, seguendo specifica procedura:

“PROCEDURA MODALITA' DI COMPILAZIONE, CONSERVAZIONE E ARCHIVIAZIONE DEL FASAS”

BIBLIOGRAFIA

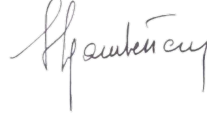
- DGR 7435/2001.
- DGR 12618/2003.
- DGR 1765/2014.
- DGR 2569/2014.
- DGR 19883/2004.
- DGR 3383/2015.



PUNTO SERVICE
Cooperativa Sociale a r.l.

PROCEDURA
GESTIONE DIMISSIONE DELL'OSPITE E TRASFERIMENTI
INTERNI ALLA Udo

PS_Lombardia_PROC. 42.1

REVISIONE	DATA	MODIFICHE
0	31/01/2025	Revisione integrale del documento
1	01/07/2026	Aggiornamento applicabilità per acquisizione nuovi servizi
REDATTO DA	VERIFICATO DA	VALIDATO DA
Direzione Medica (Dott. Davide Ghigna)  Care Manager (Dott.ssa Sabrina Calderone) 	Responsabile Quality (Lesly Farruggio) 	Risk Manager - RM (Dott. Sergio Sgambetterra) 

	PROCEDURA GESTIONE DIMISSIONE DELL'OSPITE E TRASFERIMENTI INTERNI ALLA UdO	PS_ Lombardia_ PROC. 42.1
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		

Sommario

SCOPO	1
APPLICABILITÀ.....	1
RESPONSABILITÀ.....	1
DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE	1
DIMISSIONE OSPITE	1
1. Trasferimento in altra struttura o ritorno al domicilio.....	1
2. Trasferimento ospite presso altre UdO.....	2
RACCOLTA DELLA DOCUMENTAZIONE CARTACEA IN CASO DI DIMISSIONE	2
TRASFERIMENTO OSPITE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA	2
BIBLIOGRAFIA.....	3

	PROCEDURA GESTIONE DIMISSIONE DELL'OSPITE E TRASFERIMENTI INTERNI ALLA UdO	PS_Lombardia_ PROC. 42.1
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 1 di 3

SCOPO

Il presente documento ha l'obiettivo di fornire gli elementi necessari per effettuare in modo corretto:

- l'eventuale dimissione di un ospite;
- l'eventuale gestione di un trasferimento interno alla Residenza di un ospite.

APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica ai seguenti servizi della Regione Lombardia:

- **RSA "ANNA E GUIDO FOSSATI" di Monza;**
- **RSA "I PIOPI" di Dresano;**
- **RSA e CURE INTERMEDIE "VILLA DOSSEL" di Caglio;**
- **RSA "Opera Pia Magistris" di Valmadrera;**
- **RSA "Virgilio Ferrari" di Milano;**

RESPONSABILITÀ

Le responsabilità sono descritte all'interno della seguente procedura.

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA' E MODALITA' OPERATIVE

DIMISSIONE OSPITE

1. Trasferimento in altra struttura o ritorno al domicilio

In caso di trasferimento presso:

- altra struttura,
- ritorno al proprio domicilio,

è necessario garantire la continuità del processo assistenziale.

L'addetto alla reception informa il personale circa l'ufficialità delle dimissioni richieste.

Sarà cura del personale stesso a:

- raccogliere e ordinare tutti gli effetti personali dell'Ospite in modo che siano disponibili per il giorno delle dimissioni;
- raccogliere la documentazione clinica consegnata al momento dell'ingresso e tutta la documentazione clinico-assistenziale utile alla dimissione;
- assicurarsi che le dimissioni avvengano seguendo una continuità di cura: il personale informerà i parenti circa le necessità dell'Ospite, consegnerà lettera di dimissioni firmata dal Medico e offrirà assistenza per eventuale trasporto.

Il Medico prepara per il giorno della dimissione la relazione clinica di dimissione che deve contenere:

- dati dell'ospite e data di ingresso in Residenza;
- anamnesi dell'ospite;
- condizioni cliniche e delle autonomie all'ingresso;
- epicrisi del periodo trascorso in Residenza, comprendente l'evoluzione clinica, delle autonomie e del quadro cognitivo relazionale;
- terapia alla dimissione;
- eventuale attivazione di dimissioni protette.

	PROCEDURA GESTIONE DIMISSIONE DELL'OSPITE E TRASFERIMENTI INTERNI ALLA UdO	PS_Lombardia_ PROC. 42.1
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 2 di 3

Laddove possibile, è opportuno archiviare copia delle dimissioni controfirmata dall'Ospite o di chi fa le veci, per dare evidenza dell'avvenuta consegna.

Andranno inoltre restituiti all'Ospite od ai suoi parenti o di chi ne fa le veci:

- eventuali farmaci di sua proprietà;
- ausili personali antecedenti all'ingresso per la mobilitazione, la postura o altri ausili.

L'Assistente Formato, se richiesto o in caso di evidenti difficoltà, aiuta il familiare nella raccolta degli effetti personali dell'Ospite.

2. Trasferimento ospite presso altre UdO

Il trasferimento presso altre Unità di Offerta, genera parziale interruzione della continuità assistenziale, qualora l'UdO di destinazione e quella di partenza non siano nella medesima Struttura.

I Responsabili di Struttura saranno quindi incaricati di prendere accordi formali, per poi condividere quanto di interesse, con l'UdO accogliente circa:

- documentazione sanitaria,
- documentazione amministrativa/legale,
- tempi e modalità di trasferimento.

Al fine di garantire il benessere psicofisico dell'Ospite, cercando il più possibile di diminuire fonti di disturbo e disagio, è necessario che tutti gli operatori interessati vengano opportunamente coinvolti nel processo.

RACCOLTA DELLA DOCUMENTAZIONE CARTACEA IN CASO DI DIMISSIONE

Al momento della dimissione di un Ospite, tutte le figure professionali coinvolte nel processo di cura sono tenute a raccogliere tutti gli eventuali documenti cartacei e verificare la completezza della documentazione di competenza su CUW.

Successivamente il Coordinatore Infermieristico e/o il Medico della struttura provvederà ad archiviare, la documentazione relativa all'Ospite, che dovrà essere conservata in un luogo chiuso secondo le disposizioni di legge in vigore.

La Direzione Sanitaria e Gestionale per la parte amministrativa, provvederanno alla chiusura della pratica su CUW.



La dimissione dell'Ospite dovrà essere accompagnata:

- dalla lettera del Direttore Sanitario attestante le condizioni cliniche;
- della terapia in corso, indirizzata al Direttore Sanitario della nuova Residenza o al Medico di Medicina Generale;
- dei farmaci e degli ausili di proprietà dell'Ospite.

TRASFERIMENTO OSPITE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

I trasferimenti interni degli Ospiti all'interno della Residenza non generano interruzioni alla continuità assistenziale dell'Ospite e sono definiti discrezionalmente dall'équipe Sanitaria della Struttura responsabile dell'intero processo. Sebbene per l'esecuzione del trasferimento interno non sia richiesta autorizzazione formale da parte dell'Ospite stesso o dei Caregivers/AdS/Tutore/Curatore, se né da comunicazione, così da salvaguardare il benessere psicofisico dell'Ospite, evitare di destabilizzarne la quotidianità e le abitudini e infine garantire il coinvolgimento dei familiari al piano di assistenza.

Inoltre, la Direzione o suo delegato comunica a tutto il personale il trasferimento.

Nel caso in cui il trasferimento sia finalizzato alla salvaguardia e alla sicurezza dell'Ospite o di chi con lui condivide la

	PROCEDURA GESTIONE DIMISSIONE DELL'OSPITE E TRASFERIMENTI INTERNI ALLA UdO	PS_Lombardia_ PROC. 42.1
PUNTO SERVICE Cooperativa Sociale a r.l.		Pag. 3 di 3

stanza, il Direttore Sanitario e/o in sua assenza il Medico in turno o reperibile, possono autorizzare in emergenza lo spostamento, che comunque dovrà poi essere rivalutato dall'équipe multidisciplinare nell'arco, al massimo, delle 48 ore seguenti.

BIBLIOGRAFIA

- DGR 7435/2001.
- DGR 12618/2003.
- DGR 1765/2014.
- DGR 2569/2014.
- DGR 19883/2004.
- DGR 3383/2015.

RSA DEI CINQUECENTO, FAMAGOSTA, BRICHETTO E PANIGAROLA

Lunedì	<i>Primo:</i> Pasta alla puttanesca <i>Primo:</i> Risotto con radicchio <i>Secondo:</i> Platessa gratinata <i>Secondo:</i> Rusticelle di pollo <i>Contorno:</i> Fagiolini all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Minestra di riso e prezzemolo <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Sformatino con legumi <i>Secondo:</i> Formaggio (mozzarella) <i>Contorno:</i> Pomodori in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Martedì	<i>Primo:</i> Tagliatelle al ragù vegetariano <i>Primo:</i> Risotto con gamberetti <i>Secondo:</i> Crocchette con lenticchie <i>Secondo:</i> Coniglio in umido <i>Contorno:</i> Asparagi all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Crema di carote con riso <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Filetto di trota al cartoccio <i>Secondo:</i> Torta salata ai carciofi <i>Contorno:</i> Catalogna all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Mercoledì	<i>Primo:</i> Passato di verdure con crostini <i>Primo:</i> Pasta con broccoli <i>Secondo:</i> Hamburger di vitellone al forno <i>Secondo:</i> Insalata di seppie e patate <i>Contorno:</i> Purè di patate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Pasta con zucchine <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Sformato con verdure <i>Secondo:</i> Formaggio (crescenza) <i>Contorno:</i> Barbabietole in insalata <i>Frutta:</i> Pesche sciroppate
Giovedì	<i>Primo:</i> Pasta al pomodoro <i>Primo:</i> Risotto al pesto <i>Secondo:</i> Purè contadino <i>Secondo:</i> Frittata con cipolle <i>Contorno:</i> Macedonia di verdure <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Zuppa di porri con crostini <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Polpettone con halibut <i>Secondo:</i> Petto di pollo ai ferri <i>Contorno:</i> Spinaci filanti <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Venerdì	<i>Primo:</i> Pasta tonno e olive <i>Primo:</i> Pasta con lenticchie <i>Secondo:</i> Trancio di spada al forno <i>Secondo:</i> Torta salata ricotta e spinaci <i>Contorno:</i> Zucchine brasate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Minestrone di verdure con riso <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Polpettine con ceci <i>Secondo:</i> Scaloppine di tacchino al limone <i>Contorno:</i> Erbe all'agro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Sabato	<i>Primo:</i> Tagliatelle al ragù di verdure <i>Primo:</i> Risotto con vongole <i>Secondo:</i> Cotoletta di pollo <i>Secondo:</i> Omelette con asparagi <i>Contorno:</i> Finocchi gratinati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Pasta con melanzane alla siciliana <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Bastoncini di pesce <i>Secondo:</i> Formaggio (emmental) <i>Contorno:</i> Pomodori in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Domenica	<i>Primo:</i> Lasagne prosciutto cotto e funghi <i>Primo:</i> Pasta alla mediterranea <i>Secondo:</i> Timballo con ceci e carote <i>Secondo:</i> Arrosto di vitello <i>Contorno:</i> Erbe all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Minestrone di verdure con pasta <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Platessa al limone <i>Secondo:</i> Prosciutto cotto <i>Contorno:</i> Zucchine trifolate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione

Emissione: 25/02/2026

Validità: dal 04/05/2026

Emissione: Direttore Gestione Operativa – Diego Capocci

Verifica: Responsabile QSA – Alessandra Bini

Approvazione: Direzione Aziendale – Davide Vincenzo Dell'Acqua

Diego Capocci
26.02.2026 11:53:07
GMT+01:00

ALESSANDRA BINI
26.02.2026 14:49:53
GMT+01:00

Dell'Acqua Davide Vincenzo
26.02.2026 14:56:51
GMT+01:00

RSA DEI CINQUECENTO, FAMAGOSTA, BRICHETTO E PANIGAROLA

Lunedì	<i>Primo:</i> Pasta alla sorrentina <i>Primo:</i> Ravioli di magro burro e salvia <i>Secondo:</i> Fegato alla veneta <i>Secondo:</i> Sformato con verdure <i>Contorno:</i> Fagiolini all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Passato di verdure con crostini <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Lenticchie in umido <i>Secondo:</i> Trancio di spada gratinato <i>Contorno:</i> Coste all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Martedì	<i>Primo:</i> Pasta all'amatriciana <i>Primo:</i> Minestrone di verdure con farro <i>Secondo:</i> Straccetti di tacchino alla romana <i>Secondo:</i> Seppioline in umido con piselli <i>Contorno:</i> Erbette all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Risotto con carciofi <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Frittata con zucchine <i>Secondo:</i> Formaggio (mozzarella) <i>Contorno:</i> Barbabietole in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Mercoledì	<i>Primo:</i> Risotto alla marinara <i>Primo:</i> Crema di zucchine con pasta <i>Secondo:</i> Insalata di pollo rucola e pomodori <i>Secondo:</i> Torta salata ricotta e spinaci <i>Contorno:</i> Finocchi gratinati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Gnocchi al pomodoro <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Fagioli all'uccelletto <i>Secondo:</i> Bresaola olio e limone <i>Contorno:</i> Carote prezzemolate <i>Frutta:</i> Ananas sciropato
Giovedì	<i>Primo:</i> Pasta alla mediterranea <i>Primo:</i> Insalata di riso <i>Secondo:</i> Vitello tonnato <i>Secondo:</i> Zucchine ripiene di magro <i>Contorno:</i> Pomodori in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Minestrone di verdure con pasta <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Filetto di trota al cartoccio <i>Secondo:</i> Crocchette con lenticchie <i>Contorno:</i> Spinaci al burro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Venerdì	<i>Primo:</i> Pasta alla puttanesca <i>Primo:</i> Tortellini di carne in brodo <i>Secondo:</i> Frittata con spinaci <i>Secondo:</i> Platessa al limone <i>Contorno:</i> Catalogna all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Risotto alla milanese <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Rusticelle di pollo <i>Secondo:</i> Sformato con verdure <i>Contorno:</i> Finocchi saltati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Sabato	<i>Primo:</i> Pasta pomodoro e piselli <i>Primo:</i> Pasta aglio e olio <i>Secondo:</i> Timballo con ceci e carote <i>Secondo:</i> Scaloppine di tacchino al vino bianco <i>Contorno:</i> Carciofi alla romana <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Crema di zucchine con riso <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Trancio di spada alla pizzaiola <i>Secondo:</i> Formaggio (spalmabile) <i>Contorno:</i> Erbette all'agro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Domenica	<i>Primo:</i> Lasagne alla bolognese <i>Primo:</i> Tagliatelle al ragù vegetariano <i>Secondo:</i> Insalata di halibut <i>Secondo:</i> Rollè alla boscaiola <i>Contorno:</i> Broccoli all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Risotto all'ortolana <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Torta salata ai carciofi <i>Secondo:</i> Sformatino con legumi <i>Contorno:</i> Coste all'agro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione



RSA DEI CINQUECENTO, FAMAGOSTA, BRICHETTO E PANIGAROLA

Lunedì	<i>Primo:</i> Pasta al pesto <i>Primo:</i> Risotto alla parmigiana <i>Secondo:</i> Arrosto di tacchino al latte <i>Secondo:</i> Frittata con patate <i>Contorno:</i> Zucchine trifolate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Zuppa di porri con crostini <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Polpettine con ceci <i>Secondo:</i> Formaggio (crescenza) <i>Contorno:</i> Asparagi all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Martedì	<i>Primo:</i> Pasta pomodoro e basilico <i>Primo:</i> Insalata di pasta <i>Secondo:</i> Sformato con verdure <i>Secondo:</i> Bocconcini di pollo in umido con peperoni <i>Contorno:</i> Spinaci all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Pasta al tonno <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Insalata di seppie e patate <i>Secondo:</i> Purè contadino <i>Contorno:</i> Macedonia di verdure <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Mercoledì	<i>Primo:</i> Pasta con broccoli <i>Primo:</i> Ravioli di magro burro e salvia <i>Secondo:</i> Timballo con ceci e carote <i>Secondo:</i> Formaggio (caciotta) <i>Contorno:</i> Fagiolini prezzemolati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Tortellini di carne in brodo <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Trancio di spada al forno <i>Secondo:</i> Bollito misto con salsa verde <i>Contorno:</i> Catalogna all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Giovedì	<i>Primo:</i> Pasta aglio e olio <i>Primo:</i> Insalata di orzo e verdure miste <i>Secondo:</i> Frittata con spinaci <i>Secondo:</i> Halibut capperi e olive <i>Contorno:</i> Finocchi gratinati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Minestrone di verdure con pasta <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Crocchette con lenticchie <i>Secondo:</i> Arrosto di lonza alle mele <i>Contorno:</i> Barbabietole in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Venerdì	<i>Primo:</i> Risotto allo stracchino <i>Primo:</i> Pasta pesce spada, pomodoro e melanzane <i>Secondo:</i> Straccetti di tacchino alla romana <i>Secondo:</i> Torta salata ricotta e spinaci <i>Contorno:</i> Zucchine brasate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Pasta con zucchine <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Crocchette con verdure <i>Secondo:</i> Bastoncini di pesce <i>Contorno:</i> Carote al rosmarino <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Sabato	<i>Primo:</i> Minestrone di verdure con pasta <i>Primo:</i> Pasta pomodoro e olive <i>Secondo:</i> Halibut gratinato <i>Secondo:</i> Frittata con cipolle <i>Contorno:</i> Carciofi alla romana <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Tagliatelle al ragù di vitellone <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Sformatino con legumi <i>Secondo:</i> Scaloppine di pollo al limone <i>Contorno:</i> Spinaci al burro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Domenica	<i>Primo:</i> Lasagne al pesto <i>Primo:</i> Risotto con gamberetti <i>Secondo:</i> Roast beef all'inglese <i>Secondo:</i> Torta salata con carciofi <i>Contorno:</i> Pomodori in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Passato di zucchine con orzo <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Platessa alla mugnaia <i>Secondo:</i> Formaggio (asiago) <i>Contorno:</i> Broccoli all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione

Lunedì	<i>Primo:</i> Pasta con melanzane alla siciliana <i>Primo:</i> Crema di verdure con riso <i>Secondo:</i> Cotoletta di pollo <i>Secondo:</i> Frittata con zucchine <i>Contorno:</i> Patate al forno <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Gnocchi al pesto <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Crocchette con lenticchie <i>Secondo:</i> Formaggio (caciotta) <i>Contorno:</i> Spinaci al burro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Martedì	<i>Primo:</i> Pasta alla sorrentina <i>Primo:</i> Crema di carote con crostini <i>Secondo:</i> Torta salata ricotta e spinaci <i>Secondo:</i> Halibut al forno <i>Contorno:</i> Erbette al burro <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Risotto all'ortolana <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Sformato con verdure <i>Secondo:</i> Arrosto di tacchino agli aromi <i>Contorno:</i> Fagiolini prezzemolati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Mercoledì	<i>Primo:</i> Risotto alla marinara <i>Primo:</i> Pasta con zucchine <i>Secondo:</i> Polpette di vitellone con verdure <i>Secondo:</i> Trancio di spada alla pizzaiola <i>Contorno:</i> Caponata di verdure <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Tagliatelle al ragù vegetariano <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Sformatino con legumi <i>Secondo:</i> Formaggio (crescenza) <i>Contorno:</i> Coste all'agro <i>Frutta:</i> Ananas sciropato
Giovedì	<i>Primo:</i> Tortellini di carne al pomodoro <i>Primo:</i> Pasta con broccoli <i>Secondo:</i> Seppioline in umido con piselli <i>Secondo:</i> Frittata con verdure <i>Contorno:</i> Asparagi all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Minestrone di verdure con pasta <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Coniglio alle olive <i>Secondo:</i> Prosciutto cotto <i>Contorno:</i> Cavolfiori gratinati <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Venerdì	<i>Primo:</i> Pasta pomodoro e basilico <i>Primo:</i> Minestra di riso e prezzemolo <i>Secondo:</i> Salsiccia con patate e piselli <i>Secondo:</i> Insalata di ceci e verdure <i>Contorno:</i> Broccoli all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Risotto con funghi <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Platessa gratinata <i>Secondo:</i> Formaggio (asiago) <i>Contorno:</i> Carote brasate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Sabato	<i>Primo:</i> Insalata di riso <i>Primo:</i> Minestrone di verdure con pasta <i>Secondo:</i> Zucchine ripiene di magro <i>Secondo:</i> Insalata di tonno e fagioli <i>Contorno:</i> Coste all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Pasta e lenticchie <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Zuppa di pesce <i>Secondo:</i> Bresaola olio e limone <i>Contorno:</i> Catalogna all'olio <i>Frutta:</i> Frutta di stagione
Domenica	<i>Primo:</i> Crespelle ricotta e verdure <i>Primo:</i> Pasta e piselli <i>Secondo:</i> Polpettine di melanzane alla parmigiana <i>Secondo:</i> Filetto di trota al cartoccio <i>Contorno:</i> Zucchine trifolate <i>Frutta:</i> Frutta di stagione	<i>Primo:</i> Risotto alla parmigiana <i>Primo:</i> Pastina in brodo <i>Secondo:</i> Scaloppine di pollo al vino bianco <i>Secondo:</i> Sformatino con legumi <i>Contorno:</i> Barbabietole in insalata <i>Frutta:</i> Frutta di stagione

Emissione: 25/02/2026

Validità: dal 04/05/2026

Emissione: Direttore Gestione Operativa – Diego Capocci

Verifica: Responsabile QSA – Alessandra Bini

Approvazione: Direzione Aziendale – Davide Vincenzo Dell'Acqua



Diego Capocci
26.02.2026
11:53:07
GMT+01:00



ALESSANDRA BINI
26.02.2026
14:49:56
GMT+01:00



Dell'Acqua Davide Vincenzo
26.02.2026 14:56:51
GMT+01:00

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?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
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: ☐ M ☐ F		
Vive nella Residenza da:			
☐ meno di 6 mesi	☐ da 6 mesi a 2 anni	☐ da più di 2 anni	☐ 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?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
1	2	3	4	5	6

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

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

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

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

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

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta dal Personale Animazione?					
<i>molto soddisfatto</i>			<i>molto insoddisfatto</i>		
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?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

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

Giudica positivamente il rapporto con i suoi responsabili?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

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

Quanto giudica positivamente l'organizzazione del lavoro?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

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

Quanto giudica positivamente i turni di lavoro?

molto soddisfatto

molto insoddisfatto

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'emotività 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 sottoscritto/a _____, in qualità di parente-delegato della persona residente 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.

TARIFFARIO

La retta giornaliera a carico della persona residente è pari a:

- € 94,5 (novantaquattro/50) in camera doppia.
- € 99,75 (novantanove/75) in camera singola.
- € 60,47 (sessanta/47) per i soli posti riservati al Comune di Milano.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire con SDD entro e non oltre il giorno 15 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 € 2.000,00 (duemila/00).

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
- Accompagnamento della persona residente per esigenze di natura esclusivamente sanitaria, quali visite mediche, esami diagnostici, prestazioni specialistiche o altri accessi sanitari individuati come necessari dall'équipe della Struttura
- 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'équipe 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 e sociali (prezzo in base al kilometraggio e la sosta)
- 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'équipe medica della RSA
- Servizio di pedicure estetica
- Servizio di manicure estetica e/o curativa
- Spese telefoniche personali delle persone residenti 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 servizi a pagamento forniti in RSA sono i seguenti:

- Taglio e/o piega extra
- Pasto visitatori: menù ordinari
- Copia cartelle cliniche
- Servizi di manicure, pedicure, podologia extra
- Spese di incasso per pagamento effettuato tramite assegno
- Trasporto sanitario e sociale e rientro da PS

*** Vedi tariffario prestazioni extra**

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 circoscrivibile 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.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	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. 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.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	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.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	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.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
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.	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.

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.