

# **Residenza Sanitaria Assistenziale "E. Bovi"**

Via Donatori del Sangue, 10 – Pegognaga (MN)

Tel: 0376.501000

Mail: [rsa.cdi.pegognaga@societadolce.it](mailto:rsa.cdi.pegognaga@societadolce.it)

## **CARTA DEI SERVIZI**



*Cooperativa Sociale  
Società Dolce*



*01 FEBBRAIO 2026*





## **Carta dei diritti dell'anziano**

**D.G.R. N. 7/7435 DEL 14.12.2001**

### **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 ed 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 "deriderle", 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 permettano 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.

## **C**arta dei Servizi

La Carta dei Servizi può definirsi come uno strumento giuridico ed amministrativo volto a garantire il raggiungimento di soddisfacenti livelli di qualità ed efficienza del servizio e va inquadrato in un nuovo modo di intendere i rapporti tra azienda erogatrice e utenti. la Carta dei Servizi serve a dar voce all'utente dei servizi.

La Carta dei Servizi consiste in un "patto" fra ogni soggetto erogatore e la propria utenza in termini di informazione, standard di qualità e meccanismi di partecipazione e tutela.

La Carta dei Servizi è uno strumento per ricostruire il rapporto con i cittadini utenti, ispirandosi ai principi di: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. Attraverso la Carta dei Servizi si amplia l'utilizzo di strumenti quali: informazione agli utenti, adozione di standard di qualità del Servizio, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rapporti agevolati con gli utenti, semplificazione delle procedure, tutela del cittadino rispetto ai disservizi con procedure di reclamo accessibili.

La titolarità del Servizio della R.S.A. è in capo alla Cooperativa Sociale Società Dolce, a partire dal 1 febbraio 2020.

## **P**rinциpi fondamentali

Come previsto dalla D.G.R. 14 Dicembre 2001 - n. 7/7435, la Carta dei Servizi della R.S.A. "Bovi" mutua nella sua completezza la "Carta dei diritti della persona anziana" qui sopra riportata integralmente

I punti più significativi si possono così riassumere:

- gli anziani rappresentano un patrimonio per la società non solo come "memoria culturale", ma anche, data la maggior speranza di vita attuale, come contributo specifico di energie ed esperienze;
- valorizzare e rispettare la persona anziana significa realizzare politiche di intervento che garantiscano allo stesso di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;



- “giustizia sociale”, art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana, “solidarietà”, art. 2 e principio di “salute”, art. 32, sono alla base di ogni intervento che riguarda i cittadini della Repubblica, indipendentemente dalla condizione “anziana”, ma che valgono e devono essere rispettati nel corso di tutta l’esistenza. Ciò va sotto il riconoscimento dei diritti di cittadinanza, riconosciuti dall’Ordinamento giuridico;
- l’obiettivo è quello di sviluppare una rete di “garanzia”, che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione e nel lavoro quotidiano profuso nell’ambito della R.S.A., perseguendo un sempre migliore ed adeguato servizio per le persone.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo le indicazioni del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 e successive disposizioni (lo schema generale di riferimento del settore sanitario è stato pubblicato con D.P.C.M. il 19 maggio 1995), si ispira ai principi fondamentali richiamati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, al Decreto Legislativo n. 266 del 30 luglio 1999 e tiene conto in maniera organica della “Carta fondamentale dei Diritti dell’Anziano”, nonché delle normative Nazionali (L. 328/2000) e Regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi posti alla cura dell’anziano.

Dall’articolo 3 della Costituzione Italiana, comma 2, discende “la necessità di un trattamento differenziato”, teso a ripristinare, partendo dalla peculiarità della condizione dell’anziano, la sua eguaglianza con tutti gli altri cittadini.

All’interno della R.S.A. questo principio si configura come un’eguale considerazione per ogni singola persona, al di là del sesso, della religione e dei costumi sociali, sviluppando modelli di intervento il più possibili mirati e personalizzati, considerando l’unicità di ciascun individuo, nella ricerca di un benessere psico-fisico-sociale. Pertanto la vita nella Struttura si uniforma a principi privi di discriminazione di qualsiasi genere.

Ogni persona che opera all’interno della R.S.A., deve prestare il proprio servizio professionale con imparzialità ed obiettività, attraverso manifestazioni di cura ed assistenza e garantendo standard di qualità il più possibile elevati.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 e 365 giorni all’anno. Per ogni ospite è previsto un progetto individualizzato (P.I.) e un piano di assistenza individualizzato (PA.I.) con precisi

momenti di verifica, al fine di garantire continuità nelle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene verificato ed i momenti di analisi periodica possono portare ad una sospensione degli interventi (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento (in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi predefiniti) o alla definizione di una nuova strategia, se gli strumenti adottati risultassero inefficaci.

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua malattia o inabilità, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia di scelta.

Con questa espressione si vuole esprimere il concetto di "spazio di auto-determinazione" e "auto-decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e Servizio. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana.

Per coloro che hanno problemi cognitivi, si attribuisce molta importanza alla comunicazione non verbale, che crea in ogni modo una relazione profonda tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

La persona anziana è la protagonista del Servizio ed è a lei che si cerca di offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita della Residenza. Partecipazione che passa anche attraverso il coinvolgimento dei familiari informandoli e creando una relazione continua con la Struttura.

Sono garantiti il corretto passaggio di informazioni e il rispetto della privacy, nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro, prevedendo la possibilità di esprimere osservazioni, lamentele e suggerimenti, con l'obiettivo di superare le possibili incomprensioni e le difficoltà che comunque si incontrano durante il percorso di istituzionalizzazione della persona anziana, pur operando secondo metodologie il più possibili accoglienti, umane e volte a rispettare gli stili di vita dell'anziano.

Tutte le prestazioni assistenziali erogate devono essere sicuramente efficaci ed il personale deve verificare che gli obiettivi prefissati siano stati raggiunti e che le risorse impegnate siano utilizzate al meglio.

L'organizzazione ha come obiettivo il miglioramento continuo del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

## C odice Etico

L'Ente Gestore ha deliberato con apposito atto un codice etico che norma e definisce i principali aspetti comportamentali di tutti gli addetti operanti all'interno della struttura. Il Codice etico è esposto al pubblico all'ingresso della struttura.

I principi etici generali sono: **centralità della persona, partecipazione, trasparenza, valorizzazione delle risorse umane** e del percorso professionale, riservatezza, pari opportunità, sostenibilità ambientale, sostenibilità sociale, sostenibilità economica, valorizzazione dei rapporti col sistema cooperativo, valorizzazione dei rapporti con la collettività, professionalità e approccio al lavoro, lealtà e collaborazione nella concorrenza, salute del lavoratore e sicurezza, fiducia e lealtà.

## M ission

Gli obiettivi principali della R.S.A., offerti dal servizio svolto dalla Cooperativa Sociale Società Dolce, possono essere così sintetizzati:

- garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza affiancata ad un'alta umanità
- sviluppare la capacità funzionale residua della persona anziana
- affrontare in maniera globale i bisogni delle persone anziane con interventi mirati e personalizzati
- garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sviluppare la preparazione professionale

In conclusione l'obiettivo generale è quello di garantire la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le condizioni psicofisiche della persona anziana.



## **L**a Struttura

L'immobile di proprietà comunale, che ospita la R.S.A. è dotato di 56 posti letto accreditati e contrattualizzati e 4 posti autorizzati e non contrattualizzati.

La struttura è disposta su tre piani che corrispondono a 3 nuclei:

- **piano terra:** ufficio amministrativo, chiesa, camera mortuaria, sala polivalente, 2 sale attività educativo/animative, sala parrucchiera, palestra, ambulatorio fisioterapista, ufficio coordinatore, cucina, lavanderia, magazzini, spogliatoio personale
- **1° piano:**
  - nucleo verde:  
9 camere doppie e 2 camere singole, infermeria, ambulatorio medicazioni
  - nucleo giallo:  
9 camere doppie e 2 camere singole, ambulatorio medico
- **2° piano:**
  - nucleo azzurro:  
7 camere doppie e 2 camere singole e 2 camere doppie dedicate ai posti autorizzati, sala relax, sala gioco per i bambini.

Ogni stanza è dotata di bagno e televisione.

Ogni nucleo dispone di: sala da pranzo, salottino per ospiti e familiari, cucinetta di nucleo, guardiola infermieristica, bagno assistito.

La struttura dispone inoltre di ampio un giardino interno dotato di gazebo e panchine.

## **M**odalità di accesso e dimissione

### **Modalità di accesso**

La Residenza Sanitaria Assistenziale si rivolge ad anziani non autosufficienti di età di norma superiore ai 65 anni, che necessitano di assistenza e cura che non possono essere fornite al domicilio e che richiedono adeguati interventi sanitari integrati da prestazioni di tipo assistenziale e alberghiero.

L'accesso alla R.S.A. avviene con le seguenti modalità:

Presentazione della domanda di ammissione da parte dell'interessato o di un familiare/amministratore di sostegno/tutore presso l'Ufficio Amministrativo, redatta su apposito modulo accompagnata da scheda clinico-informativa compilata dal medico, copia del documento di identità, codice fiscale e tessera sanitaria.

Dopo l'inserimento in apposita graduatoria, il cittadino interessato viene contattato telefonicamente qualora si renda disponibile un posto letto. L'ospite è tenuto a presentare al momento dell'ingresso i seguenti documenti:

- scheda clinico-informativa recente (non superiore ai 6 mesi) compilata dal medico;
- copia del documento di identità valido;
- tessera sanitaria;
- eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
- eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della stessa;
- documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri precedenti;
- copia verbale di nomina Amministratore di sostegno o di Tutore ove presente.

### **Gestione lista di attesa**

Le domande di ammissione sono inserite in lista d'attesa e vengono subito registrate "on line".

Ad ogni ospite viene assegnato un punteggio in base ai seguenti criteri che sono validi sia per i posti accreditati e a contratto che per i posti autorizzati:



- **RESIDENZA:**
  - ✓ Altro Comune= 0 punti
  - ✓ Parente fino al 3° grado residente a Pegognaga = 3 punti
  - ✓ Comune di Pegognaga (MN) = 5 punti
- **CONDIZIONE CLINICA:**
  - ✓ Riconducibile alle Classi SOSIA 7 e 8 = 1 punto
  - ✓ Riconducibile alle classi SOSIA 4, 5 e 6 = 4 punti
  - ✓ Riconducibile alle classi SOSIA 1, 2, 3 = 7 punti
- **PROVENIENZA:**
  - ✓ Persona proveniente dall'ospedale/trasferimento da altra RSA= 0.5 punti
  - ✓ Persona proveniente dal domicilio = 0.75 punti
  - ✓ Persona in dimissione urgente dall'ospedale = 1 punto
- **SUPPORTO CARE-GIVER:**
  - ✓ Supporto presente = 0 punti
  - ✓ Supporto parziale = 0.5 punto
  - ✓ Supporto assente = 1 punto
- Ospite presente in struttura su posto autorizzato = 10 punti

Nel momento in cui si libera un posto letto le chiamate vengono effettuate contattando l'ospite con il punteggio più alto.

In caso di egual punteggio, si fa riferimento alla data di consegna della domanda di ammissione.

Dopo tre rinunce alla chiamata per il ricovero, la domanda viene posizionata in fondo alla lista di attesa.

I ricoveri su posto autorizzato, come previsto da Capitolato d'appalto del Comune di Pegognaga potranno essere occupati per un periodo non superiore ai 60 giorni, eventualmente prorogabili valutando sempre i criteri sopra indicati.

## **Accoglienza e presa in carico**

Il momento di ingresso in RSA è particolarmente delicato e durante tale fase si instaura tra l'Ospite e gli operatori una relazione interpersonale mirata a fornire sostegno emotivo e informazione, oltre che a valutare i bisogni di cura.

Il medico effettua la visita medica di ingresso per valutare i bisogni sanitari dell'ospite; in seguito il personale infermieristico e assistenziale ne rileva tempestivamente le principali esigenze in modo da impostare fin dal primo momento l'assistenza in modo personalizzato. L'animatore o l'educatore analizza la storia biografica della persona. Entro trenta giorni dall'ingresso l'équipe multidisciplinare definisce il Progetto Individualizzato, che indica i bisogni della persona e le relative modalità di presa in carico.

Il giorno stesso dell'ingresso l'Ospite sottoscrive il contratto d'ingresso che regola il rapporto con la Struttura.

La presa in carico dell'Ospite è effettuata dalla équipe multidisciplinare sulla base del Progetto Individualizzato, periodicamente aggiornato in base alla variazione delle condizioni di salute e di autonomia dell'Ospite e quindi dei suoi bisogni. L'assistenza infermieristica e assistenziale è erogata rispondendo a precisi protocolli depositati presso la R.S.A.

Per ogni Ospite viene creato un Fascicolo socio sanitario (FaSAS). L'Ospite che occupa un posto autorizzato e non contrattualizzato rimane in carico al proprio medico di medicina generale.

## **Modalità di dimissione**

Le dimissioni sono previste nei seguenti casi:

- a richiesta, degli stessi e/o parenti, previa comunicazione scritta da inoltrare all'ufficio amministrativo della struttura. Il preavviso richiesto è di almeno 15 giorni;
- per rientro definitivo in famiglia o ingresso in altra RSA;
- per decesso dell'Ospite;
- per sopravvenuto peggioramento psico-fisico tale da rendere inappropriata l'offerta dei servizi della RSA o documentata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole della convivenza;
- in caso di morosità nel pagamento della retta, come specificato nel contratto d'ingresso e in seguito a previa

- opportuna comunicazione;
- per ogni altra causa prevista dalla legge

### **Dimissioni protette dal servizio**

Come previsto dalla DGR 2569, al momento delle dimissioni o del trasferimento presso altro servizio verrà rilasciata all'ospite una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

In caso di dimissione, all'ospite, opportunamente informato, viene riconsegnata la documentazione anagrafica e sanitaria in originale, i propri effetti personali ed eventuali presidi protesici.

L'Ufficio Amministrativo comunica le modalità ed i termini per il pagamento del saldo retta. Raccoglie inoltre copia della documentazione nella cartella personale, chiude la cartella utente nel software e inoltra le opportune comunicazioni agli enti preposti.

Su richiesta, scritta e motivata, è possibile avere copia della cartella clinica dell'ospite, entro 30 giorni dalla richiesta.

### **Ricoveri ospedalieri**

Il ricovero ospedaliero viene stabilito dal medico di struttura che compila la relativa richiesta. L'infermiere provvede alla stampa della documentazione prevista per l'ospedalizzazione, che allega alla richiesta di ricovero insieme alla fotocopia della tessera sanitaria. Il Direttore Sanitario, o un medico delegato, provvede nei giorni seguenti a contattare l'Ospedale per avere informazioni sulle condizioni dell'Ospite ricoverato. I familiari vengono avvertiti tempestivamente dal medico e in assenza di quest'ultimo dal personale di reparto al momento in servizio.

Il ricovero ospedaliero non dà diritto a riduzioni della retta mensile.



## **orario di funzionamento della struttura**

L'RSA "Bovi" funziona 365 giorni l'anno 24 ore su 24.

## **O** rario di visita

L'Ospite può ricevere nella R.S.A. le persone di suo gradimento, in tutti i giorni della settimana.

Tali visite potranno aver luogo, normalmente, dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

Tuttavia è consigliato nella tutela della privacy degli Ospiti accedere alla struttura prevalentemente nei seguenti orari: mattino dalle ore 9,30 alle ore 11,15 e il pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 17,15.

## **G** iornata tipo

La giornata tipo in RSA è regolata dai seguenti orari, che potrebbero subire variazioni in base alla valutazione di cambiamenti rispetto ai bisogni degli ospiti:

- 6.00-8.30 sveglia, igiene personale e colazione
- 9.30-11.30 attività sanitarie, riabilitative ed animative/educative
- 12.00 pranzo
- 13.30-15.00 eventuale riposo pomeridiano
- 15.30 merenda
- 15.45-17.30 attività riabilitative ed animative/educative
- 18.00 cena
- 19.00 gli ospiti sono liberi di occupare gli spazi comuni oppure possono ritirarsi nelle loro camere.

## **S** ervizi offerti

**Servizi compresi nella retta:**

- Il vitto e l'alloggio;
- assistenza socio-sanitaria: igiene e cura della persona, assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapia, interventi animativi ed educativi, interventi del Podologo, assistenza psicologica;
- fornitura di farmaci (solo per ospiti su posto letto accreditato e contrattualizzato);
- fornitura di presidi per l'incontinenza (solo per ospiti su posto letto accreditato e contrattualizzato);
- parrucchiera (1 taglio e 1 piega al mese);
- servizio religioso;
- servizio lavanderia;
- trasporti per visite mediche specialistiche e diagnostiche
- camera mortuaria.

### **Servizi non compresi nella retta:**

- Spese per acquisto abbigliamento e generi voluttuari
- Protesi e ausili non prescrivibili dal SSN
- Assistenza in caso di ricovero in ospedale
- Trasporti per esigenze personali
- Trasporti in caso di dimissione ospedaliera
- Spese funebri.

Ogni ospite della R.S.A. è affidato alle cure del medico di struttura il quale, oltre a provvedere alla sua accoglienza ed alla definizione del piano terapeutico, ne garantisce una valutazione periodica e al bisogno.

Il Direttore Sanitario e i medici di struttura sono a disposizione per ricevere i familiari degli ospiti previo appuntamento telefonico.

### **Servizio mensa**

I pasti vengono preparati in R.S.A. da personale qualificato dipendente da una ditta specializzata. Il menù è a regime dietetico bilanciato, studiato appositamente da una dietista. È prevista la variazione settimanale dei piatti offerti e si presta particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari.

In caso di particolari necessità potrà essere adottata per l'Ospite una dieta speciale.

I pasti vengono serviti in sala pranzo indicativamente nei seguenti orari:

- colazione alle ore 8.30



- pranzo alle ore 12.00
- merenda alle ore 15.30
- cena alle ore 18.00

I pasti possono essere consumati nelle camere per quegli ospiti impossibilitati ad essere accompagnati presso la sala pranzo. Sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse patologie.

### **Menù tipo**

**Vedi allegato n. 4**

### **Funzioni religiose e servizio funebre**

Nella Residenza è presente una Cappella a disposizione degli Ospiti. La S. Messa viene celebrata ogni settimana.

L'utilizzo della camera ardente è gratuito ed ai familiari compete la libera scelta del soggetto privato per espletare le procedure funebri.

Le competenze economiche del servizio sono a carico dei familiari.

## **S**ervizio lavanderia

La Struttura provvede a lavare e stirare la biancheria di proprietà dell'ospite. Al fine di limitare gli inconvenienti tutti i capi devono essere contrassegnati dai familiari con il nome e cognome dell'Ospite. Il lavaggio biancheria piana è affidato ad una ditta esterna specializzata.

## **L**a retta

Il pagamento della retta, in forma mensile anticipata, deve essere corrisposto entro **dieci giorni (n.10 gg) dalla ricezione della fattura** mediante le seguenti modalità:

- bonifico bancario
- S.E.P.A. (autorizzazione permanente di addebito in C/C)
- POS (con bancomat o carta di credito presso gli uffici della RSA)

Società Dolce si impegna a rilasciare in tempo utile apposita certificazione attestante il pagamento della retta e la sua





quantificazione per consentire la deduzione o la detrazione fiscale delle spese mediche ai sensi della normativa vigente.

In caso di mancato tempestivo pagamento i sottoscrittori del contratto di ingresso saranno soggetti al pagamento di interessi moratori nella misura di legge.

Società Dolce provvede ad un sollecito scritto di pagamento procedendo eventualmente alle dimissioni dell'ospite e al recupero crediti secondo le procedure previste dall'Ente Gestore.

La retta può essere aggiornata annualmente e tale variazione sarà comunicata in forma scritta almeno un 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe per consentire all'Ospite di esercitare il diritto di recedere dal contratto; si precisa che vi sono precise indicazioni per il pagamento della retta in caso di ammissione o dimissione nel corso del mese, esplicitati nel contratto d'ingresso.

Durante i periodi di eventuale assenza per motivi familiari o per ricovero ospedaliero non è prevista alcuna riduzione della retta.

L'importo della retta è indicato nell'**allegato n°1** al presente documento.

## **D**eposito cauzionale

Al momento dell'ingresso in struttura deve essere corrisposto un deposito cauzionale infruttifero, pari ad una mensilità, calcolata moltiplicando l'importo giornaliero della retta di degenza, indicato nel documento "Importo Retta", per 30 giorni. Tale deposito sarà restituito all'ospite o ai suoi eredi, al momento del decesso/dimissione, salvo l'importo del deposito non sia trattenuto dal Gestore, a titolo di cauzione, in caso di morosità. In caso di restituzione del deposito agli eredi, questi ultimi dovranno presentare, a norma delle

vigenti disposizioni, idonea documentazione che attesti il loro status ed eventuale delega alla riscossione

## **F**ermo letto

Qualora il Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno/familiare avesse necessità di posticipare di qualche giorno l'inserimento dell'Assistito, è possibile effettuare la prenotazione del posto letto in struttura, che rimane prenotato a nome dell'Assistito per un massimo di 5 giorni, dal giorno della ricezione della prenotazione. Al momento della prenotazione del posto letto deve essere corrisposto l'importo indicato nel documento "Modulo prenotazione" consegnato al momento della prenotazione.

## **I**l personale

Nella Struttura sono previste le seguenti figure professionali:

- Direttore
- Coordinatore della struttura
- Direttore Sanitario
- Medici interni
- Podologo
- Psicologo
- Infermieri Professionali
- Fisioterapisti
- Animatori/Educatori
- Ausiliari Socio-Assistenziali
- Impiegata Amministrativa

Il personale operante nella Struttura è dotato di cartellino di riconoscimento, riportante fotografia, nome, cognome e qualifica professionale. Le divise di lavoro sono personalizzate in base alla professione ed al ruolo.

Il personale di cucina è dipendente di una Ditta esterna.

### **Privacy**

Ai sensi e per gli effetti Regolamento Unione Europea n.2016/679 del 4 maggio 2016 ("Regolamento generale sulla protezione dei dati") gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli Ospiti, fornendole solo a loro personalmente e in caso di consenso, ai loro familiari, ad altre persone da loro designate o all'autorità giudiziaria che ne faccia richiesta.

### **Informazione e consenso**

L'Ospite ha diritto ad essere informato sulle terapie, gli interventi prescritti dai medici e le prestazioni infermieristiche. Può inoltre rifiutare il proprio consenso a qualsiasi intervento sanitario. In tal caso è tenuto, su richiesta del medico, a rilasciare a quest'ultimo una dichiarazione di non consenso.

Nei casi in cui sia necessario un intervento urgente la legge prevede che il medico debba agire nell'interesse del malato anche senza consenso.

## **F**ormazione del personale

Tutto il personale che lavora nella R.S.A. è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle varie figure professionali a corsi di formazione, a momenti di aggiornamento/supervisione e a convegni tematici.

Il piano annuale della formazione deve assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza sulla base delle esigenze specifiche degli ospiti e su tematiche relative alla umanizzazione delle cure, alle tecniche di relazione con gli ospiti e i care-giver anche rispetto alla gestione dei conflitti.

La R.S.A. è inoltre disponibile ad accogliere tirocini per studenti universitari, Istituti e Centri di Formazione Professionale.

## **V**olontariato

La struttura favorisce i rapporti di collaborazione con le associazioni del territorio.

## **V**alutazione della soddisfazione

Presso la Struttura sono a disposizione dell'utenza, dei familiari e degli operatori, **moduli per eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti**. Ulteriori suggerimenti o reclami possono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica della Cooperativa ([info@societadolce.it](mailto:info@societadolce.it)).

I tempi di risposta possono variare a seconda delle problematiche evidenziate, ma in ogni caso entro e non oltre i 15 giorni.

Qualora si voglia mantenere l'anonimato, il modulo può essere recapitato presso apposita cassetta presente all'entrata della struttura.

**Vedi allegato n. 2**

### **Questionario di valutazione della soddisfazione dei familiari, degli ospiti e degli operatori**

Ogni anno, entro il mese di febbraio, e comunque al momento delle dimissioni, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle famiglie, vengono somministrati 2 differenti questionari, i cui risultati vengono esposti in struttura ed illustrati in un incontro pubblico alla presenza di tutti gli interessati.

Il questionario viene somministrato agli ospiti con MMSE  $\geq 19$ ; in caso l'ospite non sia in grado di compilare autonomamente il questionario può richiedere l'aiuto dell'educatore/animatore che non dovrà influire sulla scelta della risposta.

Annualmente, sempre entro il mese di febbraio, viene effettuata una analoga valutazione della soddisfazione degli operatori attraverso un apposito questionario.

La lettura e la rielaborazione dei dati darà occasione di riflessione e di soluzione di alcuni problemi segnalati al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

**Vedi allegato n. 3a - 3b - 3c**



## **Standard di qualità**

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psichica e relazionale. Dopo la fase valutativa si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali operanti nella R.S.A. lavorano in modo integrato e coordinato mirando al benessere della persona anziana. Gli interventi sono personalizzati e finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'ospite.

### **Strumenti di lavoro**

Il personale utilizza quotidianamente protocolli, piani di lavoro, procedure.

Tutta la documentazione relativa al Fascicolo Socio Sanitario (FASAs) è contenuta nella cartella utente informatizzata.



## **Attuazione d. l. N. 81 del 2008**

La Cooperativa ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti nella Struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza ed evacuazione e formando gli addetti al primo soccorso e all'antincendio.

A tutti i lavoratori sono state date informazioni sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.



## **Attuazione delle disposizioni in materia**



## **di accesso agli atti**

In base alla vigente normativa l'ospite o la persona da lui delegata hanno diritto di richiedere, esaminare ed eventualmente ottenere gratuitamente copia dei documenti amministrativi che lo riguardano, tra cui il Fascicolo Sanitario Socio Assistenziale relativo alla degenza.

L'interessato deve presentare la richiesta presso l'Ufficio Amministrativo e il responsabile del procedimento è il Direttore Sanitario della Struttura. La richiesta viene evasa entro 30 giorni lavorativi dal momento della richiesta.

## **O rario di apertura dell'Ufficio**

L'ufficio è aperto:

il lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 15.00, il martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00.

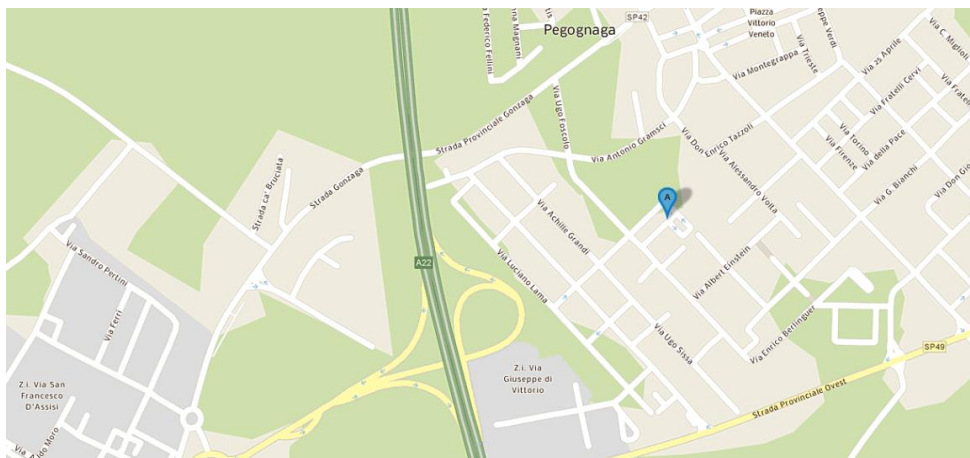
Eventuali appuntamenti in orari diversi sono da concordare preventivamente con l'Ufficio Amministrativo.

## **V isite guidate**

Chiunque fosse interessato può richiedere la visita guidata della R.S.A. facendo apposita richiesta all'ufficio amministrativo.

## **S**egnaletica e raggiungibilità della struttura

È stata predisposta opportuna segnaletica sia sui percorsi esterni che portano alla Residenza, sia all'interno della stessa.



**Come raggiungerci:**

da Mantova e da Verona:

prendere la A22 in direzione Modena e uscire a Pegognaga  
Continua su SP42 in direzione di Via Donatori del Sangue

Da Modena:

prendi l'autostrada A22 in direzione Brennero e uscire a Pegognaga  
Continua su SP42 in direzione di Via Donatori del Sangue



**Coop. Soc. Società Dolce**

Via Cristina da Pizzano, 5  
40133 Bologna (BO)  
Tel. 051 6441211  
Fax. 051 6441212  
[info@societadolce.it](mailto:info@societadolce.it)

**R.S.A. "Bovi"**

Via Donatori del Sangue, 10 – Pegognaga (MN)  
Tel: 0376.501000  
[rsa.cdi.pegognaga@societadolce.it](mailto:rsa.cdi.pegognaga@societadolce.it)