

# CARTA DEI SERVIZI RSA

	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:
			Rev.      Data
	CARTA DEI SERVIZI		8      02.01.2026

## INDICE

Premessa	Pag. 3
Brevi cenni storici	Pag. 3
Principi e valori fondamentali di riferimento	Pag. 4
Informazioni utili	Pag. 6
Come raggiungere la struttura	Pag. 6
La struttura RSA	Pag. 7
Figure professionali presenti	Pag. 7
Altre figure presenti in struttura	Pag. 9
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	Pag. 9
Servizi erogati dalla struttura	Pag. 9
Descrizione di una giornata tipo	Pag. 14
Orario di visita	Pag. 15
Limite di reddito e retta	Pag. 15
Condizioni per l'accesso alla struttura	Pag. 16
Criteri di formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa	Pag. 16
Gestione dell'accoglienza e dell'ingresso	Pag. 17
Assenze	Pag. 18
Ipotesi di dimissioni	Pag. 18
Gestione delle dimissioni o trasferimenti - continuità assistenziale	Pag. 19
Certificazioni fiscali	Pag. 19
Obblighi legislativi	Pag. 19
Carta dei diritti della persona anziana	Pag. 20
Strumenti e modalità per la valutazione del grado di soddisfazione	Pag. 21
Modalità di presentazione di disservizi, reclami e suggerimenti	Pag. 22
Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria	Pag. 22
Allegati	Pag. 23

	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:
			Rev.      Data
	CARTA DEI SERVIZI		8      02.01.2026

## **Premessa**

Con la stesura della Carta dei Servizi la Casa di Riposo "U. Sabbadini" di Villastrada si propone, nel rispetto di quanto determinato dalla specifica normativa, di stipulare un vero e proprio "patto" con il cittadino/utente attraverso il quale l'Ente si impegna ad assicurare, nell'erogazione del servizio, il rispetto di parametri (standard) di quantità e di qualità, ad informarne i cittadini e ad una verifica costante di quanto promesso, con particolare riguardo al grado di soddisfazione dell'utente.

La Carta recepisce, dunque, quella netta inversione di tendenza che era iniziata con la Legge 241/1990; il rapporto che si instaura tra cittadino e Pubblica Amministrazione non è più di tipo autoritativo ma erogativo e il destinatario del servizio diventa partecipe dell'azione amministrativa e contribuisce ad influenzarne le scelte.

La possibilità di prendere parte al miglioramento della qualità del servizio non si limita al singolo cittadino ma viene estesa anche agli Enti e alle Associazioni che, per legge, lo tutelano in qualità di utente o consumatore.

Per tutto ciò grande rilevanza assume la parte della Carta che riguarda le procedure per attivare forme di tutela in seguito all'inoltro, oltre che di suggerimenti e proposte, anche di reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.

Altro importante principio ispiratore di questo documento è il pieno coinvolgimento degli Operatori nel percorso mirato all'innalzamento qualitativo dell'offerta assistenziale. La formazione e la responsabilizzazione di chi è a più diretta conoscenza delle reali esigenze dell'utente valorizzando un patrimonio umano dal quale non si può prescindere per un risultato di qualità.

La Carta dei Servizi è distribuita all'utenza al momento della domanda o ogni qualvolta venga richiesto quali servizi eroga la struttura.

## **Brevi cenni storici**

L'Istituzione trae origine dalle disposizioni testamentarie di Sabbadini Ulderico, un benestante proprietario terriero che con testamento pubblico del 3 gennaio 1917, fra le altre cose, dispose che parte del suo patrimonio divenisse proprietà di un erigendo Pio Luogo di Cronicità da istituirsi a Villastrada di Dosolo nella sua casa di civile abitazione. Il Pio Luogo di Cronicità avrebbe dovuto accogliere vecchi cronici e poveri della Parrocchia di Villastrada.

Il Testamento stabiliva che i membri del Consiglio Direttivo di Amministrazione dovevano essere quattro di cui tre scelti tra gli eredi e legatari del benefattore e il quarto il Parroco di Villastrada.

 Fondazione Ulderico Sabbadini Onlus	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:	
	CARTA DEI SERVIZI		Rev.	Data
			8	02.01.2026

Con Decreto del Presidente della Repubblica del 11 luglio 1952 venne eretto in Ente Morale e fu approvato il relativo Statuto. I membri del Consiglio di Amministrazione diventano cinque. Resta come membro di diritto il parroco pro-tempore di Villastrada, un membro viene nominato dal Consiglio Comunale di Dosolo e i restanti tre vengono eletti a vita dai legatari del defunto Ulderico Sabbadini. Lo Statuto prevede inoltre che, nel momento in cui cessano di far parte del Consiglio i membri nominati a vita, questi ultimi verranno eletti dal Consiglio Comunale di Dosolo.

Attualmente, unico membro di diritto resta il parroco pro-tempore di Villastrada mentre i restanti quattro Consiglieri sono nominati dal Consiglio Comunale.

Nel 1997 è stato attivato al suo interno un Centro Diurno Integrato.

Tra il 1998 e il 1999 la Struttura è stata oggetto di completa ristrutturazione grazie ad un finanziamento regionale (FRISL).

Dall'1 gennaio 2004 la Casa di Riposo di Villastrada, in forza della legge regionale 1/2003 si è trasformata in persona giuridica di diritto privato- Fondazione - ed ha altresì attivato le pratiche relative al riconoscimento della qualifica di Onlus.

Si tratta di un importante cambiamento della forma giuridica dell'ente che, da persona giuridica di diritto pubblico ha acquisito la personalità giuridica privatistica.

## **Principi e valori fondamentali di riferimento**

I principi ed i valori che ispirano i programmi, le attività e l'organizzazione della struttura, nonché l'attività degli Operatori, i rapporti con il cittadino utente, i risultati da conseguire, nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

Uguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'uguaglianza non è assolutamente da intendersi come uniformità ma è sempre salvaguardata l'individualità del singolo ospite.

Imparzialità: nell'erogazione del servizio gli Operatori garantiscono agli utenti un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

Continuità: l'organizzazione della Casa di Riposo garantisce la continuità e regolarità delle prestazioni, assicurando nelle 24 ore un ottimale livello di assistenza. Eventuali casi di emergenza dovranno essere tempestivamente affrontati per procurare agli utenti il minor disagio possibile.

	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:
			Rev.      Data
	CARTA DEI SERVIZI		8      02.01.2026

**Diritto di scelta:** viene garantito il rispetto sovrano del principio di scelta, se espresso dall'interessato e nei limiti consentiti dalla normativa vigente.

**Territorialità:** le residenze per anziani si pongono quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui sono situate. Inoltre sostengono 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.

**Qualità della vita:** Le residenze per anziani si pongono 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:** l'utente ha diritto di partecipare e di contribuire al miglioramento della qualità delle prestazioni che gli viene erogata mediante osservazioni, suggerimenti e critiche. La Casa di Riposo si impegna ad esaminare e a dare riscontro a tali istanze. L'utente ha inoltre diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo riguardano, in possesso dell'Ente, con le modalità previste dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241.

**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.

**Efficacia, Efficienza ed Economicità:** il livello delle prestazioni è sempre garantito mediante un utilizzo razionale delle risorse a disposizione ed una costante verifica del rapporto qualità-quantità dei servizi/spesa sostenuta. Tutti gli Operatori, a tutti i livelli, si impegnano ad evitare sprechi di tempi, denaro e mezzi.

## **Informazioni utili**

 Fondazione Ulderico Sabbadini Onlus	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		<b>Aggiornamento:</b>
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		<b>Rev.</b> <b>Data</b>
			8      02.01.2026

**FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS**  
Via Garibaldi 36 - 46030 Villastrada di Dosolo (MN)  
Uffici: Tel. 0375.838088 - Fax 0375.89823  
e-mail: [rsasabbadini@gmail.com](mailto:rsasabbadini@gmail.com)  
sito internet: [www.fondazionesabbadini.it](http://www.fondazionesabbadini.it)

## **Come raggiungere la struttura**

La struttura è situata a pochi passi dalla piazza di Villastrada.

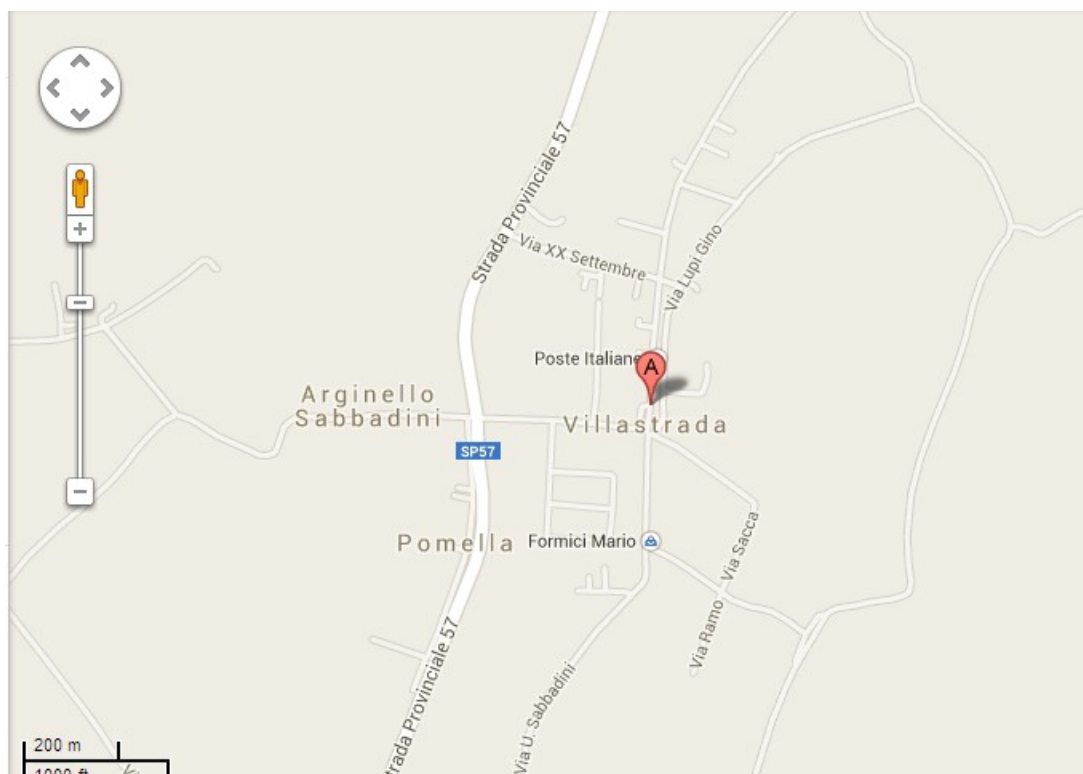
Il Comune di Dosolo dista mediamente dai 30 ai 40 km. dalla città di Mantova, Parma e Reggio Emilia, circa 60 km dalla città di Cremona.

La ns. RSA può essere raggiunta mediante i seguenti mezzi di trasporto pubblici:

**Autobus di linea:** diretto da Mantova e Reggio Emilia. Da Casalmaggiore e Parma fino a Viadana, da Viadana a Dosolo sempre con autobus di linea.

**Treno:** a Casalmaggiore e a Guastalla è presente la stazione ferroviaria che collega le città di cui sopra.

Da Casalmaggiore e Guastalla, il comune di Dosolo e di conseguenza Villastrada è raggiungibile tramite autobus di linea.



## **La struttura RSA**

	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		<b>Aggiornamento:</b>	
			<b>Rev.</b>	<b>Data</b>
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		8	02.01.2026

La Fondazione «U. Sabbadini» è autorizzata al funzionamento, accreditata e contrattualizzata dalla Regione Lombardia per n. 25 posti letto.

L'Azienda Sanitaria Locale verifica, periodicamente, il rispetto della normativa vigente mediante i propri servizi di vigilanza

La struttura è disposta su due piani:

<b><u>PIANO TERRA:</u></b> - Ufficio - Ambulatorio - Palestra - Lavanderia e Stireria - Sala Comune - Sala da Pranzo - Sala riposo cdi donne - Sala riposo cdi uomini - N. 2 Servizi Igienici - N. 1 Bagno Attrezzato - Distributore bevande calde/fredde	<b><u>PRIMO PIANO:</u></b> - Sala comune - Sala da Pranzo - Infermeria - Tisaneria - N. 7 Servizi Igienici - N. 1 Bagno Attrezzato - 11 Stanze (di cui: 2 da 1 posto 6 da 2 posti 1 da 3 posti 2 da 4 posti)
--	---

## **Figure professionali presenti**

La specializzazione di funzione e ruoli presenti in una residenza, non è spesso nota ai Cittadini e forse nemmeno a tutti i Parenti e Volontari che la frequentano. Ci sembra pertanto utile una breve descrizione degli operatori in essa presenti.

Nell'attuale organizzazione dei servizi residenziali per anziani operano figure professionali appartenenti all'area amministrativa, all'area socio assistenziale, ed ai servizi generali.

### **Area Amministrativa:**

- Presidente e Consiglio Di Amministrazione
- Direttore Amministrativo
- Aiuto Direttore

Come prendere appuntamento: telefonando al numero 0375/838088 interno 1

### **Gli operatori dell'Area socio-sanitaria sono:**

- *Medici convenzionati* di cui uno con funzioni di Direttore Sanitario.



	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:
			Rev.      Data
	CARTA DEI SERVIZI		8      02.01.2026

- *Infermieri Professionali*
- *Terapista della Riabilitazione*
- *Educatore professionale*

Come prendere appuntamento: telefonando al numero 0375/838088 interno 2

### Operatori socio sanitari

Gli operatori dell'Area dei Servizi Generali sono:

- *Addetti al servizio ristorazione*
- *Operatore addetto al servizio guardaroba- lavanderia,*
- *Addetto alle pulizie*

Modalità di riconoscimento: Tutto il personale sopraindicato è riconoscibile mediante cartellino apposto sulla divisa.

Con DGR n 12.618/2003, la Regione Lombardia ha fissato i seguenti standard gestionali programmatori per l'accreditamento, che questa residenza garantisce ai propri ospiti:

STANDAR DI ASSISTENZA ESPRESSI IN MINUTI SETTIMANALI PER OSPITE	
<b>PROFILI PROFESSIONALI PRESCRITTI:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEDICI</li> <li>• INFERMIERI PROFESSIONALI</li> <li>• TERAPISTI</li> <li>• EDUCATORI</li> <li>• OPERATORI ADDETTI ALL'OSPITE (ASA - OSS)</li> </ul>	La struttura ha piena facoltà di organizzare le figure dell'equipe secondo il piano di assistenza degli ospiti, nell'ambito di un totale di 901 minuti per qualsiasi utente, a prescindere dal grado di non autosufficienza.
<b>STANDARD GLOBALE DI ASSISTENZA</b>	<b>MINIMO 901 MINUTI</b>



	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:
			Rev.      Data
	CARTA DEI SERVIZI		8      02.01.2026

## **Altre figure presenti in struttura**

### *Volontari:*

I volontari costituiscono una risorsa importantissima per l'istituto, fornendo gratuitamente il proprio tempo e la propria disponibilità, sono garanzia di trasparenza e partecipazione. Si occupano di trasporto, animazione e aiuto all'assunzione pasti.

### *Tirocinanti:*

Alcune scuole superiori, corsi di formazione regionali, inviano periodicamente i loro allievi per stage di formazione e tirocini presso la nostra RSA.

## **Ufficio relazioni col pubblico (U.R.P.)**

Viste le dimensioni della struttura, le funzioni dell'Ufficio Relazioni col Pubblico sono demandate all'ufficio amministrativo e sono finalizzate a:

- Attuare la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento;
- Facilitare l'accesso ai servizi e alle prestazioni socio-sanitarie attraverso l'informazione sui servizi erogati e la modalità di accesso alle stesse;
- Favorire la crescita interna della cultura dell'accoglienza, promuovendo l'adozione da parte degli operatori di atteggiamenti e comportamenti improntati al rispetto, alla chiarezza ed al dialogo nel rapporto con l'Ospite e con i Parenti;
- Raccogliere e gestire segnalazioni, reclami, suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi.

## **Servizi erogati dalla struttura**

### **TIPOLOGIA DELL'ASSISTENZA**

#### **RSA:**

- ❑ Assistenza ad anziani totalmente non autosufficienti a tempo indeterminato
- ❑ Assistenza ad anziani parzialmente non autosufficienti a tempo indeterminato
- ❑ Ricoveri di temporanei: ricoveri temporanei per periodi non inferiori ai 15 gg e non superiori a 60 gg.

 <u>Fondazione</u> <u>Ulderico</u> <u>Sabbadini</u> <u>Onlus</u>	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		<b>Aggiornamento:</b>	
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		<b>Rev.</b>	<b>Data</b>
			8	02.01.2026

## I SERVIZI E LE LORO CARATTERISTICHE

### ASSISTENZA MEDICO/GENERICA:

Con l'ingresso a tempo indeterminato, l'utente ospite viene cancellato dagli elenchi della medicina di base ed acquisisce il diritto all'assistenza medico-infermieristica-farmaceutica da parte della RSA. Stante l'obbligo di garantire all'ospite l'assistenza farmaceutica, è presente un servizio di farmacia interno con approvvigionamento presso le Ditte produttrici o grossisti di farmaci e parafarmaci. La gestione del servizio (conservazione - smaltimento ecc.), è affidata alle Infermiere di reparto sotto la responsabilità e sorveglianza del Direttore Sanitario. Viene garantito il servizio di reperibilità medica 24 su 24.

### ASSISTENZA MEDICO/SPECIALISTICA

Tutti gli Ospiti fruiscono gratuitamente delle consulenze medico-specialistiche, che i Medici ritengono utile acquisire, presso i presidi ospedalieri della zona.

Qualora la consulenza specialistica fosse richiesta dai familiari, ogni spesa sarà a loro carico. In quest'ultimo caso il Direttore Sanitario dovrà essere preventivamente interpellato.

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA:

E' garantita la presenza di Infermieri/e Professionali per lo svolgimento di tutte le attività di loro competenza. Alle Infermiere viene affidata la responsabilità di tutti i servizi di corsia.

### SERVIZIO DI RIABILITAZIONE:

E' assicurata la presenza di n.1 Fisioterapista per le attività professionali di competenza. La supervisione del servizio fisioterapico spetta al Direttore Sanitario, che in accordo con il professionista indicato, valuta la necessità degli interventi, individua i tipi di trattamento e ne fissa la durata.

### SERVIZIO ANIMAZIONE:

E' garantita la presenza di un Animatore/educatore professionale. Il servizio offre opportunità ricreative, socializzanti e momenti di ascolto all'interno della struttura, ponendo particolarmente attenzione alla realtà del paese. E' promotore di iniziative tese a mantenere vivo l'interesse dell'ospite ed a stimolarne le residue necessità

### TUTELA IGIENICO/SANITARIA E SOCIO-ASSISTENZIALE:

E' assicurata l'igiene e la pulizia di tutti i locali ad uso diretto ed indiretto degli Ospiti e dei loro familiari o visitatori mediante l'utilizzo del Personale dell'Ente o, in alcuni casi,

	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:
			Rev.      Data
	CARTA DEI SERVIZI		8      02.01.2026

di Ditte esterne specializzate. L'igiene personale degli Ospiti, viene considerato punto fondamentale per una dignitosa assistenza. Allo scopo, il personale socio sanitario ed Infermieristico provvede quotidianamente all'igiene di ogni ospite, al letto o, con l'utilizzo di ausili, nei bagni protetti. Lo stesso personale provvede a tutti gli altri bisogni dell'ospite, quali: alimentazione, cura dell'abbigliamento, riposo, sonno. Per ogni ospite viene realizzato un Piano di Assistenza Individuale (PAI). Il PAI è un sistema di pianificazione degli interventi che permette a tutti gli operatori di intervenire sull'ospite in modo sinergico con il fine di raggiungere obiettivi condivisi. Prevede il monitoraggio costante e una valutazione periodica del caso. E' un presupposto importante per creare operativamente un sistema di qualità nel lavoro di cura quando non ci si voglia fermare a un discorso di mera assistenza.

#### SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA - BIANCHERIA PIANA E BIANCHERIA INTIMA OSPITI -

Il lavaggio e stiratura della biancheria piana, (lenzuola - federe - traverse - coperte e copriletto) e della biancheria intima degli ospiti viene svolto dalla guardarobiera della struttura. Il servizio è reso senza oneri aggiuntivi a carico dell'utente.

#### SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA - INDUMENTI OSPITI -

Al momento dell'ingresso nella residenza, gli ospiti e le loro famiglie vengono informati sulle modalità di svolgimento del servizio e sul corredo occorrente. Il servizio interno di lavanderia provvede, come già indicato al punto precedente, gratuitamente al lavaggio dei capi intimi;

Per quanto riguarda gli altri indumenti i famigliari possono decidere di occuparsene personalmente oppure affidare alla struttura il servizio guardaroba a fronte di un costo mensile fissato annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

#### SERVIZIO DI PARRUCCHIERE UOMO/DONNA:

Il taglio dei capelli per uomo e donna, è assicurato da Professionisti esterni, la spesa è posta a carico del bilancio della rsa. Il taglio della barba è effettuato dal personale dell'Ente.

#### SERVIZIO DI MANICURE E PEDICURE:

La cura estetica e più superficiale dei piedi e delle mani (specialmente riferita al taglio delle unghie) viene svolta settimanalmente in occasione del bagno settimanale. Il servizio è reso senza oneri aggiuntivi a carico dell'utente.

	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:
			Rev.      Data
	CARTA DEI SERVIZI		8      02.01.2026

#### SERVIZIO DI PODOLOGIA CURATIVA:

L'attività curativa dei piedi e delle mani viene svolta da personale specializzato (Podologo) esterno. Gli interventi sono stabiliti con cadenza trimestrale, fermo restando la possibilità di accessi intermedi in caso di bisogno. Il servizio è reso senza oneri aggiuntivi a carico dell'utente.

#### USCITE PROGRAMMATE PER ATTIVITA' RICREATIVE:

Nel programma annuale dell'Animatore, con l'approvazione del Direttore Sanitario, sono previste uscite per pranzi, cinema, etc. e brevi gite in località limitrofe da espletarsi entro la giornata. In tali occasioni, può essere richiesta la collaborazione di familiari e volontari.

N.B. Il presente servizio può subire delle variazioni in base all'andamento della situazione epidemiologica Covid-19, considerando la rapida variazione della situazione e della normativa di riferimento per informazioni più precise e attuali confrontarsi direttamente con il personale dall'ufficio amministrativo.

#### SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO PER VISITE MEDICHE ESTERNE:

E' garantito mediante il mezzo di proprietà dell'Ente, o mediante le Autoambulanze disponibili sul territorio (Croce Verde di Viadana, AVIS di Casalmaggiore ect) a seconda delle condizioni di salute presentate dagli ospiti. Tale servizio non prevede oneri a carico dell'Ospite in tutti i casi in cui le visite siano state disposte dalla Direzione Sanitaria o da altro medico e convalidate dalla Direzione stessa.

#### SERVIZIO PER TRASPORTI SOCIALI:

E' possibile, mediante il mezzo di proprietà dell'Ente, a seconda delle condizioni di salute dell'utente, effettuare trasporti sociali per motivi personali dell'ospite. Tale servizio è svolto o da personale della struttura o da volontari convenzionati.

#### SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE:

L'ufficio amministrativo è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per le informazioni relative ai procedimenti amministrativi interni dell'Ente. Il disbrigo di eventuali adempimenti di carattere amministrativo che coinvolgano altre Amministrazioni Pubbliche sarà garantito per gli Ospiti NON in grado di attendervi personalmente o mediante i loro familiari.

#### ASSISTENZA RELIGIOSA:

Una volta la settimana viene celebrata la S.Messa all'interno della Struttura.

### SERVIZIO DI RISTORAZIONE:

La scelta e l'acquisto delle materie prime e la preparazione dei pasti sono affidati al personale interno, garantendo nell'ambito di menù settimanali un'ampia varietà di piatti. Il Direttore Sanitario predispone, i menù settimanali e garantisce la corretta attuazione delle prescrizioni mediche di diete speciali.

Di seguito potrete trovare un'indicazione di alcuni dei piatti preparati nel periodo Autunno / Inverno Primavera / Estate, sempre accompagnati da pane, acqua e vino.

PRIMI PIATTI	
AUTUNNO / INVERNO	PRIMAVERA / ESTATE
<b>Pranzo:</b> Agnoli in brodo - Pasta al forno - Risotto: ai funghi, con salsiccia, con radicchio - Tortelli di zucca - Tortelli ricotta e spinaci - Tagliatelle al ragù - Tagliatelle in brodo - Passatelli <b>Sera:</b> Minestrina - Passato di verdura - Riso e pasta in bianco	<b>Pranzo:</b> Insalata di riso - Pasta al pesto - Pasta al sugo di verdure - Pasta al pomodoro - Pasta al tonno - Gnocchi pomodoro e basilico <b>Sera:</b> Minestrina - Riso in brodo - Pasta al burro
SECONDI PIATTI	
AUTUNNO / INVERNO	PRIMAVERA / ESTATE
<b>Pranzo:</b> Basato con polenta - Bollito misto - Spezzatino con piselli - Pollo arrosto - Cotolette di pollo - Scaloppine - Involtini - Filetto di pesce in umido - Platessa al forno - Frittata - Bastoncini di pesce fritto <b>Sera:</b> Salumi vari - Formaggi misti - Tonno - Sgombro - Tortini di verdure - petto di pollo - Pizza - Focaccia Farcita	<b>Pranzo:</b> Fesa di tacchino arrosto - Lonza al forno - Pollo al limone - Vitello tonnato - Faraona arrosto - Involtini di pollo - Scaloppine - Filetti di pesce - Frittata <b>Sera:</b> Prosciutto e melone - Uova sode - Affettati - Polpettone di tonno - Pizza
CONTORNI	
AUTUNNO / INVERNO	PRIMAVERA / ESTATE
<b>Pranzo:</b> Patate lesse - Cipolle stufate - Spinaci al burro - Finocchio gratinato - Zucchine trifolate - Verdure fresche <b>Sera:</b> Purè - Verdure cotte - Verdure fresche	<b>Pranzo:</b> Patate arrosto - Carciofi al prezzemolo - Asparagi al burro - Verdure fresche - Peperonata - Verdure miste <b>Sera:</b> Purè - Verdure cotte - Verdure fresche
FRUTTA E DOLCI	
AUTUNNO / INVERNO	PRIMAVERA / ESTATE
Frutta fresca di stagione - Frullato di frutta	Frutta fresca di stagione - Macedonia -

	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		<b>Aggiornamento:</b>	
			<b>Rev.</b>	<b>Data</b>
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		8	02.01.2026

Frutta cotta Torta di mele - Torta greca - Crostatina di marmellata - Budino al cioccolato con savoiardi	Fragole al limone - Frullato di frutta - Mele al forno - Budino - Torta al limone - Crostatina - Gelato alla frutta
--	---

*Agli Ospiti che presentano problemi di masticazione viene somministrato cibo omogeneizzato.*

## I SERVIZI COMPLEMENTARI

### □ SERVIZIO TELEFONICO:

I reparti sono dotati di telefoni, gli ospiti possono telefonare chiedendo al centralino di essere messi in comunicazione con l'esterno. Gli ospiti allettati possono usare il cordless in dotazione al reparto.

### □ SERVIZIO RADIOTELEVISIVO:

Sono a disposizione 3 televisori, al primo piano uno nella sala comune e uno nella sala da pranzo, al piano terra uno nella sala polivalente. Tutte le stanze di degenza sono predisposte per l'installazione di un apparecchio.

## Descrizione di una giornata tipo in r.s.a

Il risveglio e la colazione sono in orario flessibile secondo le richieste dell'Ospite, le necessità organizzative e/o sanitarie tra le ore 6.30 e le ore 9.00.

Le O.S.S. procedono all'igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilizzazione, mentre gli Infermieri provvedono alla somministrazione della terapia e alle medicazioni.

La colazione può essere consumata in stanza o in sala da pranzo; chi non è in grado di assumerla autonomamente viene assistito dal personale di reparto.

Nell'arco della mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medico-infermieristica, iniziano le attività di animazione e fisioterapia. Il personale O.S.S. provvede all'assistenza distribuendo bevande calde o fresche e rispondono ai bisogni assistenziali.

Il pranzo viene distribuito dalle ore 11,30, con menù a scelta garantendo eventuali diete speciali, in caso di necessità. Gli Ospiti non autosufficienti sono assistiti dal personale di reparto. E' possibile anche l'assistenza al pasto da parte di familiari e volontari. L'infermiera provvede a somministrare l'eventuale terapia prescritta.

Dopo pranzo è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare e di essere accompagnato a letto, così come è permesso trattenersi nel soggiorno al primo piano.

Successivamente viene ripresa l'attività di mobilizzazione delle persone allettate, il cambio degli ausili per incontinenti, l'igiene necessaria, la distribuzione di bevande ed eventuali ulteriori attività di animazione/socializzazione.



	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:
			Rev.      Data
	CARTA DEI SERVIZI		8      02.01.2026

La cena viene distribuita alle ore 18,30 circa, con le stesse modalità descritte per il pranzo. Al termine gli operatori provvedono ad accompagnare gli Ospiti dalla sala da pranzo al soggiorno ed iniziano la messa a letto serale.

Nel corso della notte gli Ospiti vengono vigilati dal personale di turno che provvede alla necessità sanitarie e assistenziali oltre, ovviamente, alle urgenze cliniche.

## **Orario di visita**

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Il Responsabile Sanitario della Struttura, considerando le attività da espletare a favore degli ospiti e allo scopo di prevenire assembramenti e/o rischi per la salute degli ospiti, può indicare fasce orarie preferibili.

Nelle ore notturne e nell'orario dei pasti gli accessi devono essere autorizzati.

Le visite non devono arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli anziani residenti. In casi particolari viene rilasciato dalla Direzione Sanitaria un permesso di assistenza al parente.

Non è consentita la presenza dei visitatori nella stanza di degenza durante la visita medica, l'assistenza primaria e infermieristica al letto dell'ospite e durante lo svolgimento delle quotidiane attività di pulizia e riordino oppure quando le condizioni cliniche dell'ospite non lo permettono.

## **Limiti di reddito e retta**

Non vi sono limiti di reddito per richiedere l'ingresso in r.s.a.

Il pagamento della retta deve avvenire mensilmente. Coloro che si trovano in difficoltà economiche possono richiedere al Comune di residenza di provvedere ad integrare la retta. Il ricoverato o chi per lui, è tenuto a fornire notizie precise, aggiornate e veritiere circa il proprio reddito. Le rette in vigore dal 01.04.2022 applicate sono le seguenti:

- **RICOVERO A TEMPO INDETERMINATO**      **€uro 60,00 al giorno**
- **RICOVERO A TEMPO DETERMINATO**      **€uro 60,00 al giorno**
- **lavanderia (se richiesta - servizio opzionale)**      **€uro 50,00 al mese**

All'ingresso in struttura deve essere versato un deposito cauzionale non fruttifero di importo pari a quello della retta mensile di ingresso. Per gli ospiti a carico dei Comuni o di altri Enti pubblici non è previsto il versamento del deposito cauzionale.

La restituzione della cauzione avviene in seguito a dimissione/decesso dell'ospite a fronte della presentazione della ricevuta di versamento della cauzione stessa e del pagamento della fattura relativa all'ultimo periodo di soggiorno.



 <u>Fondazione</u> <u>Ulderico</u> <u>Sabbadini</u> <u>Onlus</u>	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:	
	CARTA DEI SERVIZI		Rev.	Data
			8	02.01.2026

La retta decorre dalla data di disponibilità della camera. Tale retta sarà addebitata con frequenza mensile ed il saldo dovrà essere versato entro il giorno 15 del mese successivo rispetto a quello di riferimento previo ricevimento di documento contabile da parte dell'ufficio amministrativo della Fondazione. Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente si riserva il diritto di aumentare la retta giornaliera, sulla base dell'aumento dei costi di servizio e nel caso di cambiamenti delle condizioni psico-fisiche dell'ospite che implicino un tipo di assistenza diverso da quello inizialmente convenuto.

## AVVERTENZE

### FUMO:

E' tassativamente **vietato fumare** nei locali e spazi della residenza. Eventuali trasgressioni saranno sanzionate ai sensi delle leggi n. 584 dell'11-11-1975 e n. 689 del 24-1-1981.

FARMACI: I signori ospiti non possono detenere personalmente farmaci ed i parenti, o chi per loro, non possono introdurre in struttura alcun prodotto farmaceutico.

## **Condizioni per l'accesso alla struttura**

Possono essere ammesse persone di ambo i sessi non autosufficienti che abbiano compiuto il 65° anno di età, con possibilità di deroga per gravi motivazioni.

La domanda di ammissione, deve essere compilata su apposita modulistica disponibile presso la sede amministrativa dell'ente o reperibile sul sito internet [www.aslmn.it](http://www.aslmn.it).

La domanda deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato.

## **Criteri di formazione e modalità di gestione delle liste d'attesa**

In base alla convenzione stipulata dalla Fondazione Sabbadini con il Consorzio Pubblico Servizio alla Persona in data 18 dicembre 2009 e successive modifiche e/o variazioni, la struttura si impegna a dare massima priorità alle richieste di **RICOVERI TEMPORANEI D'URGENZA** che il consorzio inoltrerà volta per volta.

Detti ricoveri come indicato in convenzione, hanno natura strettamente temporanea con validità di 30 gg rinnovabili, al massimo, per altri 30 gg dalla commissione di valutazione del Consorzio.

	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:
			Rev.      Data
	CARTA DEI SERVIZI		8      02.01.2026

La domanda deve essere presentata, utilizzando l'apposita modulistica, presso l'ufficio amministrativo della Fondazione.

Alla domanda deve essere allegata la scheda sanitaria.

Alle richieste presentate viene assegnato un punteggio in base al quale la domanda verrà collocata nella lista d'attesa.

La struttura comunque predisporrà due liste d'attesa:

1. una per i residenti nel comune di Dosolo, alla quale verrà sempre data priorità rispetto ai richiedenti della lista dei non residenti;
2. una per i non residenti.

Nonostante l'esistenza di due liste d'attesa, le modalità di creazione del punteggio è la medesima; punteggio che sarà calcolato in base ai seguenti parametri:

- Condizioni cliniche e sociali del richiedente.
- Tipologia di ricovero

A parità di punteggio ottenuto si valuteranno le richieste in base alla data di presentazione delle stesse.

Va da sé che le richieste che otterranno il punteggio più alto saranno le prime in graduatoria.

## **Gestione dell'accoglienza e dell'anziano**

Per le modalità di accoglienza in struttura si rimanda al protocollo interno "GESTIONE POST EMERGENZA COVID-19", redatto e adottato in base alla normativa regionale.

Il nuovo degente viene accolto dalla Infermiera di turno, in collaborazione con un Oss, e viene condotto nella sua nuova stanza.

Le varie figure professionali (Medici, Ip, Fisioterapista, Educatore ed Operatori Socio Sanitari) compilano la documentazione prevista e forniscono tutte le informazioni utili al resto dell'equipe in base alla propria area di competenza.

### **Gestione burocratico amministrativa in fase d'ingresso**

Al momento dell'ingresso in RSA, il primo documento che viene presentato e fatto firmare all'ospite e ad almeno un garante è il Contratto di Ingresso.

Il contratto indica le prestazioni a carico del gestore e quelle a carico dell'utente, le ipotesi di recesso e risoluzione del contratto o di dimissioni ed infine il trattamento dei dati personali.

Contestualmente alla firma del Contratto di Ingresso all'anziano o a un suo parente viene consegnata copia della Carta dei Servizi, anche se abitualmente viene consegnata al momento della presentazione della domanda.

Inoltre, al nuovo ospite e/o al familiare di riferimento viene rilasciato il regolamento interno che viene sottoscritto per accettazione.

	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		<b>Aggiornamento:</b>	
			<b>Rev.</b>	<b>Data</b>
	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		8	02.01.2026

L'ospite o un suo parente al momento dell'ingresso in struttura deve presentare i seguenti documenti:

- Carta di identità
- Codice Fiscale
- Tessera regionale dei servizi
- Esenzione ticket (se rilasciata)
- Verbale Commissione invalidità (se rilasciata)
- Modulo del consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs 196/2003 e s.m.i. Compilato e firmato

Viene inoltre consegnato il modulo per procedere al versamento del deposito cauzionale non fruttifero.

## **Assenze**

Gli ospiti accolti nell'Istituto hanno facoltà di assentarsi per qualsiasi ragione salvo autorizzazione del Direttore Sanitario.

L'Ospite o i familiari dovranno dare comunicazione scritta alla Direzione almeno due giorni prima di quello stabilito per l'inizio dell'assenza indicando il periodo dell'assenza e l'indirizzo preciso del luogo in cui l'Ospite si recherà.

L'assenza per qualsiasi causa diversa dal ricovero ospedaliero, non può protrarsi per oltre 7 giorni consecutivi, ne consegue l'immediata cessazione del rapporto di ospitalità.

L'ospite, o suo familiare, può tuttavia, mediante istanza scritta e motivata, chiedere al Consiglio di Amministrazione una deroga all' automatica dimissione; per ogni giorno di assenza si procederà comunque all'addebito della retta giornaliera contrattuale maggiorata dal contributo regionale relativo alla classe Sasia di appartenenza.

In caso di assenza dovuta a ricovero ospedaliero:

- a) fino al 30° giorno non si darà luogo alla sospensione del pagamento della retta e ad alcuna riduzione;
- b) oltre al 30° giorno l'Amministrazione non garantisce più il mantenimento del posto letto non utilizzato; l'ospite, o suo familiare, può tuttavia, mediante istanza scritta e motivata, chiedere al Consiglio di Amministrazione una deroga all' automatica dimissione dopo i 30 giorni.

Il Consiglio di Amministrazione o il Presidente, in caso di urgenza, adotta il provvedimento ritenuto più idoneo.

	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:
			Rev.      Data
	CARTA DEI SERVIZI		8      02.01.2026

## **Ipotesi di dimissioni**

La Struttura non garantisce il mantenimento del posto letto qualora si verifichino le seguenti condizioni:

- in caso di 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, 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 gli operatori della Struttura ad insindacabile giudizio del Direttore Sanitario;
- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire.
- nel caso di assenze non giustificate.

In caso di dimissioni, in ottemperanza alla normativa vigente, la Struttura si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal comune o dall' ASL.

## **Gestione delle dimissioni o trasferimenti - continuità assistenziale**

La Fondazione garantisce la continuità nell'assistenza prevedendo che, ogni qualvolta ci sia una dimissione e/o un trasferimento di un'ospite, la struttura:

- mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente in struttura;
- redige una lettera di dimissione in cui si evidenziano lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e ogni altra informazione utile al proseguimento del percorso assistenziale;
- rilascia la scheda infermieristica compilata con la sintesi dei dati assistenziali più importanti.

	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:
			Rev.      Data
	CARTA DEI SERVIZI		8      02.01.2026

## **Certificazioni fiscali**

La struttura rilascerà ad ogni ospite una certificazione delle rette ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. Tali certificazioni saranno intestate esclusivamente agli ospiti.

## **Obblighi legislativi**

**Decreto Legislativo 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.**

La struttura, durante i progressivi adeguamenti ha predisposto la messa a norma di tutti gli impianti, nonché un piano di emergenza e di evacuazione e un piano di valutazione del rischio, ottemperando agli obblighi normativi. In seguito a ciò, tutti i lavoratori hanno ricevuto idonea informazione e formazione sui rischi e sulle misure da adottare in caso di emergenza. La formazione in materia di sicurezza è periodicamente aggiornata, con corsi specifici, indirizzati a tutte le figure professionali. Si è costituita una squadra antincendio e di pronto soccorso, debitamente addestrata e qualificata, con il compito di intervenire in caso di necessità.

**HACCP sulla sicurezza e igiene alimentare.**

Per le ottemperanze riguardanti il sistema preventivo di controllo finalizzato a garantire la sicurezza e l'igiene degli alimenti, si è proceduto all'applicazione della normativa, mettendo in atto un sistema di autocontrollo che identifica il verificarsi di ogni rischio durante le fasi di preparazione, cottura e somministrazione degli alimenti.

**Decreto Legislativo 196/2003 sulla tutela sulla privacy.**

Nel rispetto della legge in materia, tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'ospite, che saranno fornite solo a lui direttamente, ai familiari o ad altre persone da lui

	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:	
			Rev.	Data
	CARTA DEI SERVIZI		8	02.01.2026

designate. Al momento dell'ingresso in RSA, viene richiesto il modulo di consenso al trattamento dei dati personali e sanitari.

## **Carta dei diritti della persona anziana**

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
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" o di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma personale



	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:	
			Rev.	Data
	CARTA DEI SERVIZI		8	02.01.2026

forma di violenza fisica e/o morale	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	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

## **Strumenti e modalità per la valutazione del grado di soddisfazione**

La struttura per valutare il grado di soddisfazione somministra annualmente un questionario ad ospiti e familiari.

I questionari sono differenziati per tipo di servizio offerto dalla Fondazione allo scopo di indagare i vari aspetti dello stesso secondo alla categoria di soggetti cui sono stati riferiti (ospiti e parenti).

L'obiettivo è quello di avere una puntuale raccolta di dati, al fine di intervenire efficacemente nel miglioramento o correzioni al servizio offerto.

L'ufficio amministrativo provvede a raccogliere i questionari e a redigere una relazione riassuntiva dei risultati ottenuti.

La diffusione dei relativi risultati avviene agli ospiti e ai famigliari (in allegato alle fatture) e agli operatori (in allegato alle buste paga).

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

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

I reclami devono 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 tre giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e si possano fornire 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.



	<b>FONDAZIONE ULDERICO SABBADINI ONLUS</b> <b>Via Garibaldi 36 – 46030 Villastrada di Dosolo (MN)</b>		Aggiornamento:	
			Rev.	Data
	CARTA DEI SERVIZI		8	02.01.2026

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.

## **Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria**

Gli interessati possono richiedere copia della documentazione socio-sanitaria presentando una richiesta scritta alla Direzione Sanitaria della Fondazione.

Il rilascio della documentazione avverrà entro 15 giorni dalla data di presentazione della richiesta.

## **Allegati**

- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI
- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI
- SCHEDA PER LA SEGNALEZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI