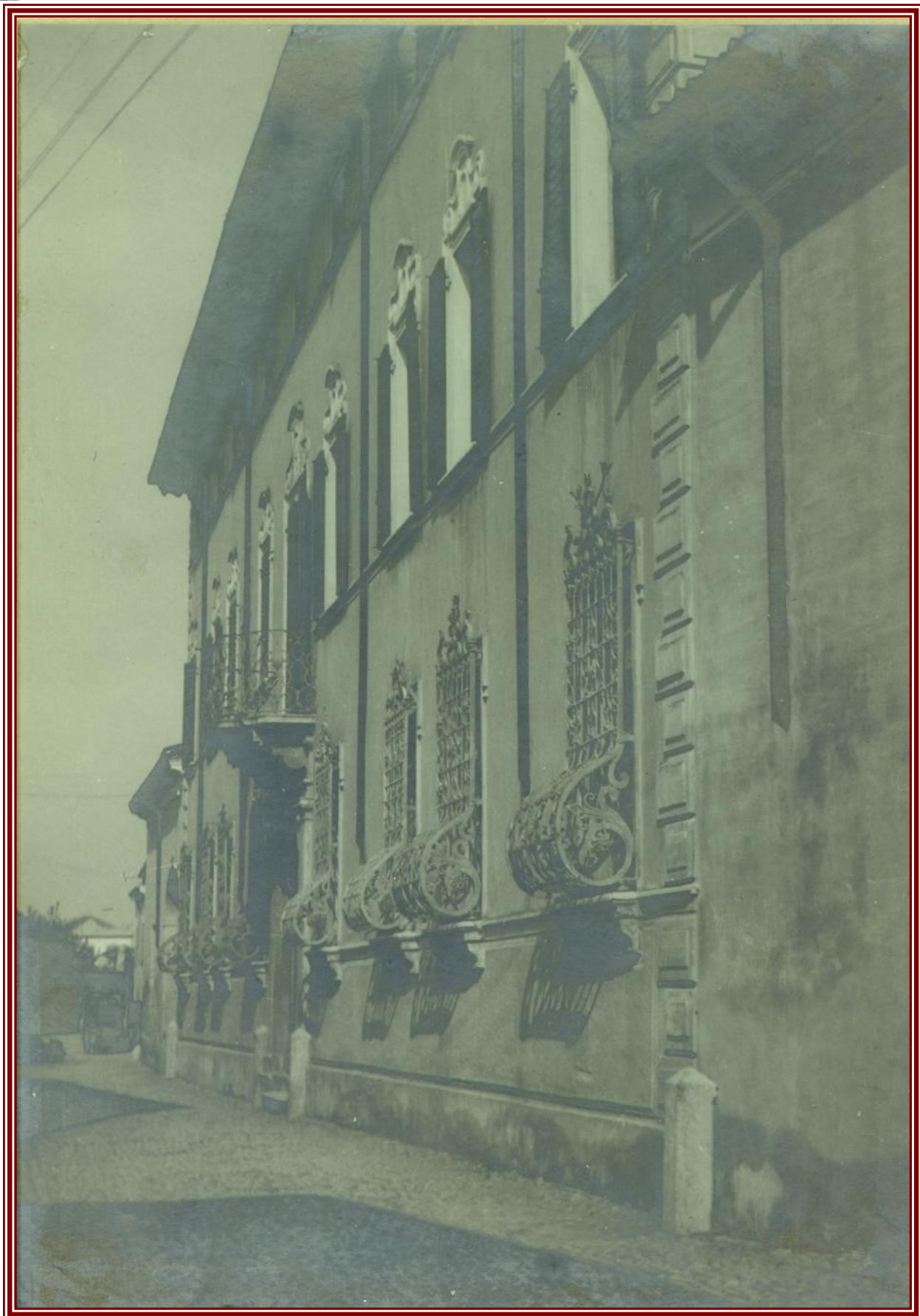




# ***“Fondazione Franco Nicolai”***

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

**ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423**





**“Fondazione Franco Nicolai”**

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

# *CARTA DEI SERVIZI*

RSA

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

(decorrenza dal 01/01/2026)



# ***“Fondazione Franco Nicolai”***

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

## **Indice:**

|                                                                                                                               |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| - premessa, cenni storici, finalità dell'organizzazione, la residenza                                                         | pag.4  |
| - l'amministrazione, la dirigenza, principi sull'erogazione dei servizi                                                       | pag.5  |
| - informazioni di carattere generale                                                                                          | pag.7  |
| - caratteristiche tecnico strutturali, r.s.a.                                                                                 | pag.8  |
| - figure professionali presenti nella residenza / area amministrativa                                                         | pag.9  |
| - area socio – assistenziale, coordinatore, ausiliario socio assistenziale, educatori                                         | pag.9  |
| - area sanitaria                                                                                                              | pag.10 |
| - Il volontariato, le modalità di accesso alla residenza                                                                      | pag.11 |
| - chi contattare per una visita alla struttura, retta RSA, accoglienza e ricovero                                             | pag.12 |
| - P.I. (progetto individuale), P.A.I. (piano Assistenza Individualizzato)                                                     | pag.13 |
| - amministratore di sostegno, documenti per l'ingresso                                                                        | pag.13 |
| - dimissioni                                                                                                                  | pag.14 |
| - elenco indumenti consigliati per l'ingresso in RSA                                                                          | pag.15 |
| - giornata tipo dell'Ospite in RSA                                                                                            | pag.16 |
| - menù settimanale                                                                                                            | pag.18 |
| - visite agli Ospiti                                                                                                          | pag.19 |
| - requisiti e programmi di miglioramento, valutazione della soddisfazione e relativi strumenti di intervento, forme di tutela | pag.20 |
| - Modulo per segnalazioni e suggerimenti                                                                                      | pag.26 |
| - Organismo di vigilanza ex 231/2001 , Risk Management                                                                        | pag 27 |
| - Carta dei diritti della persona anziana                                                                                     | pag.28 |
| - Questionario per la valutazione della qualità del servizio                                                                  | pag.31 |



# ***“Fondazione Franco Nicolai”***

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

## **P R E M E S S A**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i principi espressi dalla normativa in vigore, a partire dalla Costituzione sino alle recenti norme della Regione Lombardia.

E' disponibile per tutti gli utenti in versione aggiornata all'ingresso, in bacheca e presso gli uffici amministrativi.

Essa vuole costituire uno strumento di comunicazione tra la Fondazione, gli Ospiti ed i parenti, nella consapevolezza che solo aumentando la comunicazione e la collaborazione tra le diverse figure che vivono e operano all'interno della struttura, sia possibile ottenere un costante miglioramento della qualità dei servizi forniti.

## **CENNI STORICI**

La storia della Fondazione “Franco Nicolai” inizia nel 1894 unitamente a quella dell'ospedale di Volta Mantovana per opera di Don Angelo Bertasi, all'epoca parroco della comunità voltese.

Data importante nella storia dell'Ente è il 4 febbraio del 1955, giorno della morte del signor Franco Nicolai, cittadino voltese, che aveva esercitato la gestione della locale attività della Banca Agricola Mantovana. Egli disponeva di lasciare i propri beni all'amministrazione di una specifica casa di riposo per i vecchi di Volta. Tale lascito venne accettato dall'Ospedale di Volta mantovana in data 24 gennaio 1957. A seguito di tale donazione venne trasformato lo stabile lasciato dal signor Nicolai in luogo di accoglienza per anziani. A seguito delle riforma ospedaliera del 1968, nell'anno 1975 la Regione Lombardia ha disposto lo scorporo dell'Ente dalla gestione ospedaliera.

La successiva evoluzione dell'attività è conseguente alle modifiche delle normative regionali ed ai necessari adeguamenti attuati dalle ultime amministrazioni, sino al 1994 la gestione era affidata all'Ordine Religioso delle Oblate dei Poveri e in seguito al volontariato e a personale dell'Ente.

A partire dal 2026 la Fondazione ha richiesto l'iscrizione al RUNTS, per l'ottenimento della qualifica di Ente del Terzo Settore (ETS) ex D.lgs. 117/2017.

## **FINALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE**

La Fondazione, senza finalità di lucro, ha esclusivo scopo di solidarietà sociale nei confronti di persone svantaggiate. La Fondazione svolge la propria attività nei settori dell'assistenza sociale, socio sanitaria e sanitaria, nel settore della beneficenza con particolare riferimento alla tutela di anziani e di disabile in regime di residenzialità, semiresidenzialità e domiciliarità.

## **LA RESIDENZA**

La Fondazione ha un'unica sede sita in Via San Martino n. 80 a Volta Mantovana (Mantova), nel centro storico del paese, palazzo signorile, costruito intorno agli anni venti, si presenta sulla via con pregevoli inferiate in ferro battuto che ne caratterizzano la facciata. L'attuale sistemazione degli ambienti è frutto di numerosi interventi di ristrutturazione datati 1984, 1989, 1994 e 2004, l'ultimo, il più significativo nel 2025, ha portato al rinnovo e all'aumento del numero degli alloggi protetti. I lavori



# ***“Fondazione Franco Nicolai”***

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

di riqualificazione hanno contribuito all'abbattimento di barriere architettoniche, l'efficientamento del sistema energetico e la messa in sicurezza strutturale sismica.

## **L'AMMINISTRAZIONE**

L'Ente è amministrato da un Consiglio d'Amministrazione composto da cinque membri nominati dal Comune di Volta Mantovana, in carica per cinque anni. Il Consiglio d'Amministrazione che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, è composto dai seguenti membri:

- **Presidente:** Elisabetta Faraggi
- **Vicepresidente:** Rossella Cigognetti
- **Consiglieri:** Dott. Fabio Spazzini, Sig. Mauro Cristofori, Dott.ssa Elisa Remelli

## **LA DIRIGENZA**

La Fondazione è diretta dal Direttore-Segretario, dott. Adriano Robazzi, che è il responsabile della gestione finanziaria tecnica ed amministrativa della Casa di Riposo e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

## **PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

La Fondazione “Franco Nicolai”, nell'erogare i servizi oggetto del suo compito istituzionale, recepisce i principi ispiratori della “Carta dei Diritti della Persona Anziani ed allegata alla presente Carta dei Servizi.

I principi fondamentali di cui si tiene conto nella programmazione ed erogazione dei servizi, sono i seguenti:

### **EGUAGLIANZA**

A tutti gli ospiti della Residenza sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

### **IMPARZIALITA'**

Sono assicurati ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario.

Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture.



# ***“Fondazione Franco Nicolai”***

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

## **DIRITTO DI SCELTA**

Nel rispetto della legislazione vigente, è assicurato all'utente il diritto di scegliere tra le strutture ed i servizi presenti sul territorio, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

Le modalità concrete dell'accesso sono specificate nel Piano di Zona.

## **CONTINUITA'**

La Residenza assicura tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

La direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

## **TERRITORIALITA'**

La R.S.A. si pone quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il territorio regionale in cui è inserita.

Inoltre sostiene con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

## **QUALITA' DELLA VITA**

La R.S.A. si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.

Per il raggiungimento di questo obiettivo la residenza si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

## **PARTECIPAZIONE**

Alla persona anziana che abita nella residenza ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento e moduli di reclami.

La residenza, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

## **SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE**

La residenza si pone come elemento della più generale “Rete dei Servizi”, definita dal piano di Zona, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente..

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuoverne il benessere.

La residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

## **INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

### **INDIRIZZO**

**Fondazione  
“FRANCO NICOLAI”  
Via San Martino, n.80  
46049 Volta Mantovana (MN)  
Centralino: 0376 83071 E-mail [info@fondazionenicolai.it](mailto:info@fondazionenicolai.it)**

Il parcheggio è interno, libero. Esiste la possibilità di accedere tramite servizio pubblico APAM (linea Mantova-Castiglione) con fermata a circa 300 metri dalla sede dell'Ente. E' disponibile un servizio di trasporto sociale della struttura.

### **UFFICIO INFORMAZIONI**

**Dal lunedì al venerdì  
dalle 09,00 alle 14.00**

### **ORARIO VISITE PARENTI**

**Libero  
Dalle 8.00 alle 20.00**

### **RETTA GIORNALIERA**

**€. 66,00**

### **PRESIDENTE**

**Elisabetta Faraggi Tel. 0376/83071**

### **RESPONSABILE AMMINISTRATIVO**

**Dott. Adriano Robazzi Tel. 0376/83071**

### **RESPONSABILE SANITARIO**



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

ENTE DEL TERZO SETTORE  
ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

**Dott. Francesco Misserini**

## **RESPONSABILE DELL'ASSISTENZA**

**Dott.ssa Barbara Faccioli**

### **CARATTERISTICHE TECNICO STRUTTURALI**

La Residenza ha una **capacità recettiva di 40 posti letto abilitati all'esercizio, accreditati e contrattualizzati** ex D.G.R. n. 13633 del 14/07/2003, suddivisi in **2 nuclei**, per un totale di **18 stanze di degenza** tutte con bagno, di cui: 1 a quattro letti, 4 a tre letti, 11 a due letti e 2 singole.

Nella R.S.A. sono inoltre presenti:

**l'ambulatorio medico, la palestra per la fisioterapia, il salone per le attività ricreative e di animazione, due sale da pranzo** (una per gli ospiti con maggiori autonomie e una per gli ospiti non autosufficienti totali), il soggiorno TV.

Ogni nucleo è dotato di **soggiorno con TV e bagno protetto** attrezzato.

All'esterno è fruibile a fini ludico ricreativi un **parco attrezzato di 1000 mq**, con possibilità di parcheggio.

### **R.S.A**

Gli obiettivi principali della Fondazione possono essere così riassunti:

- Garanzia di una elevata qualità assistenziale,
- Formazione continua del personale per sostenere la motivazione e la rivalutazione della preparazione professionale,
- Razionalizzazione delle spese mediante un costante controllo dei costi in rapporto alla qualità del servizio fornito,

Alla luce degli obiettivi sopra esposti ad ogni ospite vengono garantiti: l'assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, ritenendosi escluse la prestazioni mediche specialistiche di diagnostica strumentale nonché quelle relativa all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale ex D.M. 332/99 e SSN ex D.G.R. 7495/2001. Sono a carico dell'ospite o dei famigliari le spese per il trasferimento in ambulanza, dalla RSA ad altra struttura ospedaliera, per eventuali ricoveri o visite specialistiche.

Il **servizio di assistenza alla persona** viene svolto, seguendo le indicazioni presenti nei Piani di Assistenza Individualizzata PAI e Piani Individuali PI.

Gli ospiti sono coinvolti in **attività di animazione**, con lo scopo di favorire i rapporti interpersonali, di proporre attività ricreative-culturali corrispondenti ai reali bisogni degli ospiti, con uscite programmate.

L'**assistenza religiosa** è assicurata dalle Suore Oblate dei Poveri e dal Parroco del paese in collaborazione con le attività educative.

A sostegno delle attività di animazione e dell'assistenza religiosa operano alcuni **volontari** appartenenti all'Associazione “Volta per Volta”.

Il **servizio di ristorazione** prevede la fornitura dei pasti con la cucina interna che garantisce un menù modificato a seconda della stagione e con diverse possibilità di scelta.



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

Ad ogni ospite vengono inoltre garantiti i **servizi di guardaroba, lavanderia, manicure e pedicure** prestati dal personale dell'Ente e il servizio di **parrucchiere e podologa** effettuati con l'ausilio di professionisti esterni che operano presso la struttura.

La Fondazione rilascerà a ogni ospite una certificazione delle rette ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Nel termine di trenta giorni dalla richiesta manifestata in forma scritta sarà possibile ottenere copia del fascicolo socio-sanitario al costo di € 50,00 a titolo di rimborso dei puri costi di copia  
**FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NELLA RESIDENZA**

Nell'attuale organizzazione dei servizi residenziali per anziani operano figure professionali appartenenti all'area sociale, all'area sanitaria, all'area amministrativa ed ai servizi generali. Presso la R.S.A. “Nicolai” prestano servizio operatori qualificati e con un alto livello di professionalità. L'organico del personale, in misura e con le professionalità previste dalle vigenti normative regionali, è stato ripetutamente integrato al fine di rispondere alle reali necessità degli ospiti.

## **AREA AMMINISTRATIVA**

Il servizio Amministrativo istruisce i procedimenti amministrativi connessi al funzionamento dell'Ente, compresi i procedimenti relativi alle scelte effettuate da parte dell'organo collegiale di governo.

### ***Figure Professionali***

- ***Direttore Amministrativo***
- ***Impiegati Amministrativi***

### **Orario di apertura al pubblico del servizio**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 14,00

Contattando l'ufficio amministrativo è possibile, a potenziali utenti o ai loro familiari effettuare visite guidate alla struttura.

### **Orari di ricevimento Direttore Amministrativo**

Previo appuntamento contattando l'ufficio amministrativo:

il mercoledì dalle ore 16,00 alle ore 18,00,

il venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

## **AREA SOCIO-ASSISTENZIALE**

Attraverso il Servizio socio assistenziale si presta assistenza diretta alla persona, si forniscono prestazioni igienico – sanitarie di semplice attuazione, in qualche modo a confine tra l'area sanitaria e socio – assistenziale, pertanto da definirsi a rilievo sanitario, ciò comporta attività non legate a situazioni di rischio specifico e non separabili da un'attività integrata di assistenza alla persona.

### ***Coordinatore***

Figura intermedia di raccordo tra gli operatori addetti al Servizio Medico – Infermieristico e il Servizio Socio Assistenziale, il Direttore Amministrativo ed il Consiglio d'Amministrazione.

### **Funzioni:**

- Coordinamento del Servizio Socio – Assistenziale e Servizi Generali,
- Mantiene i rapporti con le famiglie relativamente ai servizi coordinati,



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

- Presiede gli incontri di programmazione del servizio,
- Attua la procedura di ingresso,
- Per gli articoli riguardanti i servizi coordinati mantiene i rapporti con le ditte fornitrici.

**Modalità di riconoscimento:** cartellino di riconoscimento

## ***Ausiliario Socio Assistenziale/Operatore Socio Sanitario***

Sono presente in tutte le strutture, 24 ore su 24 .

Sono operatori che eroga le prestazioni sostitutive delle cure familiari, attraverso le attività integrate di assistenza assicurando alle persone anziane in carico la soddisfazione delle esigenze primarie (alimentazione-cura e igiene della persona), l'aiuto nello svolgimento delle normali attività (faccende quotidiane, mobilitazione, socializzazione), la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione in collaborazione con il personale sanitario.

Elabora e mette in opera, in collaborazione con le altre figure professionali, il P.A.I. e il P.I. (piano di assistenza individualizzato).

Predisporre attività volte a favorire le buone relazioni e la socializzazione degli anziani che vengono affidati partecipando ai progetti di animazione che si realizzano nell'ambito territoriale e nelle strutture residenziali.

**Modalità di riconoscimento:** cartellino di riconoscimento.

**Per comunicazioni agli ASA/OSS far riferimento al Coordinatore Socio Assistenziale.**

## ***Educatori***

Sono l'operatore che facilita le relazioni della persona anziana con l'ambiente circostante, con i parenti, gli amici, il compagno o la compagna di camera, prevenendo l'insorgenza di situazioni conflittuali e di isolamento, interviene nella quotidianità a sollievo degli stati temporanei di disagio, anche in ambito preventivo, con attività di ascolto e di mediazione.

Programma, gestisce e verifica con le altre figure professionali lo sviluppo degli interventi di tutela diretti alle persone anziane .

Ordinariamente presente dal Lunedì al Sabato.

**Modalità di riconoscimento:** cartellino di riconoscimento.

## **AREA SANITARIA**

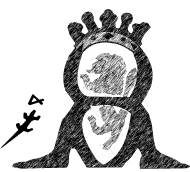
### ***Medico***

È presente un medico responsabile incaricato dell'assistenza medica generica, garantita nell'arco dell'intera giornata anche utilizzando lo strumento della reperibilità diurna e notturna, ex D.G.R. 12618/2003 il servizio attivo è ordinariamente di 20 ore settimanali.

**Modalità di riconoscimento:** cartellino di riconoscimento.

### **Orari di ricevimento**

|           |                                |
|-----------|--------------------------------|
| Martedì   | dalle ore 11,30 alle ore 12,30 |
| Mercoledì | dalle ore 15,00 alle ore 17,00 |
| Giovedì   | dalle ore 11,30 alle ore 12,30 |



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

Sabato

dalle ore 10,30 alle ore 11,30 (previo appuntamento)

## ***Infermiere***

È presente in struttura dalle ore 6.30 alle ore 20,00

Somministra le terapie farmacologiche ed effettua tutti gli interventi infermieristici necessari (medicazioni, iniezioni, flebo, ecc...).

**Modalità di riconoscimento:** cartellino di riconoscimento.

## ***Fisioterapista***

È presente in struttura:

Lunedì 7,30/12,30 – 13,00/16,00

Martedì 7,30/12,30 – 13,00/15,30

Dal Mercoledì al Venerdì 7,30/13,00

Attua interventi sulla sfera psicomotoria dell'anziano, riguardanti la specificità dell'area riabilitativa, ma anche dell'area sociale per il mantenimento di un contatto reale e di continuo scambio tra il corpo e la mente dell'ospite.

**Modalità di riconoscimento:** cartellino di riconoscimento.

## **IL VOLONTARIATO**

La presenza dei volontari in RSA rappresenta una ricchezza di stimoli e risorse che ci porta a integrare la molteplicità delle opportunità offerte dal servizio.

All'interno della nostra struttura operano gruppi di volontariato convenzionati. Le presenze dei volontari sono state organizzate facendo coincidere la loro disponibilità con i vari momenti di vita della Fondazione; alcune di loro partecipano alle attività di animazione, altre sono presenti in struttura quando l'educatrice non è in servizio.

I familiari in visita ai propri congiunti, partecipano alle attività di animazione, condividendo momenti a carattere ludico, ricreativo, socializzante con gli altri ospiti e gli operatori.

## **LE MODALITÀ DI ACCESSO ALLA RESIDENZA**

Questa residenza ospita cittadini anziani singoli o in coppia, totalmente o parzialmente non autosufficienti.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'accesso alla RSA avviene tramite istanza presentata presso i locali Uffici Amministrativi.

Gli utenti vengono inseriti in due graduatorie distinte: Residenti nel Comune di Volta Mantova e Non Residenti. I Residenti a Volta Mantovana hanno la precedenza su tutti i non residenti.

All'interno di ogni singola graduatoria valgono i seguenti criteri:

- maggior punteggio acquisito nella compilazione del questionario allegato alla domanda:
- a parità di punteggio discriminerà la data di presentazione antecedente:
- in caso di rinuncia l'utente permarrà in graduatoria con una decurtazione di 20 punti cumulabili:
- Le dichiarazioni inerenti la titolarità dell'Indennità d'accompagnamento per invalidità civile al 100% dovranno essere accompagnate da copia della certificazione attestante il diritto:
- Coloro che hanno presentato domanda di ingresso incrementeranno il punteggio di 0,5 punti ogni mese di presenza in graduatoria sino ad un massimo di 6 punti:



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

- Il punteggio assegnato alle domande di: coniuge, fratelli e sorelle, di Ospiti presenti nella RSA verrà incrementato di 3 punti;
- Il punteggio assegnato alla domanda di utente del CDI verrà incrementato di 10 punti.
- Il punteggio assegnato alle domande di utenti dei Servizi territoriali erogati dalla Fondazione verrà incrementato di 5 punti.

Pertanto oltre ai criteri ordinari sopra elencati, vengono valutate anche le seguenti condizioni:

- priorità all'ingresso per soggetti allettati con esigenza di assistenza H24
- priorità all'ingresso per soggetti con disturbi comportamentali gravi
- priorità all'ingresso per soggetti con invalidità al 100%
- priorità all'ingresso per soggetti con alta comorbilità
- priorità all'ingresso per soggetti post acuti
- priorità all'ingresso per soggetti NON FUMATORI
- priorità all'ingresso per soggetti SENZA DISTURBI ALIMENTARI

I criteri come sopra elencati sono declinati operativamente nell'apposita scheda di valutazione.

- In caso gli item inerenti la cognitività siano negativi nella misura di 2/3 gli uffici preposti alla ricezione della domanda provvederanno ad informare anche con supporto documentale circa gli strumenti e le procedure da adottare per la tutela delle persone potenzialmente incapaci;

L'interessato può sempre richiedere informazioni circa la propria posizione in lista e la previsione dei tempi.

L'ingresso in struttura avviene dopo l'espletamento delle pratiche burocratiche e il parere favorevole del medico della struttura.

## **Chi contattare per una visita alla struttura**

Per una visita guidata alla struttura e per informazioni dettagliate sui servizi offerti dalla struttura stessa è necessario contattare il Coordinatore prendendo appuntamento presso la segreteria dell'Ente.

## **RETTA RSA**

Le rette vengono determinate annualmente dal Consiglio d'Amministrazione in occasione della predisposizione del Bilancio di Previsione. La retta viene pagata con mensilità posticipate il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento, con RID (Rapporto Interbancario Diretto).

Non è prevista cauzione.

La Fondazione si riserva la facoltà di aumentare la retta; dette variazioni devono essere comunicate per iscritto con raccomandata a.r., ai sensi del successivo art. 13 all'Ospite e/o agli Obbligati per iscritto almeno 10 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art. 5.

La retta è comprensiva dei seguenti servizi:

- **alberghiero;**
- **assistenza alla persona fornita da operatori qualificati;**
- **assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, ritenendosi esclusi le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale nonché quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del servizio sanitario nazionale;**
- **servizio di animazione;**
- **fornitura di ausili per l'incontinenza;**



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

- **fornitura di ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario;**
- **servizio di lavanderia e guardaroba.**
- **Servizio di parrucchiera**

La retta esclude trasporti sanitari, protesica specialistica e altri servizi non espressamente inclusi.

## **ACCOGLIENZA E RICOVERO**

La Residenza comunica telefonicamente al familiare la disponibilità del posto. Il familiare è tenuto ad accettare o rifiutare l'ingresso entro ventiquattro ore. Il ricovero avviene entro due giorni dalla comunicazione della disponibilità del posto letto. In caso l'utente non possa o non voglia entrare nei termini previsti, ma voglia accedere alla struttura in tempi differenti, Vi sarà una maggiorazione del 50% della retta giornaliera a titolo di penale dal 4° al 7° giorno; comunque l'ingresso non può essere differito oltre sette giorni. Qualora entro la data concordata non venga assunto l'onere della retta, il ricovero si intende non accettato, e il posto, resosi libero, può essere assegnato ad altro richiedente.

Ogni nuovo ingresso si intende sempre effettuato in via di esperimento, con facoltà dell'Amministrazione di dimettere l'ospite in caso questo, per le sue condizioni fisiche o psichiche, non possa essere convenientemente assistito nell'Istituto.

Il ricovero s'intende perfezionato con l'espletamento delle pratiche amministrative presso gli uffici della Residenza, la sottoscrizione del contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici.

Al momento dell'inserimento, il Responsabile sottopone il nuovo utente a una visita. Questa fase costituisce il primo momento di contatto con l'Utente e di conoscenza delle sue esigenze: vengono redatti il fascicolo dati sanitari (anche sulla base delle indicazioni e delle terapie definite dal Medico di base) e il fascicolo socio-assistenziale, che saranno successivamente oggetto di completamento e di aggiornamento nel corso del monitoraggio periodico dell'Utente (PAI).

## **P.I. (Progetto Individuale) / P.A.I. (Piano Assistenza Individualizzata)**

Per ogni Ospite della RSA viene redatto il Progetto Individuale (P.I.) e il Piano di Assistenza individualizzato (PAI) a cura del Responsabile Sanitario in base ai dati contenuti nel fascicolo socio-assistenziale, nel fascicolo sociale, nel fascicolo sanitario, nella valutazione multidimensionale e alle valutazioni del personale nel corso della riunione d'equipe, costituita da: Medico Responsabile, Infermiere, Educatori, Fisioterapista, Asa/Oss.

Il PAI riporta i dati identificativi dell'Ospite e raccoglie le seguenti informazioni:

- analisi della situazione e rilevazione dei bisogni
- obiettivi
- risorse attivabili e prestazioni
- verifica /risultati raggiunti

Successivamente alla valutazione vengono definiti o rivisti gli obiettivi da perseguire che possono riguardare uno o più bisogni a seconda della situazione dell'Ospite e delle risorse a disposizione, le modalità di intervento e si definisce chi deve intervenire in modo specifico.

Con una frequenza stabilita in base al bisogno e all'obiettivo perseguito, e comunque non superiori ai sei mesi, ogni figura professionale coinvolta nell'attività ha il compito di attuare gli obiettivi prefigurati, di verificare, registrando le attività svolte, il raggiungimento dei risultati, proponendo



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

eventualmente le azioni da intraprendere, con il monitoraggio e l'approvazione da parte del Medico Responsabile.

## **AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

Per una tutela dei soggetti più fragili in ossequio ai recenti dettati normativi di Regione Lombardia è obbligo per i gestori delle RSA segnalare per iscritto all'ASL (Ufficio Protezione Giuridica) e ai parenti i casi ritenuti bisognosi di tutela legale.

## **DOCUMENTI NECESSARI PER L'INGRESSO IN R.S.A.**

### **AMMINISTRATIVA:**

- Copia Carta d'identità
- Codice fiscale/ Tessera Sanitaria
- Tessera Elettorale
- Contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici

Gli ospiti in stato accertato di invalidità civile e/o esenti ticket devono presentare anche:

- Verbale di invalidità / e o accompagnamento, esenzione ticket

### **SANITARIA:**

- Tutta la documentazione disponibile (cartelle, cliniche, lettere di dimissione dall'Ospedale, referti di esami specialistici, certificati del medico curante, ecc.).
- Tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

## **DIMISSIONI**

Le modalità di dimissione di un ospite sono da concordare con il personale preposto, con un preavviso scritto di almeno 5 giorni effettivi o corrisposti in denaro, in base all'art. 5 del contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici.

In caso di necessità è possibile accedere alla documentazione clinico/sanitaria in base al “Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari” adottato dalla Fondazione.

Il contratto cesserà per:

- volontà delle parti di recedere dal presente atto; per tale motivazione necessita un preavviso scritto di almeno 5 giorni effettivi o corrisposti in denaro;
- impossibilità di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- qualora si verificano le seguenti condizioni (elencazione non tassativa ma esemplificativa):



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

- ✓ ritardo all'ingresso superiore a 7 giorni ;
- ✓ scadenza del ventunesimo giorno di assenza consecutivo;
- ✓ insolvenza del pagamento della retta trascorsi trenta giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
- ✓ nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, o senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-socio sanitario;
- ✓ nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite (e/o il suo familiare) e l'équipe del reparto, ad insindacabile giudizio del Medico Responsabile;
- ✓ nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire.

Contribuiscono nella definizione della scelta i seguenti criteri:

criteri di igiene e sanità pubblica

il Dipartimento di Prevenzione della ATS valuta i rischi per l'ospite e per la comunità (in particolare per i famigliari che lo andranno ad accogliere), quindi esclude o avvia quarantene fiduciarie o obbligatorie ed esprime un giudizio di merito;

criteri clinico/assistenziali

il medico della RSA insieme al MMG che verrà riattivato, esprimono un parere circa la dimissibilità dell'utente ovvero un parere sulla sicurezza e appropriatezza clinica/assistenziale che verrà fornita a domicilio nonché sul trasporto sanitario secondario programmato o con mezzo privato da RSA a domicilio;

criteri di spostamento come da disposizioni ministeriali e regionali;

In caso di recesso dal contratto o dimissioni, la Fondazione ha l'obbligo di dar tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ASL e del Comune di residenza dell'Ospite.

La Fondazione potrà recedere con comunicazione scritta agli Obbligati nel caso di reiterati e gravi ritardi o non avvenuti pagamenti delle quote di rette a carico dell'Ospite. In questi casi, il recesso potrà ricorrere a condizione che la Fondazione abbia adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti. Altri motivi di recesso, possono risiedere nell'impossibilità da parte dell'organizzazione socio-sanitaria della Fondazione di gestire l'Ospite, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dal Regolamento e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'Istituzione o qualora le stesse incompatibilità sorgono con uno o più parenti dell'Ospite.

## **ELENCO INDUMENTI CONSIGLIATI PER L'INGRESSO IN CASA DI RIPOSO**

|                                        |   |                |
|----------------------------------------|---|----------------|
| N. 6 MAGLIETTE INTIME ESTIVE           | e | N. 6 INVERNALI |
| N. 6 PAIA DI CALZE ESTIVE              | e | N. 6 INVERNALI |
| N. 6 PIGIAMI o CAMICIE da NOTTE ESTIVE | e | N. 6 INVERNALI |
| N. 6 CAMBI DI INDUMENTI ESTIVI         | e | N. 6 INVERNALI |

(Per cambi di indumenti si intendono i vestiti che l'anziano è abituato a portare:

- gonne o pantaloni
- camicette o camicie con manica lunga o corta a seconda della stagione
- polo con manica lunga o corta a seconda della stagione
- golfini o maglioni



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

- tute

almeno 2 cambi devono essere di indumenti adatti ad essere indossati per le uscite o nelle festività.)

N. 12 FAZZOLETTI

N. 1 PAIO DI CIABATTE ESTIVE

e

N. 1 INVERNALI

N. 1 PAIO DI CALZATURE ESTIVE

e

N. 1 INVERNALI

N. 1 CAPPOTTO UOMO/DONNA

N. 1 SOPRABITO UOMO/DONNA

N. 1 CAPPELLO UOMO/DONNA

N. 1 RASOIO ELETTRICO

Il lavaggio della biancheria di ogni ospite è a carico della struttura

I parenti sono tenuti ad un controllo periodico degli effetti personali dei loro congiunti, in modo che il personale della Fondazione abbia sempre a disposizione gli indumenti necessari per i cambi. Sarà cura del personale della Fondazione avvisare i parenti qualora si riscontrino problemi inerenti i cambi degli indumenti.

**Gli indumenti devono essere preferibilmente di cotone, misto lana o sintetici, in modo da consentire il lavaggio in lavatrice.** Qualora gli ospiti abbiano effetti personali in pura lana, alpaca, cachemire, seta, o in materiali che non possono essere lavati in lavatrice la Fondazione non risponde del loro eventuale danneggiamento.

## **GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN R.S.A.**

### ***Mattino***

**Operatori Presenti:** 1 Infermiere, 6 Ausiliari Socio Assistenziali/Operatori Socia Sanitari, 1 Terapista della Riabilitazione, 1 Educatore.

#### **Alzata**

Momento fondamentale della giornata dell'anziano, un buon approccio con l'ospite può influire notevolmente sul suo tono dell'umore. L'alzata è un momento privilegiato anche per gli operatori che possono osservare, ascoltare, comunicare e viverlo come momento riabilitativo, stimolando l'ospite a compiere autonomamente tutto ciò che è in grado di fare. Durante le alzate vengono eseguite alcune docce previste dal programma settimanale.

#### **Prima Colazione**

Dalle ore 8,30 alle ore 9,30.

#### **Attività**

Dalle ore 9,30 alle ore 11,30, in palestra con la T.d.R. o con l'Educatrice.

#### **Pranzo**

Sono previsti due momenti distinti, il primo (alle ore 11,30) per gli ospiti che necessitano di essere imboccati o per quelli che hanno comunque bisogno di assistenza durante il pasto. Il secondo (alle ore 12,00) per gli ospiti in grado di alimentarsi da soli. La scelta di diversificare momento del pasto si è resa necessaria per consentire agli operatori di dedicare più tempo a chi ha più bisogno, per evitare di portare a letto con il boccone in gola chi è molto lento a mangiare e ha bisogno di qualche minuto di più.



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

## **Riposo pomeridiano**

### ***Pomeriggio***

**Operatori Presenti:** 1 Infermiere, 6 Ausiliari Socio Assistenziali/Operatori Socio Sanitari, 1 Terapista della Riabilitazione (presente il pomeriggio solo in alcuni giorni), 1 Educatore.

#### **Alzata**

Cercando di rispettare le esigenze degli anziani che preferiscono rimanere poco a letto, o di quelli che vogliono andare in salone per le attività di animazione. Anche durante le alzate del pomeriggio vengono eseguite alcune docce previste dal programma settimanale.

#### **Merenda**

Dalle ore 15,30 alle ore 16,00.

#### **Attività**

Ludiche, ricreative, manuali in salone con educatrice e attività riabilitative con T.d.R..

#### **Cena**

Suddivisa come il pranzo in due momenti diversi, ore 17,45 per gli ospiti che necessitano di essere imboccati o per quelli che hanno comunque bisogno di assistenza durante il pasto e ore alle ore 18,45 per gli ospiti in grado di alimentarsi da soli.

#### **Riposo notturno**

### ***Notte***

**Operatori Presenti:** n. 2 Operatori dell'area socio assistenziale tra cui un Operatore Socio Sanitario

#### **Riposo**

Con sorveglianza degli Operatori Socio – Assistenziali e applicazione di tutte le strategie che prevengono il formarsi di piaghe da decubito e le altre conseguenze della sindrome da immobilizzazione. Reperibilità medica notturna per urgenze.



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

## **MENU' TIPO SETTIMANALE**

| <b>GIORNO</b>     | <b>PRANZO</b>                                                                                                                                                                                        | <b>CENA</b>                                                                                                                                                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>LUNEDI'</b>    | <b>Pennette alla Matriciana</b><br><b>Minestrina in brodo di carne</b><br><br><b>Cosce di pollo al forno</b><br><br><b>Zucchine pastellate</b><br><br><b>Frutta fresca di stagione</b>               | <b>Vellutata di ceci</b><br><b>Minestrina in brodo</b><br><br><b>Crocchette di patate e prosciutto</b><br><br><b>Taccole al vapore</b><br><br><b>Frutta fresca di stagione o cotta</b> |
| <b>MARTEDI'</b>   | <b>Lasagna alla bolognese</b><br><b>Minestrina brodo di carne</b><br><br><b>Bocconcini di grana padano</b><br><br><b>Fagiolini verdi in insalata</b><br><br><b>Frutta fresca di stagione o cotta</b> | <b>Minestrina</b><br><b>Minestrone</b><br><br><b>Polpette di tacchino al forno</b><br><br><b>Zucchine olio e limone</b><br><br><b>Frutta fresca di stagione, frutta cotta</b>          |
| <b>MERCOLEDI'</b> | <b>Crema di zucca</b><br><b>Minestrina in brodo di carne</b><br><br><b>Spezzatino di manzo con polenta</b><br><br><b>Piselli stufati</b><br><br><b>Frutta fresca di stagione o cotta</b>             | <b>Minestrina di brodo</b><br><b>Pappa al pomodoro</b><br><br><b>Pesce persico al forno</b><br><br><b>Patate lesse</b><br><br><b>Frutta fresca di stagione, frutta cotta</b>           |
| <b>GIOVEDI'</b>   | <b>Risotto ai carciofi</b><br><b>Minestrina</b><br><br><b>Svizzera di manzo al forno</b><br><br><b>Cannellini al pomodoro</b><br><br><b>Frutta fresca di stagione o cotta</b>                        | <b>Minestrina</b><br><b>Zuppa di legumi</b><br><br><b>Frittata al forno</b><br><br><b>Scorzonera al vapore</b><br><b>Frutta fresca di stagione, frutta cotta</b>                       |



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

|                        |                                                                                              |                                                                     |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>VENERDI'</b>        | <b>Cannelloni ricotta e spinaci</b><br><b>Minestrina al brodo di carne</b>                   | <b>Minestrina in brodo</b><br><b>Stracciatella</b>                  |
|                        | <b>Filetto di cernia agli aromi</b>                                                          | <b>Taglieri di formaggi misti</b>                                   |
|                        | <b>Cipolline in agrodolce</b>                                                                | <b>Macedonia di verdure</b>                                         |
|                        | <b>Frutta fresca di stagione o cotta</b>                                                     | <b>Frutta fresca di stagione, frutta cotta</b>                      |
| <b>SABATO</b>          | <b>Risotto alla milanese</b><br><b>Minestrina</b>                                            | <b>Minestrina</b><br><b>Passato di verdura</b>                      |
|                        | <b>Cotechino</b><br><b>Lenticchie in umido</b>                                               | <b>Fagottini di prosciutto e fontina</b><br><b>Carote al vapore</b> |
|                        | <b>Frutta fresca di stagione o cotta</b>                                                     | <b>Frutta fresca di stagione, frutta cotta</b>                      |
| <b>DOMENICA</b>        | <b>Ravioli ripieni al burro e salvia</b><br><b>Minestrina</b>                                | <b>Vellutata di verze e patate</b><br><b>Minestrina</b>             |
|                        | <b>Fesa di tacchino all'arancia</b>                                                          | <b>Tagliere di salumi misti</b>                                     |
|                        | <b>Zucca al forno</b>                                                                        | <b>Cavolfiore al vapore</b>                                         |
|                        | <b>Frutta fresca di stagione, dessert</b>                                                    | <b>Frutta fresca di stagione, frutta cotta</b>                      |
| <b>PRIMA COLAZIONE</b> | <b>Latte – Caffè d'orzo – Tè</b><br><b>Fette biscottate –Biscotti</b>                        |                                                                     |
| <b>MERENDA</b>         | <b>Tè/Caffè d'Orzo – Succo di frutta normale e non zuccherato</b><br><b>Fette biscottate</b> |                                                                     |

- Il menù si articola su quattro settimane e subisce delle variazioni stagionali (menù estivo e menù invernale).
- E' possibile personalizzare con diete speciali i menù, in base alle diverse esigenze sanitarie dell'Ospite.

## **VISITE AGLI OSPITI**

L' accesso alla struttura per le visite agli ospiti, è libero nelle ore diurne mentre per le visite dalle ore 20:00 alle ore 08:00 occorre chiedere autorizzazione al Medico Responsabile.

Per una migliore organizzazione delle attività dei nostri ospiti, gli orari consigliati per le visite sono: dalle ore 09:00 alle ore 11:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

E' fatto divieto di ingresso ai visitatori con sintomatologie influenzali o malattie infettive accertate o conviventi con persone affette da tali sintomi, fino all'accertata guarigione.



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

I familiari prima dell'accesso dovranno sottoscrivere il Patto di condivisione del rischio.

Prima dell'accesso alla struttura e all'uscita, i visitatori dovranno igienizzare le mani con soluzione idroalcolica disponibile in dispenser all'ingresso.

La Fondazione garantisce altresì il rapporto Ospiti/familiari anche attraverso il servizio di videochiamata per i casi in cui la visita al proprio familiare fosse impedita per cause di forza maggiore, ossia: impossibilità materiale a svolgere l'incontro; impossibilità materiale del familiare a recarsi in Struttura. Le videochiamate tramite la piattaforma whatsapp web si effettuano con la mediazione dell'educatrice e del personale.

## **REQUISITI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO**

Attesa l'assoluta priorità data dall'Amministrazione dell'Ente al miglioramento della qualità dei servizi offerti sono in corso di realizzazione progetti:

- di ammodernamento della Struttura (adeguamento alla normativa regionale vigente dgr 7435 del 14/12/01);
- di formazione del personale (riqualificazione del personale d'assistenza);
- di adozione di modelli organizzativi flessibili in grado di massimizzare efficienza, efficacia ed economicità.

## **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RELATIVI STRUMENTI DI INTERVENTO**

Obiettivo della RSA è quello di migliorare la qualità dei servizi ossia di renderli conformi alle aspettative degli ospiti. A tal fine, annualmente, verrà proposto a ospiti, parenti e operatori, un questionario che consentirà di esprimere le valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti.

I risultati verranno elaborati e divulgati.

## **FORME DI TUTELA**

### **Amministratore di sostegno**

Per una tutela dei soggetti più fragili in ossequio ai recenti dettati normativi di Regione Lombardia è obbligo per i gestori delle RSA segnalare per iscritto all'ATS (Ufficio Protezione Giuridica) e ai parenti i casi ritenuti bisognosi di tutela legale.

### **Ufficio ospiti**

Presso la residenza è attivo un ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione e accoglienza, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami.



# “Fondazione Franco Nicolai”

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

Reclami e segnalazione devono essere presentati all'Ufficio Amministrativo dell'Ente negli orari indicati dalla presente Carta dei Servizi all'indirizzo della Direzione Amministrativa incaricata dal CdA per la trattazione..

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati
- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

## Whistleblowing

Modalità di segnalazione INTERNET per condotte illecite nell'ambito lavorativo

### Cosa segnalare

Il d.lgs. n. 24/2023 stabilisce che sono oggetto di segnalazione, divulgazione pubblica o denuncia le informazioni sulle **violazioni**, compresi i fondati sospetti, **di normative nazionali e dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato commesse nell'ambito dell'organizzazione dell'ente** con cui il segnalante o denunciante intrattiene uno di rapporti giuridici qualificati considerati dal legislatore (si veda sotto: soggetti che possono segnalare). Le informazioni sulle violazioni possono riguardare anche le violazioni non ancora commesse che il *whistleblower*, ragionevolmente, ritiene potrebbero esserlo sulla base di elementi concreti<sup>7</sup>. Tali elementi possono essere anche irregolarità e anomalie (indici sintomatici) che il segnalante ritiene possano dar luogo ad una delle violazioni previste dal decreto. Il legislatore ha tipizzato le fattispecie di violazioni.

Non sono ricomprese tra le informazioni sulle violazioni segnalabili o denunciabili le notizie palesemente prive di fondamento, le informazioni che sono già totalmente di dominio pubblico, nonché le informazioni acquisite solo sulla base di indiscrezioni o vociferazioni scarsamente attendibili (cd. voci di corridoio).

**COSA NON PUÒ ESSERE OGGETTO DI SEGNALAZIONE, DIVULGAZIONE PUBBLICA O DENUNCIA**

**Le contestazioni, rivendicazioni o richieste legate ad un interesse di carattere personale della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia all'Autorità giudiziaria che attengono esclusivamente ai propri rapporti individuali di lavoro o di impiego pubblico, ovvero inerenti ai propri rapporti di lavoro o di impiego pubblico con le figure gerarchicamente sovraordinate.**

**Le segnalazioni di violazioni laddove già disciplinate in via obbligatoria dagli atti dell'Unione europea o nazionali indicati nella parte II dell'allegato al decreto ovvero da quelli nazionali che costituiscono attuazione degli atti dell'Unione europea indicati nella parte II dell'allegato alla direttiva (UE) 2019/1937, seppur non indicati nella parte II dell'allegato al decreto.**

**Le segnalazioni di violazioni in materia di sicurezza nazionale, nonché di appalti relativi ad aspetti di difesa o di sicurezza nazionale, a meno che tali aspetti rientrino**



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

ENTE DEL TERZO SETTORE  
ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

**nel diritto derivato pertinente dell'Unione europea**

## **Soggetti che possono segnalare**

Tutti coloro che, in ambito lavorativo, vengono a conoscenza delle azioni illecite sopra indicate sia nel settore pubblico che privato.

Specificatamente, nel **settore privato**, coloro che possono segnalare ed ai quali sono riconosciute dalla legge tutele contro ogni tipo di ritorsione sono:

- Lavoratori subordinati
- Lavoratori autonomi che svolgono la propria attività lavorativa presso i soggetti del settore privato
- Liberi professionisti e consulenti che prestano la propria attività presso i soggetti del settore privato
- Volontari e tirocinanti, retribuiti e non retribuiti, che prestano la propria attività presso i soggetti del settore privato
- Persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza, anche qualora tali funzioni siano esercitate in via di mero fatto, presso i soggetti del settore privato

Per tutti i suddetti soggetti, la tutela si applica anche durante il periodo di prova e anteriormente o successivamente alla costituzione del rapporto di lavoro o altro rapporto giuridico.

## **I canali e le modalità di presentazione delle segnalazioni**

Il decreto, nel recepire le indicazioni della Direttiva europea, ha previsto un sistema diversificato di presentazione delle segnalazioni.

### **Canali di segnalazione**

Canale interni negli enti pubblici e privati – incoraggiati  
Canale esterno presso ANAC  
Divulgazione pubblica  
Denuncia all’Autorità giudiziaria

Il legislatore ha disposto che debbano essere approntati **all’interno degli enti cui si applica la normativa appositi “canali interni” per ricevere e trattare le segnalazioni**. Il ricorso a questi canali viene **incoraggiato**, in quanto più prossimi all’origine delle questioni oggetto della segnalazione.

Solo ove si verifichino particolari condizioni specificamente previste dal legislatore, allora i segnalanti possono fare ricorso al “canale esterno” attivato presso ANAC (si veda di seguito).

Nell’ottica di consentire di scegliere il canale di segnalazione più adeguato in funzione delle circostanze specifiche del caso, e quindi di garantire una più ampia protezione, si è prevista, al ricorrere di determinate condizioni, anche la divulgazione pubblica (si veda di seguito).

Rimane naturalmente salvo il dovere di rivolgersi all’Autorità giudiziaria ove ne ricorrano i presupposti.

## **Procedura di segnalazione interna**



# “Fondazione Franco Nicolai”

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

Per segnalare un illecito avvenuto presso la  
Fondazione San Biagio

Occorre scrivere:

tramite lettera cartacea RACCOMANDATA (senza ricevuta di ritorno) indirizzata a:

Elisabetta Faraggi

**RISERVATA SEGNALAZIONE**

Ufficio di Presidenza

Via San Martino. 80

46049 Volta Mantovana (MN)

La lettera deve contenere:

- esposizione dei fatti in forma libera sottoscritta;
- chiara indicazione che si vuole mantenere riservata la propria identità e beneficiare delle tutele previste nel caso di eventuali ritorsioni ai sensi del D.LGS 24/2023
- carta di identità del segnalante che firma l'esposto;
- indicazione del canale di contatto verso il quale, il gestore della segnalazione, è autorizzato ad eseguire le comunicazioni di legge nella garanzia che esse potranno essere ricevute dal segnalante nel rispetto della riservatezza prevista dalla norma (indirizzo di posta cartacea / telefono / mail /etc)

Si veda informativa sulla privacy allegata.

La gestione della segnalazione è affidata esclusivamente al Presidente.

Egli ha l'obbligo della riservatezza e procede come segue:

- rilascia alla persona segnalante un avviso di ricevimento della segnalazione entro 7 giorni dalla data di ricezione;
- mantiene le interlocuzioni con la persona segnalante;
- dà un corretto seguito alle segnalazioni ricevute;
- fornisce un riscontro alla persona segnalante in merito alla conclusione della procedura.

## **Il canale esterno e il ruolo di ANAC nella gestione delle segnalazioni**

Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) ha attivato il canale esterno per le segnalazioni che garantisce, tramite il ricorso a strumenti di crittografia, la riservatezza dell'identità della persona segnalante, della persona coinvolta e della persona menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

Le segnalazioni esterne devono essere trasmesse ad ANAC quale unico ente competente alla loro gestione, ad eccezione delle denunce alle Autorità giudiziarie, solo nei casi previsti dalla norma.

Le condizioni per ricorrere al canale esterno presso ANAC

### **1) Se il canale interno obbligatorio**

- non è attivo
- è attivo ma non è conforme a quanto previsto dal legislatore in merito ai soggetti e alle modalità di presentazione delle segnalazioni



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

**2) La persona ha già fatto la segnalazione interna ma non ha avuto seguito**

**3) La persona segnalante ha fondati motivi di ritenere che se effettuasse una segnalazione interna**

- alla stessa non sarebbe dato efficace seguito
- questa potrebbe determinare rischio di ritorsione

**4) La persona segnalante ha fondato motivo di ritenere** ma la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse

Il segnalante deve essere necessariamente una persona fisica. Non sono prese in considerazione, pertanto, le segnalazioni presentate da altri soggetti, ivi inclusi i rappresentanti di organizzazioni sindacali, in quanto l'istituto del whistleblowing è indirizzato alla tutela della singola persona fisica che agisce in proprio, non spendendo la sigla sindacale<sup>41</sup>. In tale ultimo caso, le segnalazioni sono archiviate in quanto prive del requisito soggettivo previsto dalla normativa e, se relative a materie di competenza ANAC, sono trattate quali segnalazioni ordinarie.

Si rammenta che la segnalazione e la documentazione ad essa allegata sono sottratte al diritto di accesso agli atti amministrativi previsto dagli artt. 22 e seguenti della legge 241/1990, all'accesso civico generalizzato di cui all'art. 5 co. 2 del d.lgs. 33/2013 nonché all'accesso di cui all'art. 2-undecies co. 1 lett. f) del codice in materia di protezione dei dati personali.

ANAC - LINK: <https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing#p11>

## **La divulgazione pubblica**

I segnalanti possono effettuare direttamente una divulgazione pubblica quando:

- la persona segnalante ha previamente effettuato una segnalazione interna ed esterna ovvero ha effettuato direttamente una segnalazione esterna e non è stato dato riscontro entro i termini stabiliti in merito alle misure previste o adottate per dare seguito alle segnalazioni;
- la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse;
- la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la segnalazione esterna possa comportare il rischio di ritorsioni o possa non avere efficace seguito in ragione delle specifiche circostanze del caso concreto, come quelle in cui possano essere occultate o distrutte prove oppure in cui vi sia fondato timore che chi ha ricevuto la segnalazione possa essere colluso con l'autore della violazione o coinvolto nella violazione stessa.

## **La tutela dei diritti riconosciuti**

E' 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).



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

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 minore 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. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' 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.

## **Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti**

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, fax, e consegnati all'ufficio preposto.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'ufficio preposto nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.



# ***“Fondazione Franco Nicolai”***

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

## **MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

n. telefono \_\_\_\_\_ in qualità di (grado di parentela) \_\_\_\_\_

dell'Ospite Sig./ra \_\_\_\_\_

**desidera evidenziare alla Direzione dell'Istituto (esprimere l'oggetto della segnalazione):**

---

---

---

---

---

---

**desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):**

---



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

---

---

---

---

---

Ai sensi della legge 675/96 autorizza l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## ***ORGANISMO DI VIGILANZA ex 231/2001***

Le attività della Fondazione devono uniformarsi ai principi fissati nel Codice Etico e nell'esecuzione rispettare modelli organizzativi approvati. Tale documentazione è disponibile per la consultazione in bacheca e sul sito internet. Comportamenti che si ritenessero in violazione dovranno essere segnalati all'Organismo di Vigilanza, composto da: Presidente Franco Carli, Componente Giancarlo Magnani e Ezio Giacon. Le segnalazioni tramite qualsiasi mezzo potranno essere inoltrate direttamente, nella cassetta per le segnalazioni o tramite gli Uffici Amministrativi.

## **RISK MANAGEMENT**

Dal 2013 la Fondazione Franco Nicolai, in ottemperanza alla normativa regionale vigente ha iniziato un percorso di approccio al RM, inteso come disciplina che consenta, attraverso strumenti e metodi, di trattare in modo strutturato il problema della prevenzione e della gestione dei rischi aziendali partendo dall'individuazione degli eventi che possono causare conseguenze negative e/o pericolose.

La Fisioterapista d.ssa D'Angelo Sandra e l'Infermiera Professionale Faccioli Barbara facenti parte del gruppo di lavoro, sono a disposizione per accogliere tutte le segnalazioni in merito a problematiche di qualsiasi natura riscontrate che possono causare conseguenze negative e/o pericolose nei rapporti con la Fondazione.

## **La tutela dei diritti riconosciuti**

E' 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



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

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 minore 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. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' 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.

## **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, residenze 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:



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

- 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 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.

| <b>La persona ha il diritto</b>                                                                                                                                                                            | <b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| di sviluppare e di 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,                                                                                                                                     |



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                        | 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***

E’ 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 minore portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale,



# ***“Fondazione Franco Nicolai”***

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

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. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' 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.

**R.S.A.**

## **QUESTIONARIO**

**per la valutazione da parte di**

**UTENTI E PARENTI**

**della**

**QUALITA' DELL'ASSISTENZA**



# ***“Fondazione Franco Nicolai”***

**ENTE DEL TERZO SETTORE**

**ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423**

Si invitano i signori UTENTI/PARENTI a voler compilare il presente questionario al fine di migliorare il livello dell'assistenza erogata.

**Le risposte resteranno in ogni caso anonime.**



# ***“Fondazione Franco Nicolai”***

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

## **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Il questionario è rivolto ai famigliari degli ospiti della R.S.A. della Fondazione.

Si prega di rispondere alle domande per conoscere la vostra opinione e i vostri suggerimenti sulla struttura e sui servizi della R.S.A.

### **1) LE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL'ARRIVO SONO STATE:**

- 5 ☐ chiare ed esaurienti
- 4 ☐ abbastanza chiare e complete
- 3 ☐ soddisfacenti
- 2 ☐ poco soddisfacenti
- 1 ☐ insufficienti (specificare

\_\_\_\_\_)

### **2) COME CONSIDERA IL SERVIZIO DI SEGRETERIA:**

- 5 ☐ molto efficiente
- 4 ☐ efficiente
- 3 ☐ abbastanza efficiente
- 2 ☐ poco efficiente
- 1 ☐ inefficiente (specificare

\_\_\_\_\_)

### **3) COME CONSIDERA IL RAPPORTO UMANO E PROFESSIONALE TRA IL PERSONALE E GLI OSPITI:**

- 5 ☐ molto adeguato
- 4 ☐ adeguato
- 3 ☐ abbastanza adeguato
- 2 ☐ poco adeguato
- 1 ☐ inadeguato (specificare

\_\_\_\_\_)



# ***“Fondazione Franco Nicolai”***

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

4) COME CONSIDERA L'ASSISTENZA (ASA-OSS) FORNITA AGLI OSPITI:

5 ☐ molto soddisfacente

4 ☐ soddisfacente

3 ☐ abbastanza soddisfacente

2 ☐ poco soddisfacente

1 ☐ insoddisfacente (specificare

\_\_\_\_\_)

5) RITIENE CHE L'IGIENE E LA CURA PERSONALE SIA ADEGUATE ALLE NECESSITA' DELL'OSPITE:

5 ☐ molto adeguata

4 ☐ adeguata

3 ☐ abbastanza adeguata

2 ☐ poco adeguata

1 ☐ inadeguata (specificare

\_\_\_\_\_)

6) COME CONSIDERA L'ASSISTENZA MEDICA FORNITA AGLI OSPITI:

5 ☐ molto soddisfacente

4 ☐ soddisfacente

3 ☐ abbastanza soddisfacente

2 ☐ poco soddisfacente

1 ☐ insoddisfacente (specificare

\_\_\_\_\_)

7) COME CONSIDERA L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA AGLI OSPITI:

5 ☐ molto soddisfacente

4 ☐ soddisfacente

3 ☐ abbastanza soddisfacente

2 ☐ poco soddisfacente

1 ☐ insoddisfacente (specificare

\_\_\_\_\_)



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

## **8) COME CONSIDERA IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA:**

5 ☐ molto soddisfacente

4 ☐ soddisfacente

3 ☐ abbastanza soddisfacente

2 ☐ poco soddisfacente

1 ☐ insoddisfacente

(specificare\_\_\_\_\_)

## **9) COME CONSIDERA IL SERVIZIO EDUCATIVO/ANIMATIVO:**

5 ☐ molto soddisfacente

4 ☐ soddisfacente

3 ☐ abbastanza soddisfacente

2 ☐ poco soddisfacente

1 ☐ insoddisfacente

(specificare\_\_\_\_\_)

## **10) COME CONSIDERA IL SERVIZIO RELIGIOSO INTERNO**

**(celebrazione Messe, recita preghiere, ecc.):**

5 ☐ molto soddisfacente

4 ☐ soddisfacente

3 ☐ abbastanza soddisfacente

2 ☐ poco soddisfacente

1 ☐ insoddisfacente (specificare

\_\_\_\_\_)

## **11) COME CONSIDERA IL SERVIZIO PARRUCCHIERA:**

5 ☐ molto soddisfacente

4 ☐ soddisfacente

3 ☐ abbastanza soddisfacente

2 ☐ poco soddisfacente

1 ☐ insoddisfacente (specificare

\_\_\_\_\_)

## **12) COME CONSIDERA IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E DI GUARDAROBA:**

5 ☐ molto efficiente



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

- 4 ☐ efficiente
- 3 ☐ abbastanza efficiente
- 2 ☐ poco efficiente
- 1 ☐ inefficiente (specificare \_\_\_\_\_)

**13) IL SUO FAMIIGLIARE, OSPITE DELLA FONDAZIONE, COME CONSIDERA LA QUALITA' DEL CIBO:**

- 5 ☐ molto buona e accurata
- 4 ☐ buona e accurata
- 3 ☐ abbastanza buona e accurata
- 2 ☐ poco buona e accurata
- 1 ☐ insufficientemente buona e accurata  
(specificare\_\_\_\_\_)

**14) COME GIUDICA IL CONFORT DEGLI SPAZI: PULIZIA, IGIENE E MICROCLIMA (temperatura, ventilazione, umidità, illuminazione e rumore):**

- 5 ☐ molto confortevole
- 4 ☐ confortevole
- 3 ☐ abbastanza confortevole
- 2 ☐ poco confortevole
- 1 ☐ non confortevole (specificare \_\_\_\_\_)

**15) SE DOVESSE FORNIRE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, È SODDISFATTO DEL RICOVERO IN RSA:**

- 5 ☐ molto soddisfatto
- 4 ☐ soddisfatto
- 3 ☐ abbastanza soddisfatto
- 2 ☐ poco soddisfatto
- 1 ☐ insoddisfatto (specificare \_\_\_\_\_)

**16) CONSIGLIEREBBE LA NOSTRA STRUTTURA AD UN AMICO O FAMILIARE?**

☐ SI



# **“Fondazione Franco Nicolai”**

ENTE DEL TERZO SETTORE

ISCRIZIONE AL RUNTS N. 170423

☐ NO

## CAMPO OBBLIGATORIO

OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI E CONSIGLI

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---