



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE



Carta dei Servizi

PREMESSA

Gentili Ospiti e Familiari.

Il documento che state per leggere è la “Carta dei servizi” della Fondazione O. P. Ospedale Vezzoli ONLUS di Romanengo, uno strumento che Vi consente di conoscere preventivamente le caratteristiche organizzative, strutturali e funzionali dell’Ente.

L’obiettivo principale è quello di far conoscere i servizi messi a disposizione dalla Fondazione, gli obiettivi e le modalità di controllo sul servizio effettuato, con l’intento di coinvolgere l’utente e la sua famiglia nella gestione attiva della propria salute.

La carta dei servizi non rappresenta un semplice opuscolo informativo, ma è un importante strumento di verifica e controllo della corrispondenza fra il servizio promesso, esplicitato nel seguente documento, e quello erogato.

Essa vi riconosce sostanzialmente la possibilità di esercitare tre fondamentali diritti:

- *il diritto all’informazione*
- *il diritto alla partecipazione*
- *il diritto all’auto tutela*

e quindi vi consente la partecipazione diretta al miglioramento continuo della qualità del nostro servizio.

Come utilizzare la carta dei servizi:

- *se gli Ospiti ed i loro familiari riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta o intendono dare dei suggerimenti, possono utilizzare l’Allegato C (modulo reclami e suggerimenti). Ogni contributo o suggerimento volto al miglioramento della carta sarà oggetto di attenta analisi da parte della Direzione Amministrativa e Responsabile Sanitario della RSA.*

Il Presidente

INDICE

CAP. I - LE FINALITA' DELLA FONDAZIONE

- 1/1. Breve storia della Fondazione e cenni storici.*
- 1/2. Dati identificativi della Fondazione O.P. Ospedale G. Vezzoli Onlus.*
- 1/3. Autorizzazione e accreditamento.*
- 1/4. Presentazione.*
- 1/5. Come si arriva alla struttura.*
- 1/6. Descrizione.*
- 1/7. Finalità.*

CAP. II - LA GUIDA AI SERVIZI

- 2/1. L'accoglienza.*
 - a) possibilità di visite guidate alla R.S.A.*
 - b) domanda di accesso ai servizi.*
 - c) dimissioni.*
- 2/2. Giornata tipo dei residenti.*
- 2/3. visita agli ospiti di parenti ed amici.*
- 2/4. servizi sanitari sociali assistenziali.*
- 2/5. L'assistenza religiosa.*
- 2/6. Vitto.*
- 2/7. Animazione.*
- 2/8. Altri servizi.*
- 2/9. Qualità dei servizi.*

CAP. III - COSTO DEL SERVIZIO

- 3/1. Retta di degenza.*
- 3/2. Retta di degenza solventi in proprio.*
- 3/3. Servizi compresi nella retta.*
- 3/4. Servizi non compresi nella retta.*
- 3/5 Dichiarazione prevista della DGR n.26316/1997.*

CAP. - IV - CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.

CAP.- V° -VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO con allegati:

- A)** *scheda soddisfazione per ospiti/parenti.*
- B)** *scheda livello di soddisfazione del personale.*
- C)** *scheda raccolta reclami e suggerimenti per ospiti/parenti.*

Altro allegato:

- D)** *Organigramma della R.S.A.*
- E)** *Organigramma Funzionale.*
- F)** *Schema di menù estivo e invernale*

CAP. I - LE FINALITÀ DELLA FONDAZIONE

1/1. Breve storia della Fondazione e cenni storici.

Il sacerdote Gaspare Vezzoli aveva all'incirca 39 anni quando fu destinato a Romanengo in qualità di Parroco. L'amore e l'attaccamento ai suoi parrocchiani è dimostrato nel suo testamento redatto il 1° di marzo del 1886, col quale disponeva che la somma da lui posseduta, fosse destinata alla fondazione a Romanengo di un ospedale per gli ammalati poveri della parrocchia. Lo stabile, situato sul terrapieno del castello che ospita attualmente la Fondazione, fu acquistato il 24 novembre 1895 dal Naviglio Civico di Cremona, proprietario sin dal 6 febbraio 1699 e che serviva da alloggio ai funzionari del Naviglio durante le visite periodiche al corso d'acqua.



1/2. Dati identificativi della Fondazione O. P. Ospedale Vezzoli ONLUS

Denominazione: Fondazione O. P. Ospedale Vezzoli ONLUS
Indirizzo: Via Castello, 12 – 26014 Romanengo (CR).
Riconoscimento giuridico: Decreto Presidente Giunta Regione Lombardia
Codice Fiscale: 82005910193
Partita Iva: 00895640191
Telefono – Fax: 0373 72585 – 0373 72148
E-mail: info@fondazionevezzoli.it

Il Consiglio di Amministrazione, nominato dal Sindaco del Comune di Romanengo, dura in carica 5 anni ed è costituito da 7 Consiglieri, uno dei quali è il Parroco di Romanengo, membro di diritto.

Il Presidente è Legale Rappresentante della Fondazione. L'Ente si avvale anche dell'apporto del Revisore dei Conti, organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria e di un O.D.V. (Organo di Vigilanza).

1/3. Autorizzazione e accreditamento.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è in possesso dell'autorizzazione definitiva al funzionamento come da Determinazione nr. 12 del 17/02/2017 rilasciata dalla Regione Lombardia e riguarda n. 56 posti letto contrattualizzati e n. 7 posti letto a totale solvenza.

1/4. Presentazione.

La struttura è situata in Romanengo, paese di circa 3.000 abitanti, a 8 Km da Crema in via Castello, 12. All'esterno della struttura esistono ampie aree di parcheggio. I servizi offerti sono di qualità elevata, ogni servizio soddisfa e supera gli standard gestionali previsti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento.

1/5. Come si arriva alla struttura.

La residenza può essere raggiunta attraverso una comoda viabilità, sia con i mezzi di trasporto pubblici che privati. La struttura è facilmente raggiungibile con autobus di linea (linea Orzinuovi – Crema – Milano) con fermata nella piazza centrale del paese a circa 100 metri dalla Fondazione.

In auto, da Crema, seguendo le indicazioni per Brescia o da Soncino per Crema (Strada Statale 235).



1/6. Descrizione.

La struttura è ubicata nel centro del paese, è dotata di ampi spazi verdi dei quali ospiti e parenti possono liberamente fruire. Il complesso residenziale è in grado di accogliere 63 ospiti non autosufficienti in 4 nuclei abitativi.

La struttura è disposta su 4 livelli:

- Seminterrato: cucina – lavanderia - guardaroba – spogliatoio personale
- Piano terra: nucleo verde e giallo – cappella – salone polifunzionale – giardino – pergola - uffici
- Primo piano: nucleo blu e nucleo rosso – guardiola infermieristica - sale pranzo e sale per attività
- Secondo piano: studio medico - palestra – sala parrucchiera

Le camere di degenza sono così costituite:

- . n° 37 camere totali di cui:
- . n° 11 camere a 1 p. letto;
- . n° 26 camere a 2 p. letto;

Tutte le camere sono dotate di servizi igienici privati o condivisi e ognuna di esse dispone di armadi personali e di aria condizionata.

Sono inoltre disponibili 3 bagni protetti per l'igiene personale assistita (uno per ogni nucleo).

I numerosi spazi comuni sono così articolati:

- Pergola
- salone per le attività di animazione (lettura giornale, rappresentazioni teatrali, proiezioni cinematografiche) che funge anche da soggiorno.
- salette soggiorno e tv
- n° 3 sale da pranzo
- ampia ed attrezzata palestra per fisioterapia
- cappella per funzioni religiose
- ambulatorio medico
- infermeria e sala medicazione
- sala parrucchiera

Gli spazi e i locali sono indicati mediante apposita segnaletica, atta a favorire gli spostamenti degli ospiti e volta ad orientare il visitatore.

Tutti i locali sono dotati di impianto di aria condizionata.

OPERATORI

Il personale della Fondazione O P Vezzoli è così articolato:

- *Responsabile Sanitario;*
- *Direttore Amministrativo;*
- *Medici;*
- *Infermiera Professionale Coordinatrice contraddistinta dal colore rosso;*
- *Infermieri Professionali contraddistinti dal colore blu;*
- *Fisioterapisti contraddistinti dal colore bianco;*
- *Collaboratori Amministrativi;*
- *Ausiliari Socio Assistenziali contraddistinti dal colore verde;*
- *Operatori Socio Sanitari contraddistinti dal colore verde;*
- *Cuochi;*
- *Addetti al servizio lavanderia e guardaroba;*
- *Addetti al servizio di pulizie degli ambienti.*

Gli operatori che, a qualsiasi titolo, prestano la propria opera presso la struttura, sono dotati di cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite ed ai familiari, riportante fotografia, nome, cognome e qualifica.

Presso la struttura sono presenti altresì volontari, anch'essi muniti di cartellino di riconoscimento, per il supporto alle attività di animazione.

1/7. Finalità.

La Fondazione offre una sistemazione residenziale di tipo alberghiero, organizzata nel rispetto dei bisogni di ciascuno, con lo scopo di stimolare la socializzazione e la conduzione di una vita attiva, valorizzando e sostenendo il rapporto con la famiglia.

Un'assistenza individualizzata è orientata al mantenimento e al recupero delle residue capacità d'autonomia della persona, alla promozione del benessere e degli interessi personali, attraverso quotidiane proposte di animazione, stimolazione e riattivazione, in un ambiente gioioso, dove la prima regola è il rispetto della dignità umana.

In particolare la Fondazione eroga le proprie prestazioni operando nel rispetto dei seguenti principi:

Uguaglianza

- *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, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche.*

Imparzialità

- *La residenza assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario. Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.*

Diritto di scelta

- *L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.*

Continuità

- *La Fondazione assicura un servizio di accoglienza residenziale a persone prevalentemente anziane, dichiarate non autosufficienti parziali o totali. Sono garantite prestazioni socio-assistenziali, nonché prestazioni sanitarie e riabilitative. Le eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi verranno adottate misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile. La Fondazione fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. 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 (PAI).*

Territorialità

- *La residenza si pone quale soggetto che può favorire legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui è situata. Garantisce, con varie iniziative, la libertà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato, nonché con servizi di sua conoscenza.*

Qualità della vita

- *La residenza 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 che abita nella residenza e 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 ed al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale, mediante questionari di gradimento e moduli di reclamo.*

Analogo strumento è fornito anche al personale che opera presso la struttura. 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 la propria struttura 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'ospite e promuovere la solidarietà sociale.*

Privacy

- *La persona ha diritto di accesso alle informazioni che la riguardano e ha diritto al rispetto della privacy ed alla tutela dei suoi dati personali.*

Efficienza ed efficacia

- *I servizi e le prestazioni sono 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 promuovere il benessere. La RSA persegue l'obiettivo della qualità degli interventi, inteso come percorso di miglioramento continuo del servizio offerto; per far questo è impegnata ad elaborare piani di miglioramento e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati ottenuti che si realizza stabilendo obiettivi concreti e verificabili, curando la formazione e l'aggiornamento degli operatori e favorendo il confronto fra le diverse professionalità.*

Periodicamente viene somministrato ai nostri ospiti, ai loro parenti ed agli operatori, un questionario volto a rilevare il livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati (vedi allegati A e B).

È sempre disponibile un modulo per la presentazione alla Direzione di eventuali suggerimenti e/o reclami.

La R.S.A. collabora con i Comuni, l'A.T.S. Valpadana e l'ASST di Crema offrendo, agli anziani del territorio, servizi quali:

- *Pasti a domicilio*
- *Rsa aperta*

CAP. II - LA GUIDA AI SERVIZI

2/1. L'accoglienza.

a) Possibilità di visite guidate alla R.S.A.

In ogni momento, previo accordo con gli Uffici Amministrativi, è possibile visitare la R.S.A. da parte di chiunque lo richieda, accompagnato da persona appositamente incaricata che, di norma, è la Caposala.

b) Domanda di accesso ai servizi.

L'accesso ai posti letto contrattualizzati della struttura di cittadini residenti nel territorio Cremasco è regolamentato e disciplinato secondo l'accordo sottoscritto tra le RSA del Distretto Cremasco.

La domanda per l'ingresso di un Ospite (Richiesta di valutazione multidimensionale e informativa privacy) nella RSA deve essere presentata presso uno dei seguenti punti di accoglienza:

- *Unità Operativa Cure Territoriali dell'ASST, che svolge anche funzione di riferimento per tutti i punti di accoglienza;*
- *Servizi Sociali comunali;*
- *RSA dislocate sul territorio distrettuale;*
- *Servizio Sociale ospedaliero;*
- *Cure Intermedie.*

Le richieste sono gestite attraverso la Piattaforma Sociosanitaria Informatizzata (portale GeCaS – sezione RSA) gestita da Comunità Sociale Cremasca.

L'istanza per l'avvio del percorso di valutazione finalizzato all'accesso alla RSA può essere effettuata:

- *dalla persona direttamente interessata;*
- *da un familiare;*
- *dal legale rappresentante/amministratore di sostegno;*
- *da un operatore dei servizi (in caso di persona che ha già in atto un progetto di natura sociale e/o sociosanitaria ovvero in caso di persone sole assolute e non in grado di presentare domanda).*

Ricevuta la richiesta di valutazione, l'operatore del Punto Accoglienza procederà alla compilazione di apposito format online all'interno del portale GECAS, dove viene allegata anche la scheda "Richiesta di Valutazione Multidimensionale finalizzata all'inserimento in lista d'attesa RSA" raccolta in originale e sottoscritta.

La richiesta di accesso viene quindi inviata, in via telematica, alla UVMD. Nella fase di accoglienza, al richiedente sarà consegnata la scheda per la scelta della RSA per avviare fin da subito, in modo ponderato, la riflessione circa l'eventuale successiva scelta in caso la valutazione preveda un inserimento in struttura. Tale scheda pertanto non dovrà essere compilata all'atto della richiesta, ma verrà consegnata direttamente dal richiedente al momento della sottoscrizione del PAI.

Presso l'UVMD si realizza la fase di valutazione che consente di giungere alla stesura di un Programma Assistenziale Individualizzato (PAI). Il PAI dovrà contenere la proposta di servizi ritenuta maggiormente rispondente ai bisogni della persona, considerata l'offerta e la disponibilità territoriale di opportunità che possono concorrere anche alla gestione del necessario tempo di attesa rispetto al possibile ricovero in RSA.

Il punteggio iniziale assegnato alla persona in sede di valutazione multidimensionale (da 0 a 75) verrà integrato con modalità automatizzata fino ad un massimo di ulteriori 25 punti, individuati secondo criteri condivisi (residenza, data della domanda e scelta preferenziale della struttura) per un totale massimo di 100.

In caso il richiedente voglia ritirare la propria richiesta durante la fase di valutazione, lo stesso formalizzerà la rinuncia per iscritto.

Il progetto, condiviso con tutti i soggetti coinvolti che ne danno attuazione, deve essere sottoscritto dall'assistito, dal familiare di riferimento o dal rappresentante legale.

L'interessato/rappresentante legale o suo familiare provvede inoltre alla compilazione del MODULO SCELTE DELLE RSA.

Da questo momento la persona sarà inserita nella lista d'attesa di ogni struttura prescelta.

L'iter di valutazione dovrà concludersi con la formulazione del PAI da parte dell'UVMD entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento dell'istanza da parte del Punto di accoglienza. Detto termine di 30 giorni è da considerarsi come una indicazione di tempo massimo.

A seguito di disponibilità del posto letto, l'operatore della RSA contatterà la persona interessata (o suo referente) che nella graduatoria risulta in prima posizione. Il soggetto, a seguito della chiamata da parte di una struttura, potrà:

accettare il ricovero;

rinunciare temporaneamente al ricovero, richiedendo la permanenza in lista d'attesa. È ammessa un'unica rinuncia temporanea, a seguito della seconda rinuncia sulla stessa struttura, la domanda verrà eliminata dalla relativa lista d'attesa. La rinuncia verso la prima scelta comporta la riduzione di n. 5 punti dal totale assegnato.

L'interessato/rappresentante legale o suo familiare può consultare la lista d'attesa al seguente link: <https://www.ats-valpadana.it/residenza-sanitaria-assistenziale>

La domanda d'accesso per posti in solvenza, viene presentata direttamente alla Fondazione, dietro compilazione di apposita modulistica, da parte dell'interessato o del familiare.

Il Medico della struttura valuta la domanda e il nominativo viene inserito nell'apposita lista d'attesa in ordine di gravità e successivamente cronologico.

A seguito della disponibilità del posto letto l'operatore della RSA contatterà la persona interessata (o suo referente) che nella graduatoria risulta in prima posizione

Nel momento in cui si libera un posto letto contrattualizzato, l'Ospite in regime di solvenza ha diritto al passaggio sul posto letto contrattualizzato in presenza dei seguenti requisiti:

- *presenza in lista d'attesa contrattualizzati;*
- *scelta preferenziale della struttura;*
- *residenza nel territorio cremasco;*
- *classe SOSIA 1-3*

La pre-accoglienza: Un elemento di grande importanza per garantire la qualità dell'intero percorso di accoglienza è dato dalla possibilità di effettuare una visita alla struttura prima dell'ingresso.

Al momento della disponibilità del posto letto si procede secondo lo schema seguente:

- *presa di contatto telefonica da parte dell'Ufficio Amministrativo con i familiari del futuro ospite;*
- *Consegna dell'elenco della documentazione necessaria per l'accoglienza: (documenti, certificati, elenco abiti da portare);*
- *informazione relativa a orari di visita*

In ogni caso al momento dell'ingresso l'ospite e la famiglia ricevono la presente carta dei servizi; il personale medico, infermieristico e la direzione sono a disposizione per eventuali chiarimenti.

Alcune precisazioni:

All'interno della struttura, l'assegnazione della stanza all'ospite è stabilita dal Coordinatore su direttive del Responsabile Sanitario, sulla base delle condizioni fisico - cliniche, psico relazionali dell'ospite e della disponibilità di spazi. Per esigenze di vita comunitaria, il Coordinatore, sentito il parere del Responsabile Sanitario, ha facoltà di trasferire l'ospite in un'altra stanza, informandone preventivamente lo stesso ed i familiari.

Nel momento in cui la Fondazione è in grado di effettuare l'accoglimento, l'Ospite o, in sua vece, un familiare dovrà sottoscrivere l'apposito contratto e consegnare all'ufficio i seguenti documenti:

- 1) *copia del documento di identità*
- 2) *Tessera sanitaria regionale in originale*
- 3) *Verbale di riconoscimento dell'indennità di accompagnamento se posseduta*

È cura del Responsabile della Fondazione o di un suo delegato e della Coordinatrice accogliere l'Ospite e accompagnarlo nel nucleo di appartenenza. L'Ospite viene poi sottoposto a visita medica, in presenza di un familiare, per potere reperire i dati anamnestici. Per i familiari è previsto un colloquio allo scopo di acquisire informazioni per rendere l'inserimento dell'Ospite il più agevole possibile e per raccogliere

informazioni sul suo stato cognitivo e comportamentale, di particolare importanza nei casi di persone con demenze o disturbi relazionali.

Se l'ospite lo desidera, può portare qualche piccolo oggetto personale per rendere la propria stanza più familiare ed accogliente.

L'ospite:

- può assentarsi dalla struttura secondo le modalità stabilite dall'apposito regolamento interno;

- ha facoltà di ricevere liberamente le visite sia nei locali della struttura che nella propria stanza, nel rispetto delle regole della convivenza.

Entro il primo mese di permanenza in struttura, l'equipe multi professionale provvede alla stesura del piano assistenziale personalizzato, che successivamente viene presentato all'ospite e ai suoi familiari, al fine di condividere degli obiettivi comuni e per effettuare una prima verifica dell'inserimento nell'ambito della struttura.

c) La dimissione.

Per assicurare la continuità delle cure le dimissioni sono regolamentate da appositi protocolli interni della R.S.A.

2/2. Giornata tipo degli Ospiti.

6:30 – 8:30	- Risveglio; - Cura della persona: igiene personale, bagni programmati secondo calendario settimanale, cambio abiti, barba;
8:30 – 9:00	- Prima colazione;
9:00 – 11:00	- Avvio delle attività di comunità e delle attività strutturate interne ed esterne (animazione, fisioterapia, assistenza infermieristica, sanitarie);
11:15	- Pranzo; Al termine del pranzo gli ospiti vengono accompagnati nelle proprie stanze per il riposo pomeridiano;
14:30 – 17:00	- Rimobilizzazione ospiti dopo il riposo pomeridiano e sistemazione degli stessi nei soggiorni per attività programmate nel pomeriggio dall'animazione; - Pausa break (somministrazione merenda e bevande);
17:15 – 18:15 18:15 – 21:00	- Consumazione cena comunitaria. - Al termine della cena gli ospiti vengono accompagnati nelle proprie stanze e preparati per il riposo notturno. Chi lo desidera può vedere la televisione o leggere;
21:00 – 6:30	- Riposo notturno monitorato costantemente dagli operatori in servizio.

Colazione, pranzo e cena vengono consumati nelle sale da pranzo e, al bisogno, nella camera di degenza. Gli ospiti sono assistiti dal personale infermieristico e ausiliario.

Le attività specifiche vengono programmate con calendario mensile affisso alle bacheche e nei reparti.

Periodicamente vengono organizzate all'esterno della struttura iniziative quali: gite, visite al mercato, ristorazione.

2/3 Visita agli ospiti di parenti ed amici.

Gli Ospiti possono ricevere visite da parte di famigliari, parenti ed amici tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00. Gli accessi sono comunque disciplinati da apposito regolamento interno della R.S.A.

2/4. Servizi sanitari sociali assistenziali.

Il servizio di assistenza alla persona è garantita dall'équipe socio-sanitaria-assistenziale multi professionale interna composta da: Medico, Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Animatore, Ausiliario socio-assistenziale. L'équipe elabora piani e progetti individuali sugli utenti; si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi, si occupa di mantenere i rapporti con la famiglia, i servizi territoriali, i volontari inseriti nella R.S.A.

Il Coordinatore dei Servizi Socio-Sanitari è la figura professionale responsabile dell'organizzazione di tali servizi; in collaborazione con l'équipe predispone i piani di lavoro, concorda le priorità assistenziali, supervisiona la qualità dell'assistenza. Il Coordinatore si rende disponibile a colloqui sia con l'ospite che con i familiari per fornire indicazioni in merito all'assistenza e all'organizzazione della struttura.

L'assistenza alle attività di vita quotidiana è garantita dagli operatori addetti, che agiscono sulla base di piani individuali, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico infermieristiche, aggiornate quotidianamente in base all'andamento clinico dell'ospite. L'équipe assistenziale nello svolgimento/aiuto delle attività di cura, stimola la persona al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue.

I medici sono responsabili del piano di cura e di assistenza e sono a disposizione per i colloqui con i familiari.

La R.S.A. garantisce il servizio di reperibilità medica per le ore notturne, prefestive e festive.

Il medico può avvalersi, con specifica prescrizione individuale, anche di consulenze specialistiche in relazione al problema e all'urgenza del caso, ricorrendo al Servizio Sanitario Nazionale.

Sono attive le seguenti consulenze mediche specialistiche: Cardiologo e Fisiatra.

Sono garantiti tutti gli accertamenti ematochimici e di laboratorio.

È altresì garantito con specifico macchinario di proprietà della Residenza, il servizio di elettrocardiogramma, compreso nella retta di degenza.

Agli ospiti contrattualizzati è assicurata la fornitura dei farmaci prescritti dal medico di struttura o da uno degli specialisti e la somministrazione delle terapie individuali senza alcun ulteriore aggravio economico.

Agli Ospiti solventi la fornitura dei farmaci e dei presidi di incontinenza spetta direttamente ai familiari dell'Ospite dietro prescrizione dell'impegnativa da parte del medico di base ma su indicazione del medico di struttura.

2/5. L'assistenza religiosa.

La Religione viene ritenuta un elemento di grande rilievo per il sostegno morale di una persona per cui, pur nel rispetto delle convinzioni di ogni ospite, viene dato grande spazio all'assistenza religiosa all'interno della R.S.A. ed in particolare:

- viene celebrata la S. Messa durante la settimana;
- viene offerta l'assistenza spirituale diurna e notturna da parte del Parroco della Parrocchia di Romanengo;
- viene garantito costantemente l'accesso alla Cappella a tutti gli Ospiti.

Per meglio favorire la partecipazione degli ospiti a questi momenti è prezioso il contributo del volontariato.

2/6. Vitto

La Fondazione gestisce direttamente il servizio di ristorazione utilizzando la propria cucina. Il menù è articolato in sette giorni per quattro settimane. In presenza di particolari esigenze il Responsabile Sanitario dispone specifiche diete personalizzate.

Vengono predisposti dal servizio cucina, condiviso dal Responsabile Sanitario, menù estivi e menù invernali (vedi allegato F).

2.7. Animazione

L'animazione è garantita dalla Società Meraki di Cremona che svolge, tramite proprio personale qualificato, le attività educativo-animative e occupazionali che, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.

2.8. Altri servizi

Servizio di parrucchiere

Servizio podologico

Servizio di lavanderia e guardaroba: viene assicurato: lavaggio, stiratura e riparazione di tutta la biancheria dell'ospite.

Televisione: Si trova presso la sala polivalente al piano terra dove si svolgono anche numerose attività di animazione. La televisione è inoltre presente anche nelle sale soggiorno del I° piano residenziale. Gli Ospiti che lo desiderano possono collocare una propria televisione nella loro camera, compatibilmente con le regole di una normale e collettiva convivenza.

Servizio trasporto: In caso di necessità di ricoveri o visite specialistiche, viene garantito il trasporto al poliambulatorio o all'ospedale distrettuale, con un automezzo della Croce Verde di Romanengo o di altre Istituzioni limitrofe.

Camera ardente: La struttura è dotata di una camera ardente che viene messa a disposizione in attesa delle esequie.

Servizi Amministrativi: L'ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari: lunedì / venerdì: ore 8,30 – 13,00. / 14.00- 17.30

Il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.00

Volontariato: All'interno della Fondazione opera un gruppo di volontari impegnati a:

- tenere compagnia agli Ospiti;
- collaborare con l'animatrice nell'organizzazione e svolgimento del servizio di animazione;
- accompagnare gli Ospiti a partecipare alle funzioni religiose.

I volontari sono iscritti in apposito registro tenuto presso gli uffici amministrativi per i quali è vigente apposita assicurazione.

2/9. Qualità dei servizi

La Fondazione:

- ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, dei residenti nella struttura e dei luoghi di lavoro, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale;
- ha elaborato il manuale previsto dal D. Lgs. 155/1997 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare);
- fornisce al personale di servizio: procedure – protocolli – piani di assistenza terapeutici/riabilitativi individualizzati – piani di lavoro – linee guida – schede di registrazione.

CAP. III - COSTO DEL SERVIZIO

3/1. Retta di degenza.

La retta di degenza è stabilita dal C.D.A. della Fondazione annualmente, e può essere variata con atto formale dell'organo competente anche in corso d'anno.

La retta è unica, indipendentemente dal comfort goduto dall'Ospite nella struttura (camera a 1 o a 2 posti letto) e dal livello di assistenza richiesto dall'Ospite stesso.

Retta per posti contrattualizzati € 62,00 giornalieri.

La retta deve essere pagata in modo anticipato all'inizio del mese di riferimento tramite RID.

È previsto un deposito cauzionale pari all'importo di una mensilità, da versare tramite bonifico bancario entro e non oltre due giorni dall'ingresso. Il deposito cauzionale verrà restituito alla dimissione o decesso dell'ospite.

3.2. Retta di degenza solventi in proprio

La retta di degenza è stabilita dal C.D.A. della Fondazione annualmente, e può essere variata con atto formale dell'organo competente anche in corso d'anno.

Retta per posti solventi è pari ad € 90,00 giornalieri.

La retta deve essere pagata in modo anticipato all'inizio del mese di riferimento tramite RID.

È previsto deposito cauzionale pari all'importo di una mensilità, da versare tramite bonifico bancario entro e non oltre due giorni dall'ingresso. Il deposito cauzionale verrà restituito alla dimissione o decesso dell'ospite.

3/3. Servizi compresi nella retta.

La retta per posti letto contrattualizzati comprende: vitto, alloggio, fornitura della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.), assistenza socio-assistenziale, igiene personale, assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, cardiologica, fisiatrica, cure palliative, fornitura dei farmaci, materiale sanitario e di medicazione, ausili per incontinenti e anti-decubito, attività di animazione, iniziative esterne a carattere ricreativo, parrucchiere, servizi lavanderia e stireria della biancheria e degli indumenti personali, servizio di trasporto con ambulanza ai presidi sanitari distrettuali, riscaldamento e condizionamento.

La retta per posti letto in solvenza comprende: vitto, alloggio, fornitura della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.), assistenza socio-assistenziale, igiene personale, assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, cardiologica, fisiatrica, cure palliative, materiale sanitario e di medicazione, ausili anti-decubito, attività di animazione, iniziative esterne a carattere ricreativo, parrucchiere, servizi lavanderia e stireria della biancheria e degli indumenti personali, riscaldamento e condizionamento.

3/4. Servizi non compresi nella retta.

La retta non comprende: dotazione della biancheria personale e vestiario in genere, servizi particolari (tinte e permanenti) richieste al parrucchiere. Restano a carico dell'utente le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche) non fornite gratuitamente dall'ATS, visite specialistiche non richieste dal medico dell'Ente, l'assistenza presso presidi ospedalieri nel caso di ricovero.

La richiesta di copia della cartella clinica (solo quando la stessa sia chiusa), a qualunque titolo necessaria, dovrà essere formalizzata dall'Ospite, Tutore/Curatore, Amministratore di Sostegno o familiare autorizzato utilizzando l'apposito modulo allegato al Regolamento Ospiti.

Non è consentita la richiesta e acquisizione di singole parti della cartella. Gli autorizzati a prendere visione della cartella clinica dovranno concordare l'accesso alla documentazione, previa richiesta scritta e motivata al Responsabile Sanitario.

A seguito della sentenza emessa dalla Corte di Giustizia Europea il 26/10/2023 il paziente o l'autorizzato a richiedere la cartella ha il diritto di ottenerne gratuitamente una prima copia senza dover motivare la richiesta. Il richiedente ha inoltre il diritto di ottenere una copia integrale dei documenti contenuti nella cartella clinica.

In caso di successiva richiesta dopo la prima il costo per il prelievo della cartella clinica e ogni altra documentazione è fissato in € 0,40 a foglio formato A4 e verrà soddisfatto entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta scritta degli aventi diritto. Il richiedente la cartella clinica deve presentare copia di atto notorio o autocertificazione ai sensi della Legge 445/200, in cui dichiara, in qualità di figlio/a, coniuge o fratello/sorella, di essere erede legittimo della persona di cui si chiede la documentazione sanitaria.

3.5. Dichiarazione prevista della DGR n. 26316/1997.

È previsto il rilascio della dichiarazione prevista ai fini fiscali nei termini annuali utili ai fini della presentazione della dichiarazione dei redditi.

CAP. IV - CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.

La Carta dei Diritti dell'Anziano (D.G.R. 7435/2001), di seguito riportata, riconosce all'anziano il diritto a mantenere la propria individualità e libertà.

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, si fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservazione 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 dell'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 dell’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.

La persona ha il diritto

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di vivere con chi desidera.

Di avere una vita di relazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

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.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

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 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 rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deciderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

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 permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

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.

CAP. V° -VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

Il sistema di valutazione della soddisfazione del servizio offerto da questa R.S.A. avrà cadenza annuale e si baserà sulla raccolta ed elaborazione dei dati pervenuti all'Ente tramite i seguenti questionari all'uopo predisposti:

- *scheda di soddisfazione per ospiti/parenti (allegato A)*
- *scheda livello di soddisfazione del personale (allegato B)*

Ci si propone di avere una visione complessiva del grado di soddisfazione dei servizi resi nell'ottica di un'elaborazione di piani di lavoro, che rideterminino le prestazioni offerte per un sempre maggior gradimento dell'utenza. Si è arrivati alla formulazione di una serie di domande, dopo un lavoro di ricerca e di rielaborazione di schede già in uso in altri Enti e Strutture (geriatriche, riabilitative, ospedaliere) adattandole alla realtà di questa R.S.A. ed integrandole con quanto riportato nella presente Carta dei Servizi.

Attraverso questo strumento è auspicabile il miglioramento del rapporto tra Ente – personale dipendente - utente – parenti, rendendo questi ultimi sempre più consapevoli delle prestazioni erogate e consentendo loro di essere parte attiva nell'assistenza ai loro cari, attraverso la possibilità di valutare il lavoro svolto e di esprimere il loro parere in merito. Per la valutazione verranno passate in rassegna le varie voci di cui si compongono i questionari, visualizzando le risposte ottenute attraverso l'elaborazione di grafici. I lavori di raccolta ed elaborazione dati verrà svolto dall'ufficio di segreteria.

Inoltre questa Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite – utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti o suggerimenti per il miglioramento dei servizi, mediante compilazione e sottoscrizione dei seguenti moduli:

- *scheda raccolta reclami e suggerimenti per ospiti/parenti (allegato C)*

ALLEGATO A)

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DI SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE DALLA RSA

1) Da quanto tempo è ospite presso la Fondazione Vezzoli?

- ☐ Da meno di 1 anno
- ☐ Da 1 a 3 anni
- ☐ Da 3 a 5 anni
- ☐ Da più di 5 anni

2) Sesso:

- ☐ Maschio
- ☐ Femmina

3) Fascia di età:

- ☐ 60-69
- ☐ 70-79
- ☐ 80-89
- ☐ 90-99
- ☐ 100-109

4) È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'ingresso?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

5) Come valuta la qualità delle relazioni con il personale della nostra RSA, in termini di disponibilità, attenzione all'ascolto e gentilezza?

• **Medico:**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

• **Caposala:**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

• **Infermieri:**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

• **Fisioterapisti:**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

- **ASA/OSS:**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

- **Animatori/Psicomotricista:**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

6) Come valuta l'assistenza e le cure ricevute dal personale della Fondazione?

- **Medico:**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

- **Caposala:**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

- **Infermieri:**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

• **Fisioterapisti:**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

• **ASA/OSS:**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

7) Come valuta la qualità dei pasti?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

8) Come valuta gli orari dei pasti e la loro distribuzione?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

9) Come valuta la variabilità del menù?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

10) Come valuta l'attività di animazione?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

11) Come valuta il servizio di lavanderia/guardaroba?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

12) Come valuta la qualità del servizio erogato dal personale amministrativo?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

13) Come valuta il servizio di pulizia delle camere e degli spazi comuni?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

14) Come valuta il servizio religioso?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

15) Come valuta gli orari di visita?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Non sufficiente

16) Consiglierebbe la nostra struttura ad altri conoscenti?

- ☐ Sì
- ☐ No

La invitiamo a fornirci osservazioni e suggerimento al fine di migliorare i nostri servizi

ALLEGATO B)

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEGLI OPERATORI

Il questionario si articola in 15 domande contenenti diverse opzioni di risposta valorizzate con un punteggio numerico da 1 a 5 dove 1 corrisponde a “Per niente d’accordo” e 5 corrisponde a “Assolutamente d’accordo”.

1) Da quanto tempo è dipendente della Fondazione?

- ☐ Da meno di 1 anno
- ☐ Da 1 a 3 anni
- ☐ Da 3 a 5 anni
- ☐ Da più di 5 anni

1. È soddisfatto dell’attività che esercita in Fondazione e si sente motivato durante lo svolgimento delle attività?	
2. Percepisce rispetto del suo ruolo e adeguato coinvolgimento ne lavoro in equipe?	
3. È chiaro chi sono i responsabili/persone di riferimento nello svolgimento del suo lavoro?	
4. I responsabili sono disponibili al confronto se si manifestano richieste/criticità?	
5. È soddisfatto delle informazioni ricevute sugli aspetti organizzativi?	
6. Ritene adeguata e chiara la pianificazione del suo lavoro?	
7. È soddisfatto della disponibilità della Fondazione nei confronti delle sue esigenze personali?	
8. Come definisce il clima relazionale ed il coinvolgimento con i colleghi?	
9. I dispositivi di protezione individuale forniti dalla Fondazione sono in quantità e qualità sufficienti?	
10. Sono adeguate le condizioni igieniche ambientali della Fondazione?	
11. Gli ospiti appaiono soddisfatti dell’attività che svolge?	
12. I familiari degli ospiti si dimostrano soddisfatti dell’attività che svolge?	

Media risposte anno _____

13) Ritiene necessari corsi di formazione/aggiornamento?

- ☐ Si
- ☐ No

14) Consiglierebbe ad un suo conoscente/amico di lavorare in questa RSA?

- ☐ Si
- ☐ No

15) Se un suo parente avesse bisogno di essere ospitato in questa RSA, lo consiglierebbe?

- ☐ Si
- ☐ No

La invitiamo ad indicare eventuali suggerimenti, critiche o osservazioni che verranno resi noti con i risultati

➤	Minore di 3.50 aree di intervento
➤	Da 3.50 a 3.80 aree attenzione
➤	Da 3.80 in su, aree di mantenimento

ALLEGATO C)

MODULO PER SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, LAMENTI

Il/La sottoscritto/a _____ residente a _____ (Prov. _____)

Via _____ tel. _____ in qualità di Ospite/Familiare (se familiare indicare il grado di parentela) _____ del/della signor/a

_____ accolto presso la Fondazione Opera Pia Ospedale Vezzoli ONLUS

Desidera SEGNALARE alla Direzione della Fondazione che (oggetto della segnalazione):

Desidera COMUNICARE alla Direzione della Fondazione che (eventuali suggerimenti/lamenti):

Ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 "General Data Protection Regulation" (c.d. GDPR), autorizzo la Fondazione Opera Pia Ospedale Vezzoli ONLUS al trattamento dei dati personali di cui sopra.

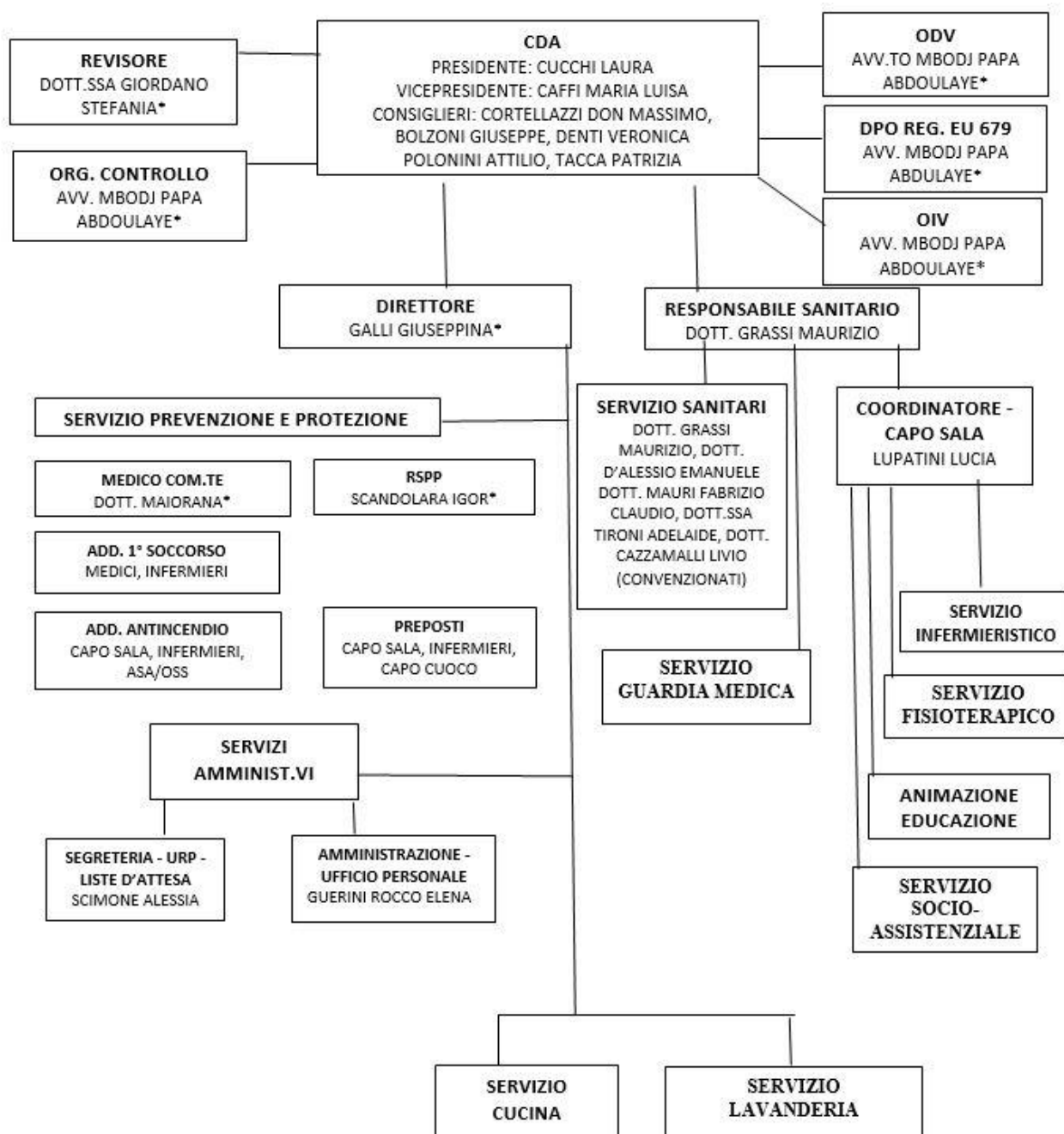
Data _____

Firma _____

Il presente modulo può essere consegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso l'Ufficio Amministrativo, oppure può essere inserito nell'apposito contenitore all'ingresso della RSA. La Direzione si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo.

ALLEGATO D)

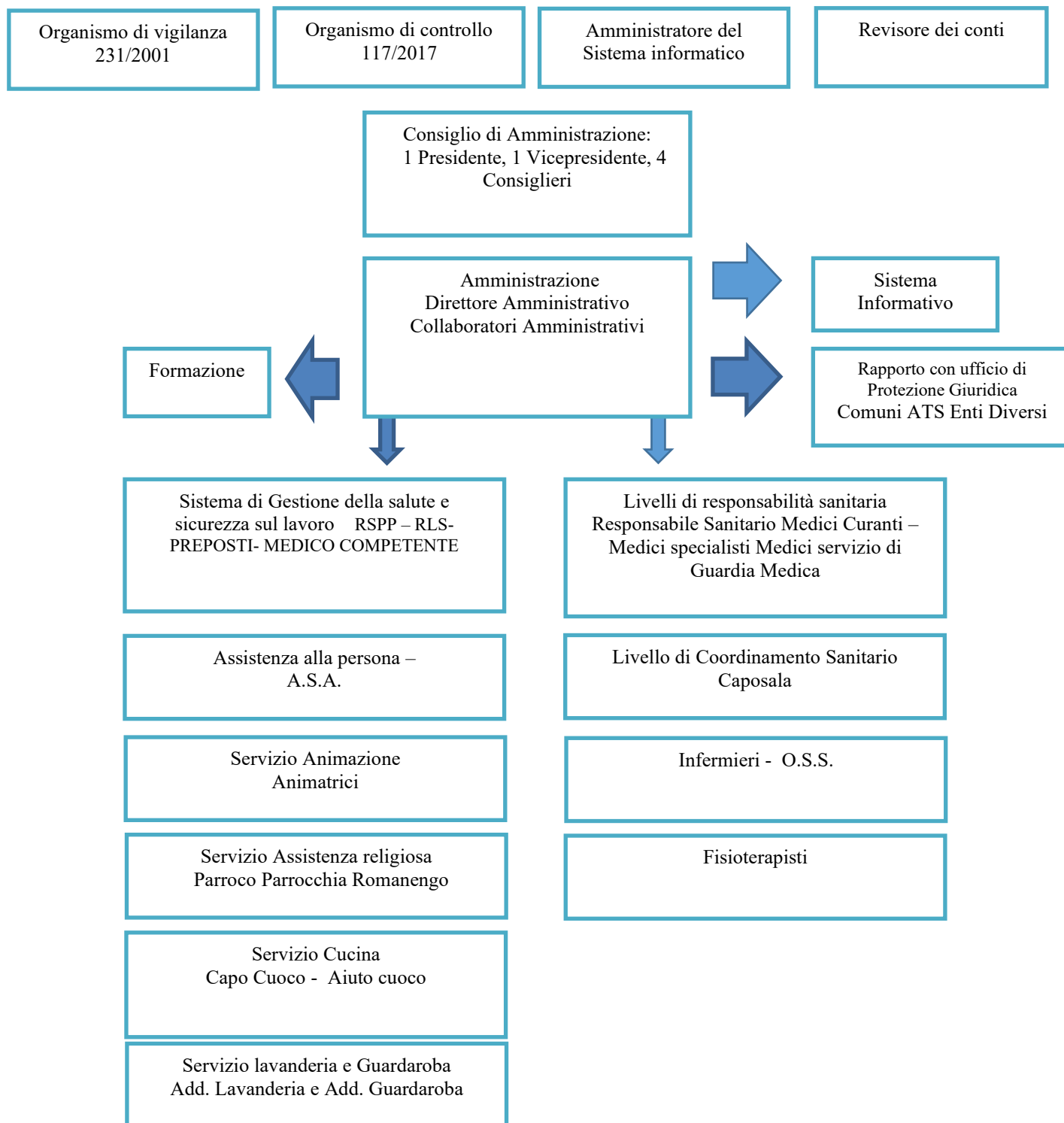
Organigramma della R.S.A.



* Esterni

ALLEGATO E)

FUNZIONIGRAMMA



ALLEGATO F)

MENÙ ESTIVO PRIMA SETTIMANA								
		LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMO	Risotto gamberi e zucchine	Pasta con crema di ricotta, pomodorini e basilico		Casoncelli di carne burro e salvia	Risotto allo zafferano	Gnocchi di crema di gorgonzola	Lasagne alla bolognese
	SECONDO	Merluzzo panato	Vitello tonnato	Polenta con cosce di pollo alla cacciatora e gorgonzola	Involentino alla russa	Scaloppine con asparagi	Rotolo di frittata al formaggio	Arista al latte
	CONTORNO	Carote al burro	Insalata e pomodori	Purè	Spinaci al burro	Cavolfiori all'olio	Finocchi conditi	Patate al forno
	FRUTTA/DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Dolce
CENA	PRIMO	Minestra con fagioli e patate	Minestra alla paesana	Minestra con piselli	Minestrina	Minestra con carote	Minestrone	Minestra con fidelini
	SECONDO	Bresaola con scaglie di grana e rucola	Polpette di legumi o robiola	Mortadella o taleggio	Affettato di tacchino o formaggio tondo	Formaggio primosale o salame	Coppa o Fontina	Speck o insalata caprese
	CONTORNO	Erbette all'olio	Barbabietole	Carciofi aglio e prezzemolo	Misto di verdure grigliate	Cipolline	Fagiolini	Piselli stufati
	FRUTTA/DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta

MENÙ ESTIVO SECONDA SETTIMANA								
		LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMO	Risotto alla parmigiana	Pennette alla norma		Risotto zucchine e taleggio	Lasagne alle verdure	Chicche di patate con pomodoro e basilico	Gnocchi alla romana con pesto
	SECONDO	Hamburger di salmone	Scaloppine ai funghi	Polenta con stracotto di manzo o gorgonzola	Fesa di tacchino olio e limone	Frittata con zucchine	Vitello tonnato	Manzo all'olio
	CONTORNO	Patate prezzemolate	Erbette all'olio	Purè	Broccoli alla calabrese	Peperonata	Finocchi gratinati	Patate al forno
	FRUTTA/DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Dolce
CENA	PRIMO	Minestra con fagioli	Minestra alla paesana	Minestra di riso e prezzemolo	Quadrucchi in brodo	Minestrina	Minestrone	Fidelini di pollo in brodo
	SECONDO	Crescenza o prosciutto cotto	Mortadella o taleggio	Affettato di tacchino o robiola	Pizza 4 stagioni	Formaggio Salisburgo o coppa	Prosciutto di Praga o brie	Ricotta o prosciutto cotto
	CONTORNO	Zucchine	Barbabietole	Cavolfiori all'olio	Carciofi aglio e prezzemolo	Fagiolini conditi	Cipolline in agrodolce	Piselli stufati
	FRUTTA/DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta

MENÙ ESTIVO TERZA SETTIMANA								
		LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMO	Risotto pere e taleggio	Pasta al pesto		Chicchi di patate alla crema di gorgonzola	Crespelle alla valdostana	Tortelli ricotta e spinaci	Lasagne alle verdure
	SECONDO	Frittata prosciutto e piselli	Involtoni di prosciutto alla russa	Polenta con spezzatino di carne bianca o gorgonzola	Vitello tonnato	Halibut con cipolle brasate	Cosce di pollo al forno	Noce di vitello al forno
	CONTORNO	Carote prezzemolate	Zucchine al forno	Purè	Cavolfiori al vapore	Fagiolini	Peperonata	Patate arrosto
	FRUTTA/DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Dolce
CENA	PRIMO	Minestrina	Minestrina	Capelli d'angelo in brodo	Quadrucchi in brodo	Minestrina	Minestrone di riso	Minestra con carote
	SECONDO	Taleggio o emmenthal	Mortadella o formaggio tondo	Coppa o formaggio quadrato	Formaggi misti	Ricotta o affettato di tacchino	Prosciutto di Praga o brie	Robiola o salame
	CONTORNO	Patate	Finocchi olio e limone	Caponata	Spinaci al burro	Carciofi olio e limone	Broccoli gratinati	Barbabietole
	FRUTTA/DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta

MENÙ ESTIVO QUARTA SETTIMANA								
		LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMO	Risotto alla marinara	Pasta con pesto e pomodoro		Pasta al tonno	Crespelle ai funghi	Chicche di patate con crema di gorgonzola	Girelle di lasagna con scamorza e prosciutto
	SECONDO	Scaloppine al vino bianco	Gateau di patate	Polenta con arrosto al latte o gorgonzola	Scaloppine con asparagi	Halibut gratinato	Insalata caprese	Cosce di pollo al forno
	CONTORNO	Carote al burro	Zucchine al forno	Purè	Broccoli gratinati	Patate prezzemolate	Caponata di melanzane	Patate al forno
	FRUTTA/DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Dolce
CENA	PRIMO	Minestra con fagioli e patate	Minestra di farro	Minestra con piselli	Minestrina	Minestrone	Minestra	Minestra di riso e prezzemolo
	SECONDO	Bresaola con scaglie di grana e rucola olio e limone	Coppa o robiola	Mortadella o emmenthal	Pizza ai 4 formaggi	Prosciutto di Praga o brie	Taleggio o prosciutto cotto	Mozzarella olio e origano o tacchino freddo condito
	CONTORNO	Erbette all'olio	Cavolfiori	Finocchi	Fagiolini	spinaci	Carciofi conditi	Purè
	FRUTTA/DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta

MENÙ INVERNALE PRIMA SETTIMANA								
		LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMO	Tagliatelle alla boscaiola	Pasta al pomodoro		Risotto zucca e salsiccia	Chicche di patate con il gorgonzola	Pasta all'amatriciana	Tortelli cremaschi burro e salvia
	SECONDO	Hamburger	Merluzzo panato	Polenta con stracotto di manzo e gorgonzola	Pollo ai funghi	Frittata con erbe	Merluzzo panato	Cosce di pollo
	CONTORNO	Peperonata	Fagiolini al burro	Purè	Finocchi	Mix di verdure	Carote cotte	Patate al forno
	FRUTTA/ DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Dolce
CENA	PRIMO	Minestra patate e prezzemolo	Minestrina	Minestra di pasta e fagioli	Minestra di porri	Minestrone	Minestra	Minestra con zucca
	SECONDO	Crescenza o prosciutto di Praga	Formaggio lombardo o bresaola olio e limone	Mortadella o taleggio	Pizza ai 4 formaggi	Quartirolo o arrosto di tacchino	Formaggio Salisburgo o salame	Fontina o prosciutto cotto
	CONTORNO	Zucchine gratinate	Cavolfiori	Spinaci al burro	Carciofi	Fagiolini conditi	Broccoli gratinati	Cipolline in agrodolce
	FRUTTA/ DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta

MENÙ INVERNALE SECONDA SETTIMANA								
		LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMO	Pasta alla norma	Pasta speck e zafferano		Risotto ai formaggi	Chicche di patate con pomodoro e basilico	Pasta alle zucchine	Gnocchi alla romana
	SECONDO	Scaloppine alla pizzaiaola	Tilapia al forno	Polenta e brasato o gorgonzola	Polpette in umido	Uova sode al forno	Halibut con olive	Arrotolato di vitello
	CONTORNO	Cavolfiori conditi	Patate e cipolle	Purè	Finocchi conditi	Patate prezzemolate	Carote condite	Patate al forno
	FRUTTA/ DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Dolce
CENA	PRIMO	Minestra di riso e prezzemolo	Minestrina	Minestra con orzo	Minestra con carote	Minestra di porri	Minestrina	Minestra con patate
	SECONDO	Crescenza o prosciutto cotto	Taleggio e salame	Prosciutto di Praga o brie	Pizza prosciutto e funghi	Affettato di tacchino o formaggio quadrato	Mozzarella olio e origano o coppa	Ricotta o speck
	CONTORNO	Zucchine all'olio	Erbette	Broccoli gratinati	Zucca	Zucchine	Zucca al forno	Contorno grigliato
	FRUTTA/ DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta

MENÙ INVERNALE TERZA SETTIMANA								
		LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMO	Risotto ai quattro formaggi	Pasta alla puttanesca		Casoncelli alla carne	Risotto zucca e rosmarino	Chicche di patate con crema di gorgonzola	Pasta gratinata al forno
	SECONDO	Frittata con piselli e prosciutto	Scaloppine agli asparagi	Polenta con cotechino e lenticchie o gorgonzola	Lingua e tacchino bolliti	Pollo ai funghi	Merluzzo panato	Arrosto di manzo
	CONTORNO	Carote	Spinaci al burro	Purè	Patate lesse	Peperonata	Broccoli	Patate al forno
	FRUTTA/ DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Dolce
CENA	PRIMO	Minestra di zucca	Minestra con patate e prezzemolo	Zuppa di legumi	Minestrina	Quadrucchi in brodo	Minestra di riso	Minestra alla paesana
	SECONDO	Salame o formaggi misti	Pesce al forno	Prosciutto cotto o robiola	Pizza 4 stagioni	Prosciutto di Praga o brie	Affettato di tacchino o crescenza	Bresaola o ricotta
	CONTORNO	Erbette	Fagiolini conditi	Cavolfiori gratinati	Carciofi conditi	Fagiolini	Contorno grigliato	Finocchi conditi
	FRUTTA/ DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta

MENÙ INVERNALE QUARTA SETTIMANA								
		LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
PRANZO	PRIMO	Risotto alla pescatora	Pasta con broccoli		Pasta al tonno	Risotto allo zafferano	Tagliatelle al ragù	Crespelle speck e taleggio
	SECONDO	Lesso di manzo in salsa verde	Merluzzo panato	Polenta con stracotto di manzo o gorgonzola	Bocconcini di tacchino al latte	Scaloppine agli asparagi	Cosce di pollo al forno	Arrosto di vitello
	CONTORNO	Carote al burro	Patate prezzemolate	Purè	Piselli panna e prosciutto	Fagiolini al burro	Peperonata	Patate al forno
	FRUTTA/ DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Dolce
CENA	PRIMO	Minestra di zucca	Minestra con porri	Minestrone	Minestra	Minestra con piselli	Minestra di riso	Minestrina
	SECONDO	Coppa o formaggio tondo	Mortadella o Quick	Speck o formaggi misti	Pizza capricciosa	Affettato di tacchino o taleggio	Salame o formaggio quadrato	Prosciutto cotto o crescenza
	CONTORNO	Finocchi	Cavolfiori gratinati	Cipolline	Carote condite	Broccoli	Contorno grigliato	Carciofi
	FRUTTA/ DOLCE	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta	Frutta

