



***Residenza Sanitario Assistenziale***

***Comune di Zavattarello***

# ***CARTA DEI SERVIZI***

**Approvata con Deliberazione di Consiglio Comunale n° 5 del 12/06/2023**

## PRESENTAZIONE

---

Gentili Signora e Signore,

Le presentiamo la "CARTA DEI SERVIZI" della RSA "Casa di Riposo" del Comune di Zavattarello.

La nostra "carta" vuole essere uno strumento che, anche grazie alla Sua attenta partecipazione, potrà consentirci di migliorare la qualità dei servizi offerti a Lei ed alla Sua famiglia.

La competenza, la professionalità e l'umanità degli operatori di questa struttura si rivolgono a Lei per la tutela della Sua salute e del Suo benessere, nella ricerca di risposte adeguate alle Sue necessità.

Le esigenze degli anziani e dei loro familiari sono per noi la guida per individuare nuove e più moderne soluzioni di assistenza.

I principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia costituiscono punti di riferimento continuo per il nostro lavoro.

Le auguriamo buona lettura e La ringraziamo per la Sua collaborazione.

IL DIRETTORE

IL LEGALE RAPPRESENTANTE

La carta dei servizi

- è un documento che la legge italiana ha voluto fosse realizzata negli enti pubblici, e in particolare nella sanità per la tutela del diritto alla salute.
- costituisce uno strumento fortemente innovativo, che ha come finalità la sostanziale modifica del rapporto tra istituzione e cittadino e rappresenta un importante segnale del processo di trasformazione che sta attraversando la sanità italiana.

I soggetti protagonisti della carta dei servizi sono:

1. il Comune, quale Ente Gestore della struttura e titolare dei servizi erogati
2. la Direzione della RSA, quale soggetto proposto alla gestione operativa dei servizi
3. i professionisti e tutti gli operatori assistenziali e sanitari
4. i cittadini utenti e i loro familiari/caregiver

### ***I PRINCIPI FONDAMENTALI***

La RSA “Casa di Riposo” persegue lo scopo di fornire ospitalità alle persone anziane, in particolare a coloro che versino in condizione di non autosufficienza fisica e/o psichica, per le quali non sia possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale.

Obiettivo primario del servizio reso dalla RSA è di garantire agli anziani non autosufficienti in esso ospitati elevate condizioni di benessere, sviluppando forme d'assistenza coerenti con il loro sistema dei bisogni, le loro abitudini e le loro attese. In essa si tende pertanto a fornire interventi diversificati, specializzati, flessibili, tempestivi e personalizzati perseguendo gli obiettivi di:

Valorizzazione dell'anziano in tutta la sua individualità e nello specifico l'obiettivo del benessere psicofisico, del mantenimento delle abilità residue, il massimo recupero funzionale, la prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza;

Umanizzazione del rapporto con l'anziano;

Unitarietà, centralità, globalità e personalizzazione del servizio dedicato all'ospite.

I valori a cui si ispira la RSA nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare nei seguenti principi:

- Uguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- Imparzialità: i servizi sono erogati da tutto il personale preposto tenendo un comportamento equo, obiettivo, imparziale;

- Continuità: la struttura è attenta a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti;
- Partecipazione: è garantita la partecipazione dell'utente alle prestazioni che gli sono erogate. L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- Efficienza ed efficacia: l'Ente Gestore si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse;
- Responsabilità: la struttura organizzativa si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli ospiti. Ogni operatore, pertanto, assume come dovere diritto la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze allo scopo di porle al servizio dei bisogni degli ospiti.

## CONTATTI

<b>RAPPRESENTANTE LEGALE – SINDACO PRO TEMPORE DEL COMUNE DI ZAVATTARELLO</b>	Sindaco del Comune di Zavattarello
Telefono e-mail	0383-58.91.32 zavattarello@libero.it
<b>DIRETTORE RSA</b>	Dott.ssa Melissa Bianchini
Telefono e-mail	0383-58.97.66 direzione@rsazavattarello.it
<b>RESPONSABILE SANITARIO RSA</b>	Dott. Pierangelo Bernini
Telefono	0383- 58.97.66
<b>SEGRETERIA – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>	Sig.ra Elena Giannini
Telefono e fax e-mail	0383-58.97.66 elena.giannini@rsazavattarello.it
<b>SITO INTERNET</b>	<a href="http://www.zavattarello.org/casa_riposo.html">http://www.zavattarello.org/casa_riposo.html</a>

**SEGRETERIA - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Responsabile	Dott.ssa Melissa Bianchini
Segreteria	Sig.ra Elena Giannini
Telefono	0383.58.97.66
e-mail	direzione@rsazavattarello.it elena.giannini@rsazavattarello.it
Orario d'ufficio	09:00 – 12:30 dal lunedì al sabato

**SETTORE AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE e  
CONVENZIONATO E AFFARI GENERALI**

RESPONSABILE	Dr. Umberto Fazia Mercadante
telefono segreteria	0383-58.91.32
numero fax	0383-58.97.46

La RSA “Casa di Riposo” del Comune di Zavattarello, sita in Via Vittorio Emanuele n. 1, dispone di n. 36 posti abilitati all’esercizio, accreditati e a contratto e di n. 1 posto letto abilitato ed accreditato (posto solvente).

Per il posto solvente, si specifica quanto segue:

- il servizio Medico ed infermieristico della RSA per l’ospite occupante il posto letto accreditato ma non a contratto, collabora con il Medico di medicina generale dell’utente stesso, segnalando eventuali variazioni del quadro clinico.
- L’ospite rimane a carico del proprio Medico di medicina generale.
- I farmaci che devono essere assunti dall’ospite durante la permanenza presso la RSA devono essere forniti dai familiari ma vengono gestiti dal Medico e dall’Infermiere che

provvederanno alla loro somministrazione secondo la prescrizione del medico di medicina generale.

- Eventuali ausili per l'incontinenza devono essere forniti dai familiari ma saranno gestiti dal personale ausiliario della RSA.

La RSA è una struttura residenziale costituita da un fabbricato che si eleva per n. 4 piani fuori terra ed un piano seminterrato, ed è così suddiviso:

1) il piano seminterrato è destinato all'area dei servizi riabilitativi (locale palestra) ed altri servizi generali fra cui il locale lavanderia, la camera mortuaria, magazzini e depositi, gli spogliatoi e i servizi igienici per il personale, l'ambulatorio medico per la prima visita anamnestica dei nuovi ospiti della RSA che, in base alla normativa vigente, dovranno essere trasferiti nelle camere di "isolamento" prima dell'ingresso definitivo in RSA;

2) il piano terra ospita gli uffici di gestione amministrativa e di direzione, l'ambulatorio medico e il locale farmacia, uno spazio attrezzato con distributori di bevande calde e fredde, due sale per la terapia occupazionale ed interventi socio educativi, due servizi igienici, la cappella e la cucina;

3) il primo piano accoglie il primo nucleo residenziale di n. 19 posti letto (nucleo A Giallo), il locale destinato al bagno assistito, la sala da pranzo, una cucinotta/tisaneria e il presidio OSS/ASA;

4) il secondo piano accoglie il secondo nucleo residenziale di n. 18 posti letto (nucleo B (nucleo A Verde), il locale destinato al bagno assistito, la sala da pranzo, una cucinotta/tisaneria e il presidio OSS/ASA;

5) il terzo piano è occupato da locali destinati a magazzino ed archivio.

La struttura dispone di n. 2 camere di "isolamento".

Lo spazio esterno antistante l'atrio d'ingresso nei mesi estivi viene attrezzato con ombrelloni, sedie e tavolini.

### ***DESTINATARI***

Sono destinatari dei servizi residenziali a tempo indeterminato le persone anziane di norma di età superiore ai 65 anni, in condizioni di non autosufficienza fisica e psichica totale o parziale, per i quali non sia più possibile la permanenza al proprio domicilio.

Si intendono non autosufficienti totali o parziali coloro che, sia pur con ausili fisici e tecnici, non abbiano sufficiente autonomia di movimento e si trovino in condizioni psico-fisiche che richiedano continua assistenza.

## **FINALITÀ**

La struttura sanitario-assistenziale, per meglio rispondere ai bisogni espressi dagli ospiti, è stata organizzata e suddivisa in due nuclei (che possono essere definiti come un modo di rapportarsi, di dare servizio all'anziano e di organizzare e gestire risorse in modo autonomo):

nucleo A – giallo che accoglie 19 ospiti

nucleo B – verde che accoglie 18 ospiti

L'assistenza socio-sanitaria erogata in ogni nucleo è calibrata sulle necessità bio-psico-sociali degli anziani e tende a raggiungere gli obiettivi di prevenzione, cura, mantenimento, recupero e riabilitazione costante di tutte le capacità.

Obiettivo primario del servizio reso dalla RSA “Casa di Riposo” è di garantire agli ospiti elevate condizioni di benessere, sviluppando forme di assistenza coerenti con il loro sistema di bisogni, le loro abitudini e le loro attese.

In essa si tende a fornire interventi diversificati, specializzati, flessibili, tempestivi e personalizzati perseguendo gli obiettivi di:

- Valorizzazione dell’anziano in tutta la sua individualità;
- Umanizzazione del rapporto con l’anziano;
- Unitarietà, centralità, globalità e personalizzazione del servizio dedicato all’ospite.

In particolare la RSA “Casa di Riposo” del Comune di Zavattarello garantisce ai suoi ospiti:

1. Una sistemazione residenziale che sia il più possibile rispettosa dei bisogni individuali di riservatezza e di privacy ma, nel contempo, che sia in grado di stimolare la socializzazione;
2. Interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a prevenire, curare e riabilitare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni;
3. Un livello assistenziale indirizzato verso un’assistenza personalizzata, orientata al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali e alla promozione del benessere.

## **CRITERI E MODALITA' DI ACCESSO**

L'ammissione dell'ospite ha luogo a seguito di domanda scritta e certificato medico redatti su appositi moduli predisposti dall'Ente.

La domanda può essere ritirata manualmente presso la segreteria della struttura o scaricata dal sito internet del comune di Zavattarello [www.zavattarello.org](http://www.zavattarello.org), sezione “il

municipio”, nella parte dedicata all’ RSA o, in alternativa, sui modelli di domanda di ammissione in RSA accreditate validi su tutto il territorio della Regione Lombardia.

La domanda di ingresso debitamente compilata in ogni sua parte può pervenire agli Uffici Amministrativi

- Via fax al n. 0383 589766
- Via email all’indirizzo : [direzione@rsazavattarello.it](mailto:direzione@rsazavattarello.it)  
[elena.giannini@rsazavattarello.it](mailto:elena.giannini@rsazavattarello.it)
- Via posta ordinaria all’indirizzo RSA “Casa di Riposo” del Comune di Zavattarello, Via Vittorio Emanuele n. 1, 27059 Zavattarello (PV”).

Una volta compilata in ogni sua parte, la domanda (parte anagrafica e relazione sanitaria) dovrà essere consegnata presso la struttura con consegna a mani, via posta ordinaria, via fax oppure tramite mail.

La domanda di ammissione dovrà essere corredata dai seguenti documenti:

- fotocopia carta d’identità
- fotocopia codice fiscale
- fotocopia tessera sanitaria (CRS)
- fotocopia tesserino esenzione ticket
- fotocopia del verbale o domanda di invalidità
- certificato di residenza o dichiarazione sostitutiva ex art. 47 DPR 28.12.2000 n. 45
- consenso al trattamento dei dati personali
- impegnativa al pagamento della retta
- copia decreto di nomina amministratore di sostegno/tutore/curatore se presente
- relazione sanitaria a cura del Medico Curante
- relazione assistenziale (da compilarsi da parte di chi assiste la persona)
- questionario sociale

Al momento dell’ingresso in struttura l’ospite dovrà consegnare copia della documentazione sanitaria recente in suo possesso (a titolo esemplificativo e non esaustivo: ricoveri ospedalieri, visite specialistiche, esami ematici, coprocultura, referti radiologici, ECG ecc.)

Ciascuna domanda pervenuta viene protocollata, validata dal Medico della Struttura e aggiunta in un elenco di definizione delle domande.

Le modalità di aggiornamento dell’elenco, e conseguente ordine in lista d’attesa, tiene conto dei seguenti criteri:

1 – priorità in lista d’attesa ai residenti nel Comune di Zavattarello, privilegiando tra questi coloro per i quali siano accertate particolari condizioni socio-economiche; sono da intendersi come “residenti” anche i cittadini originari del Comune che, nel corso dell’esistenza, hanno trasferito la residenza altrove;

- 2 – residenti nei comuni limitrofi confinanti (Romagnese, Colli Verdi, Menconico e Varzi);
- 3 - soggetti in dimissione da strutture sanitarie (ordinate in base al criterio cronologico di presentazione delle domande);
- 4 - domande presentate da Assistenti Sociali per soggetti NON in dimissione da strutture sanitarie ordinate in base al criterio cronologico di presentazione delle domande);
- 5 – a seguire le domande che non rientrano nella casistica ai punti precedenti: il loro inserimento segue il criterio cronologico di presentazione delle domande (numero di protocollo).

Indipendentemente dall'ordine delle domande inserite in lista d'attesa, avranno la priorità, in caso di posto letto disponibile:

- 1- Utenti CDI che a causa del peggioramento delle condizioni cliniche e/o delle mutate necessità assistenziali, necessitano di trasferimento ad altra UdO;
- 2 – residenti nel Comune di Zavattarello, o limitrofi confinanti, segnalati dal Sindaco o dai servizi sociali come “casi urgenti e improcrastinabili” che necessitano di ingresso in RSA.

### ***REGOLAMENTAZIONE INGRESSI UTENTI DA DOMICILIO: DOMANDE DI INGRESSO PRESENTATE DA PERSONE CHE RISIEDONO AL PROPRIO DOMICILIO***

Nel momento in cui si rende disponibile un posto letto in struttura, il personale amministrativo provvederà a contattare telefonicamente gli utenti in lista (uomini o donne a seconda del posto libero), seguendo i criteri di priorità illustrati nel punto 2.

I report delle telefonate effettuate sono registrati su file Excel “registro telefonate per ingresso” e ad ogni assegnazione di posto letto la copia cartacea del registro viene archiviata nel relativo raccoglitore.

Il personale amministrativo procede alla chiamata ai numeri di riferimento della persona interessata all'ingresso riportati nella domanda; se si accerta la volontà da parte dell'utente/persona di riferimento di procedere con l'ingresso, il personale procederà a formulare una serie di domande finalizzate a escludere la presenza, in capo al soggetto richiedente l'ingresso, di:

- a - sintomi sospetti per COVID-19 e nello specifico: febbre, tosse, astenia, dolori muscolari diffusi, mal di testa, raffreddore, difficoltà respiratoria (respiro corto, fame d'aria), mal di gola, congiuntivite, diarrea, vomito, aritmie (tachi o bradi-aritmie), episodi sincopali, disturbi della percezione di odori e gusti (anosmia, a-disgeusia);

b - esposizione a casi probabili o confermati COVID-19.

#### DEFINIZIONE DI CONTATTO

Secondo la normativa vigente per **contatto stretto** si intende il contatto con il caso avvenuto fino a 48 ore dall'inizio dei sintomi del caso o del tampone positivo se asintomatico.

A coloro che hanno avuto contatti stretti con soggetti confermati positivi è applicato il regime dell'**autosorveglianza** che consiste nell'obbligo di indossare la mascherina FFP2 al chiuso o in presenza di assembramenti per la durata di **5 giorni** dalla data dell'ultimo contatto stretto con soggetti confermati positivi. L'esecuzione di un test antigenico o molecolare è raccomandata in caso di comparsa di sintomi.

Fino al 30/06/2023 (salvo proroghe dettate dalla normativa nazionale o regionale) in caso di ingresso di ospiti provenienti dal domicilio si applicano le seguenti regole:

#### Ingresso da casa:

L'ingresso delle persone con sintomatologia suggestiva di COVID-19 è rimandato alla completa risoluzione dei sintomi, indipendentemente degli esiti dei test.

In assenza di sintomatologia è prevista l'esecuzione di un tampone antigenico nelle 48 ore precedenti l'ingresso, in caso di test positivo si rinvia l'ingresso a dopo la negativizzazione.

In considerazione della situazione epidemiologica attuale e della normativa vigente, durante l'indagine telefonica viene richiesto lo stato vaccinale dell'ospite interessato all'ingresso fino al 30/06/2023 come indicato nel protocollo 14 sub h della DGR XI/7758 del 28/12/2022. In base all'esito dell'indagine telefonica il nuovo ospite rientra in una di queste categorie:

#### **A - NUOVO OSPITE CON PROTEZIONE IMMUNITARIA COMPLETA**

Si considerano ospiti con protezione immunitaria completa coloro che versano in una delle seguenti condizioni:

- ospite con somministrazione seconda dose booster;
- ospite guarito dall'infezione, da meno di 120 giorni, in presenza di pregressa vaccinazione con ciclo primario completo;
- ospite con ciclo vaccinale completato o a cui è stata somministrata la prima dose booster da più di 14 gg e meno di 120 giorni.

In questi casi la struttura si fa carico di eseguire un test antigenico all'ingresso; in caso di esito negativo per l'ingresso del nuovo ospite non è prevista nessuna quarantena ed è prevista, in caso di presenza di sintomi COVID l'esecuzione immediata di test antigenico rapido e la sorveglianza per 5 gg.

#### **B - NUOVO OSPITE GUARITO DA MENO DI 120 GIORNI IN ASSENZA DI PREGRESSA VACCINAZIONE CON CICLO PRIMARIO COMPLETO**

In questi casi la struttura si fa carico di eseguire un test antigenico rapido all'ingresso; in caso di esito negativo per l'ingresso del nuovo ospite:

- non è prevista nessuna quarantena;

- prevista, in caso di presenza di sintomi COVID l'esecuzione immediata di test antigenico rapido e la sorveglianza per 5 gg;
- è prevista la programmazione dell'avvio o del completamento del ciclo vaccinale secondo le tempistiche previste, previo consenso dell'interessato o di chi ne fa le veci.

**C - NUOVO OSPITE CON PROTEZIONE VACCINALE PARZIALE O ASSENTE**

Si considerano ospiti con protezione immunitaria parziale o assente coloro che versano in una delle seguenti condizioni:

- nessuna vaccinazione;
- ciclo primario iniziato ma non ancora completato;
- ciclo primario completato da meno di 14 giorni;
- guarigione da più di 120 giorni in assenza di pregressa vaccinazione;

In questi casi la struttura si fa carico di eseguire un test antigenico rapido all'ingresso; in caso di esito negativo per l'ingresso del nuovo ospite:

- è prevista un'attuazione precauzionale di quarantena di 5gg al termine della quale verrà eseguito un nuovo test antigenico rapido;
- è prevista la programmazione tempestiva dell'avvio o del completamento del ciclo vaccinale secondo le tempistiche previste, previo consenso dell'interessato o di chi ne fa le veci.

Si specifica che in presenza di un focolaio in struttura il medico responsabile effettuerà una valutazione sull'opportunità di un nuovo ospite proveniente dal domicilio, rimandando nel caso l'inserimento alla chiusura del focolaio (chiusura che si considera tale dopo 7 gg senza casi dall'ultimo registrato).

***DOMANDE DI INGRESSO PRESENTATE DA PERSONE CHE PROVENGONO DA STRUTTURE SANITARIE (O ALTRE STRUTTURE SOCIOSANITARIE)***

Se la domanda di ingresso è stata presentata per una persona ricoverata presso strutture sanitarie (ospedale per acuti) o altre strutture sociosanitarie per l'ingresso è necessario:

- 1- un tampone antigenico negativo effettuato nelle 48 ore precedenti l'ingresso;
- 2 – assenza di sintomatologia suggestiva di Covid-19;
- 3 - verificare lo stato di vaccinazione del soggetto e applicare le regole illustrate al protocollo 2.

Per il rientro in struttura di un ospite già in carico ma ricoverato presso un ospedale per acuti, si richiede un tampone antigenico negativo effettuato dalla struttura dimettente nelle 48 ore precedenti la dimissione.

L'ospite rientra nella propria camera di degenza e sarà sottoposto all'ordinaria sorveglianza clinica prevista.

Per un ospite già in carico alla struttura che, durante una prestazione effettuata in una struttura sanitaria (ricovero ospedaliero), contrae l'infezione da Sars Cov-2, il rientro in struttura è possibile e si applicherà il protocollo previsto per i casi Covid positivi.

Se un soggetto Covid-19 positivo è in situazione di dimissione ospedaliera e chiede di poter entrare in RSA, l'ingresso è consentito solamente se asintomatico da almeno 2 giorni e dopo 14 giorni di isolamento; è richiesta inoltre una dichiarazione di guarigione da parte del medico dimettente, indipendentemente dall'esito del tampone.

### **INGRESSO IN RSA**

Quando, sulla scorta di quanto indicato nei protocolli dedicati, è possibile l'ingresso in RSA, il personale amministrativo fornisce in anticipo tutte le informazioni necessarie ai fini dell'ingresso definitivo (assegnazione numero identificativo della lavanderia, tipologia e qualità degli indumenti, pianificazione del giorno di ingresso ecc.) e inserisce tutte le informazioni dell'ospite nella sezione "Gestione Utente" del portale e-personam di Advenias Care.

Nei giorni precedenti la data di ingresso, l'infermiere comunica agli OSS e agli addetti ai servizi generali tutte le informazioni utili al fine di predisporre la camera con tutti gli ausili che potrebbero rendersi necessari per l'assistenza dell'utente (ad esempio il posizionamento di materassino antidecubito).

Nei casi in cui si verificano tutte le condizioni che consentano l'ingresso definitivo di un nuovo ospite RSA, l'ospite e l'accompagnatore verranno fatti accomodare presso l'ambulatorio medico, ove il medico responsabile, coadiuvato dall'infermiere e, se presente in struttura, dal fisioterapista o massoterapista, provvederà ad eseguire la raccolta anamnestica e la prima visita medica.

La visita medica e la raccolta anamnestica ha principalmente lo scopo di:

- raccogliere dati sanitari indispensabili;
- conoscere le abitudini della persona per modulare l'intervento assistenziale in base ai suoi bisogni specifici;
- acquisire il maggior numero di informazioni possibili per redigere il piano provvisorio degli interventi (entro 7 giorni dall'ingresso), pianificare il progetto individuale (PI) e il piano di assistenza individuale (PAI) redatti entro un mese dall'ingresso.

Al termine della visita l'ospite sarà accompagnato dal personale infermieristico o assistenziale nella camera di isolamento pre ingresso ove il Medico procederà all'effettuazione del tampone se l'utente proviene dal domicilio nei casi previsti dal protocollo dedicato.

L'IP provvederà a consegnare agli OSS il modulo di raccolta dati.

L'accompagnatore dovrà recarsi negli uffici amministrativi per il disbrigo delle pratiche burocratiche previste per l'ingresso.

3- al termine della visita, il personale addetto alle pulizie procederà alla pulizia e sanificazione dell'ambulatorio.

Adempimenti personale amministrativo:

- consegna del contratto d'ingresso all'ospite/terzo/rappresentante legale con tutti i documenti ad esso allegato (regolamento interno della RSA, carta dei servizi o dichiarazione di presa visione della medesima) per la sottoscrizione;
- consegna conteggio relativo al pagamento della retta di degenza con i dati per l'effettuazione del pagamento;
- consegnare modulo relativo alla dichiarazione di consenso informato alla cura per la sottoscrizione;
- richiesta dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativo alla residenza;
- consegna eventuale modulo di delega all'acquisto dei prodotti di igiene personale dell'ospite;
- ricezione deposito di euro 105,00 in contanti, così come previsto dal Regolamento interno, finalizzato al pagamento dei costi extra retta eventualmente sostenuti dall'ospite;
- consegna contratto d'ingresso firmato dal legittimato presso il municipio del comune di Zavattarello per la firma da parte del Sindaco nella sua qualità di legale rappresentante dell'ente gestore;
- inoltro al Comune di residenza dell'utente la dichiarazione di ingresso dell'ospite in RSA;
- aggiornamento lista d'attesa e aggiornamento numero di posti letto disponibili sul sito ATS;
- compilazione modulo per cambio medico;
- registrazione dell'utente nel registro presenze in uso in struttura;
- inserimento anagrafica ospite nel software CBA.

Adempimenti animatore:

- colloquio con caregiver/familiare di riferimento per compilazione anamnesi sociale.

### ***SPECIFICAZIONE SULLE CAMERE DEFINITE DI ISOLAMENTO***

La struttura ha individuato in n. 2 camere singole della Comunità Alloggio quelle destinate all'isolamento degli ospiti nelle ipotesi legate all'ingresso o nell'eventualità di insorgenza di "casi sospetti" durante la degenza in RSA.

Ogni camera è dotata di bagno personale.

Gli ospiti confinati in isolamento in queste camere non potranno uscire dalle medesime e consumeranno all'interno delle stesse colazione, pranzo e cena.

Il percorso corretto di vestizione/svestizione DPI viene garantito posto che la svestizione, con collocazione dei DPI nell'apposito raccoglitore di rifiuti sanitari speciali, avviene nel corridoio antistante le camere di degenza senza possibilità di contaminazione di altre aree della RSA; è altresì presente la porta di delimitazione area Comunità Alloggio rispetto ai nuclei RSA.

In presenza di soggetti posti in “isolamento” le porte di ingresso della Comunità Alloggio e le porte delle singole camere devono rimanere sempre chiuse.

### **SERVIZI**

I servizi garantiti dalla RSA, con livelli differenziati in rapporto alla tipologia di ospiti, sono i seguenti:

- assistenza sanitaria infermieristica, medica generica e medica specialistica
- cura della persona
- assistenza socio-assistenziale
- attività di riabilitazione
- attività ricreative, culturali e occupazionali
- servizi alberghieri
- servizio di lavanderia/stireria

Tutti i servizi citati, operano in una logica di stretta integrazione attraverso il sistema della valutazione multidimensionale per garantire la miglior qualità di vita all'interno della struttura.

### **ASSISTENZA MEDICA E SPECIALISTICA**

Consiste nelle visite mediche periodiche effettuate nell' ambulatorio della struttura secondo il diario ove sono organizzati i controlli programmati, e nel giro visite quotidiano presso le camere di degenza per gli ospiti allettati.

In fasce orarie notturne e festive:

- per i posti accreditati e a contratto, il servizio di reperibilità in continuità assistenziale è garantito tramite convenzione con AEQUITAS Società Consortile A.R.L.;
- per il posto letto accreditato non a contratto, dovrà essere attivato il servizio di Continuità Assistenziale nei casi non urgenti, attraverso il numero unico 116117.

Oltre alle visite in reparto il servizio medico comprende la prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste strumentali o di laboratorio non effettuabili in struttura, proposte di ricovero ospedaliero (sempre con riferimento ai posti letto accreditati e a contratto).

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

Il Medico avrà inoltre il compito di:

- Valutare lo stato sanitario dell'ospite sulla base della documentazione disponibile;
- Prescrivere le eventuali diete da osservarsi, nonché le prestazioni farmaceutiche e protesiche per i singoli ospiti
- Provvedere agli adempimenti previsti in caso di necessità di ricovero ospedaliero per un ospite della RSA;

- Effettuare vigilanza igienico-sanitaria sia degli ospiti che dei vari servizi della RSA;
- Provvedere a compilare ed aggiornare (con modalità e tempistica stabilita dalla legislazione vigente in materia) i moduli previsti dalla Regione Lombardia per l'accertamento dello stato di non autosufficienza totale e parziale degli ospiti (S.OS.I.A. – P.A.I. ecc.);
- Rilasciare ogni certificazione di competenza sanitaria relativa agli ospiti, previo accertamento scrupoloso dei vari stati patologici.

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Gli Infermieri sono presenti in struttura tutti i giorni dalle ore 07:00 alle ore 21:00 e sono sempre reperibili telefonicamente (con possibilità di rientro in struttura) nelle ore notturne.

Le loro funzioni, oltre che di carattere sanitario-assistenziale, sono anche di tipo organizzativo e di supporto a tutte le figure che ruotano nell'assistenza alla persona.

Collaborano strettamente con il Medico presente nella struttura.

Gli Infermieri, oltre alla specifica preparazione sanitaria, offrono un valido sostegno umano con disponibilità all'ascolto, rispetto e attenzione a percepire i bisogni e le situazioni degli ospiti.

Il personale Infermieristico ha il compito di:

- Assistere completamente l'ospite;
- Somministrare la terapia farmacologica prescritta dal Medico ed esecuzione dei trattamenti speciali curativi ordinati dal Medico;
- Assistere il Medico nelle varie attività di reparto;
- Rilevare le condizioni generali dell'ospite, del polso, della temperatura corporea, della pressione arteriosa e della frequenza respiratorie;
- Effettuare medicazioni e bendaggi;
- Eseguire i trattamenti diagnostici e curativi ordinati dal Medico

### **ASSISTENZA FARMACEUTICA E PARAFARMACEUTICA**

Per i posti letto accreditato e a contratto, l'assistenza farmaceutica è garantita, senza costi aggiuntivi rispetto alla retta applicata, a tutti gli ospiti della RSA; la struttura si fa carico di erogare tutti i medicinali prescritti dal Medico ed indicati nel foglio unico di terapia in uso, compresi i farmaci non forniti a titolo gratuito dal SSN.

### **ASSISTENZA NELL'IGIENE E CURA DELLA PERSONA**

Il servizio è garantito per tutto l'arco delle 24 ore dagli operatori qualificati addetti all'assistenza (Operatori A.S.A./O.S.S.) che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli e piani di lavoro, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

Il personale O.S.S./A.S.A. ha il compito di:

- Aiutare gli ospiti in tutto quanto occorre loro nelle esigenze quotidiane avendo riguardo alle loro peculiarità fisiche e psicologiche osservando in ogni caso ai principi dell'attivazione, aiuto volto a favorire l'autosufficienza nelle attività delle persone: alzarli – pulizia e igiene personale – vestirli, alimentazione e corretta deambulazione, idratazione – movimento arti invalidi, ecc
- Facilitare e coadiuvare l'azione del personale infermieristico nella pulizia del malato allettato e nelle manovre di posizionamento del letto.
- Effettuare il controllo e la variazione delle posture, in particolare durante il servizio notturno, secondo le prescrizioni impartite dal Responsabile Sanitario del reparto e i protocolli in uso;
- Effettuare il rifacimento dei letti e pulizia dei comodini e di altre suppellettili, cambio biancheria, pulizie dei comodini e di altre suppellettili, cambio biancheria, pulizie non rinviabili, riordino dei materiali di reparto, delle sale da pranzo e degli spazi comuni;
- effettuare i bagni assistiti programmati e le attività connesse di cura alla persona (manicure e pedicure conservativa, capelli, ecc.)

### **RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA**

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita di capacità funzionali residue.

Il servizio di riabilitazione viene garantito dal lunedì al venerdì: sulla scorta di quanto stabilito nel P.A.I di ogni ospite, il programma di FKT comprende:

- esercizi per la riattivazione e mantenimento per quanto possibile della deambulazione degli ospiti;
- esercizi per il potenziamento muscolare arti superiori ed inferiori;
- ginnastica di gruppo e di percorsi psicomotori in palestra;
- esercizi per la prevenzione, mantenimento e riduzione dei blocchi articolari, retrazioni muscolo tendinee;
- valutazione, controllo, suggerimenti sull'utilizzo di ausili idonei sia per ospiti con capacità residue (calzature, deambulatori ...), sia per ospiti cui la particolarità della loro patologia non permette di inserirli nei trattamenti di FKT, ma che traggono beneficio da un costante controllo per un assetto posturale corretto.

### **SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE**

E' garantita la presenza di un'animatrice sociale, in possesso di qualifica professionale, che accompagna l'ospite dall'ingresso e per tutta la durata di permanenza in RSA attraverso

**programmi individuali** e **momenti ricreativi** collettivi, sulla scorta di quanto indicato per ogni utente nel PI-PAI, sezione dedicata al Piano Occupazionale/Animazione.

Gli interventi effettuati dall'animatrice registrati giornalmente sul Diario di Animazione.

Le attività proposte agli ospiti della RSA sono le seguenti:

- Attività di stimolazione sensoriale: comprendono l'ampio campo dei laboratori manuali creativi, con uso di tecniche e materiali diversi (costruzioni, manipolazioni con materiali e tecniche diversi, cucito, laboratori di cucina, giardinaggio, ecc);
- Attività grafico-pittoriche;
- Attività musicali;
- Attività legate all'immagine: uso della fotografia, visione di diapositive o dvd;
- Attività di lettura: comprendono la lettura collettiva del quotidiano o di un libro;
- Attività di festa: con tale termine si possono riassumere i momenti gioiosi, quali le feste a tema, le feste del compleanno, ecc.
- Per il momento sono sospese le attività rivolte all'esterno della struttura.

### **SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

Il servizio (esternalizzato), consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dello spazio di vita dell'ospite (camere e bagni) e degli ambienti comuni (corridoi, soggiorni, palestra, sale da pranzo, sale comuni ecc.); sono programmati anche interventi di pulizia generale straordinaria.

Vengono sistematicamente applicate le procedure previste per la prevenzione del contagio da SARS-COV-2.

### **IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

La colazione viene servita alle ore 09,00 il pranzo alle ore 12,00 e la cena alle ore 18,00 circa.

Il **menù**, differenziato su base stagionale, è articolato in quattro settimane tipo (come si evince dall'allegato 2) ed è stato redatto in collaborazione con dietologi del settore nutrizione dell'ATS territorialmente competente. Per tutti gli utenti che lo desiderano, è prevista somministrazione durante i pasti di un bicchiere di vino, salvo indicazioni contrarie del Medico Responsabile.

E' possibile offrire **diete speciali personalizzate** per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze ecc.) in relazione alle indicazioni contenute nel PAI, sezione relativa al Piano Nutrizionale.

E' prevista la somministrazione di bevande fredde, thè caldo, biscotti, torta o altra merenda tra i due pasti principali.

Gli ospiti che ne hanno necessità sono aiutati al momento dei pasti.

La struttura applica un **Manuale di Autocontrollo (HACCP)**, come previsto dal Regolamento CE 852/2004 e successive modifiche, relativo agli aspetti igienico-sanitari degli alimenti.

Vengono applicate le procedure previste per la prevenzione del contagio da SARS-COV-2.

Tutti i fornitori dei generi alimentari, selezionati tra i commercianti del Comune di Zavattarello, operano a loro volta secondo la norma sopra citata.

### **GUARDAROBA LAVANDERIA STIRERIA**

La RSA offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta.

All'ingresso in struttura, tutti gli indumenti personali dell'ospite vengono dotati di numero identificativo ed inventariati.

Quotidianamente il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino della biancheria personale degli ospiti.

Resta di competenza dei parenti fornire la biancheria personale e il relativo rinnovo.

### **SERVIZI VARI**

#### **DISTRIBUTORE AUTOMATICO DI BEVANDE E SNACK**

E' presente nella struttura un distributore automatico di bevande calde e prodotti da banco: in caso di necessità è possibile richiedere la moneta presso la Segreteria.

#### **APPARECCHI TELEVISIVI**

Nelle due sale al piano terra dedicate alla terapia occupazionale e interventi socio educativi sono presenti due televisori a completa disposizione degli ospiti; due televisori sono posizionati anche nelle sale da pranzo ai nuclei.

Il Regolamento Interno della RSA permette agli ospiti, con oneri di installazione a carico proprio, di installare un televisore personale in camera.

#### **IL FUMO**

E' **assolutamente vietato fumare** nelle camere, negli spazi collettivi e in generale all'interno di tutta la struttura, sia per disposizioni di legge e del Regolamento interno, sia per rispetto della propria salute e di quella degli ospiti.

#### **LA CUSTODIA VALORI**

Gli ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé o nelle camere oggetti di valore o somme di denaro; la RSA non risponde di eventuali smarrimenti o furti di tali oggetti avvenuti nelle camere.

### **GIORNATA TIPO IN CASA DI RIPOSO RSA**

Al fine di consentire ai potenziali ospiti di prendere coscienza delle modalità di erogazione dei servizi della RSA, si riporta in modo schematico la “giornata tipo” sulle 24 ore; si tratta di orientamenti con valore puramente indicativo, caratterizzati da una certa flessibilità ed elasticità per garantire all’ospite la massima autonomia compatibilmente con una vita in comunità:

- ore 06:30 – 08:30 igiene personale, alzata dal letto e controllo parametri
- ore 08:30 – 09:30 colazione e somministrazione terapia farmacologica
- ore 09:30 – 12:00 programmi sanitari, riabilitativi, attività ricreative ed occupazionali, attività libere
- ore 12:00 – 13:00 pranzo
- ore 13:00 – 18:00 programmi sanitari, riabilitativi, attività ricreative ed occupazionali, riposo pomeridiano ed attività libere
- ore 18:00 – 19:00 cena
- dalle ore 19:00 preparazione per l’allettamento e il riposo notturno.

### **MODALITA’ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Per facilitare il rapporto interpersonale fra ospiti o famigliari degli ospiti e operatori, ognuno di questi ultimi è dotato di cartellino di riconoscimento, visibile all’ospite e ai suoi famigliari, che riporta il nome e la qualifica in modo facilmente percepibile.

### **RETTE DI DEGENZA**

La retta giornaliera viene stabilita dalla Giunta Comunale sulla base dei costi e dei servizi sostenuti per la gestione della Casa di Riposo,

Le rette sono differenziate a seconda del tipo di camera singola o doppia.

Qualora la retta venga pagata dall’interessato direttamente, o, per suo conto, da parte di altre persone, gli importi stabiliti devono essere versati alla Direzione o alla Tesoreria Comunale a mensilità anticipate entro il 10 di ogni mese.

Per gli ospiti residenti nel Comune di Zavattarello, il Comune stesso provvede al pagamento di contributo giornaliero stabilito di volta in volta dalla Giunta Comunale che si riserva di esaminare comunque casi di particolare necessità.

L’ospite, o chi per esso, dovrà versare, al momento dell’accoglienza in struttura, € 105.00 per spese correnti escluse dalla retta di degenza, debitamente documentate, e dovrà

interessarsi, con gli stessi termini previsti per la retta, se tale deposito è sufficiente, in caso contrario dovrà provvedere ad una integrazione.

Ai fini del contributo giornaliero da parte del Comune sono da intendersi per residenti nel Comune di Zavattarello i cittadini che hanno maturato, prima dell'ingresso in struttura, almeno 20 anni di residenza nel Comune di Zavattarello nel corso della loro vita. Non verrà considerato residente colui che abbia maturato il domicilio di soccorso, ovvero colui che all'entrata in Casa di Riposo provenga da altri comuni, nonostante richieda e acquisisca la residenza nel Comune di Zavattarello a seguito di ricovero.

L'ospite è passibile di dimissioni d'ufficio qualora lo stesso o i responsabili in solido del pagamento della retta (parenti, Comune), si rendano insolventi al pagamento medesimo per due mesi consecutivi.

E' fatto salvo ogni diritto da parte dell'Ente gestore Comune di Zavattarello al recupero dei crediti dall'interessato o dai soggetti che, in solido con l'anziano, si erano assunti l'impegno di spesa.

Le prestazioni garantite comprese nella retta sono:

- attività assistenziali alla persona e somministrazione pasti;
- \_ assistenza medico e farmacologica;
- \_ assistenza infermieristica;
- \_ assistenza riabilitativa;
- \_ attività di animazione e socializzazione;
- \_ attività di supporto amministrativo;
- \_ attività di terapia occupazionale;
- \_ presidi per la gestione dell'incontinenza urinaria e fecale;
- servizi di lavanderia e guardaroba.

Servizi accessori a pagamento non compresi nella retta:

- \_ servizio parrucchiera: tariffa secondo prestazione;
- \_ servizio pedicure: tariffa secondo prestazione;
- \_ (servizio barbiere): tariffa secondo prestazione;
- \_ buono caffè;
- \_ trasporto in ambulanza o altro mezzo per accertamenti clinici o ricoveri in Ospedale.

Attualmente gli importi della retta giornaliera in vigore sono i seguenti

	<b>RETTA GIORNALIERA</b>	<b>RETTA MENSILE</b>
<b>CAMERA SINGOLA</b>	€ <b>55,89</b>	€ <b>1.700,00</b>
<b>CAMERA DOPPIA</b>	€ <b>52,61</b>	€ <b>1.600,00</b>

Il Comune di Zavattarello, nella sua qualità di Ente Gestore della RSA, si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la **certificazione della retta ai fini fiscali**, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

### ***MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DELLE VISITE IN STRUTTURA DA PARTE DEI PARENTI/FAMIGLIARI/CONOSCENTI DEGLI OSPITI***

Le modalità per l'accesso dei visitatori sono stabilite tenendo in considerazione la seguente normativa nazionale e regionale attualmente vigente.

L'accesso dei visitatori alla RSA è consentito nel rispetto dei requisiti di esercizio e di accreditamento stabilite dalla normativa.

#### ***PRENOTAZIONE DELLA VISITA***

Ai familiari, visitatori e volontari è consentito l'ingresso in struttura per far visita agli ospiti della RSA, adottando le seguenti regole:

- l'accesso è autorizzato nelle ore diurne solo previo appuntamento: il familiare/visitatore che desidera recarsi in visita deve fissare un appuntamento telefonando al numero 0383 589766, dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:30;
- la durata in termini di tempo della visita è commisurata alle condizioni fisiche generali dell'ospite e ai suoi bisogni assistenziali e affettivi ma di regola è di almeno 45 minuti; i visitatori dovranno comunicare all'atto della prenotazione quanto tempo desiderano trascorrere con l'ospite, per permettere all'ufficio la programmazione delle altre visite nella stessa giornata tenendo conto della capienza dei locali;
- i visitatori di regola incontreranno i propri cari in una delle sale comuni al piano terra della struttura, o nel cortile esterno; ma è comunque consentito l'accesso nelle camere di degenza;

- le visite su appuntamento potranno essere fissate **dalle ore 8:00 alle ore 20:00 tutti i giorni**, esclusa la fascia oraria dei pasto.

### **ADEMPIMENTI PRELIMINARI ALL'INCONTRO**

Il familiare/visitatore munito di mascherina (almeno chirurgica o FFP2 o superiore), prima di effettuare la visita dovrà:

- igienizzarsi le mani utilizzando il dispenser messo a disposizione;
- ricevere l'informativa allegata al documento "patto di condivisione del rischio" e sottoscrivere il documento denominato "patto di condivisione del rischio" (il patto verrà sottoscritto e archiviato una sola volta per ogni visitatore, non è necessario sottoscriverlo ad ogni ingresso).

### **MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLA VISITA – REGOLE E DIVIETI**

Durante la visita i familiari/visitatori dovranno attenersi rigorosamente alle seguenti regole:

- 1) indossare correttamente di dispositivi di protezione individuale (mascherina chirurgica, FFP2 o superiore) per tutta la durata dell'incontro;
- 2) dovranno igienizzarsi le mani prima della visita e al termine della stessa;
- 3) la condivisione di oggetti o alimenti è consentita solo previa autorizzazione della Direzione: all'atto della prenotazione della visita deve essere esplicitata l'intenzione di introdurre oggetti/alimenti e deve essere richiesta l'autorizzazione;
- 4) l'ospite verrà accompagnato all'area incontro dall'animatrice o da un operatore OSS/ASA.

### **VISITE A OSPITI POSITIVI IN ISOLAMENTO**

Le visite agli ospiti positivi COVID-19 posti in isolamento è consentita seguendo le seguenti regole:

- la visita è possibile dal lunedì al sabato dalle ore 09:30 alle ore 12 previo appuntamento e avrà durata massima di 45 minuti;
- è consentita la visita a 1 solo familiare/visitatore per ospite;
- dopo gli adempimenti preliminari il visitatore verrà aiutato dal personale della RSA ad indossare correttamente i DPI previsti dal protocollo e messi a disposizione della struttura contro il pagamento di un corrispettivo pari a € 5,00;
- il visitatore verrà accompagnato nella camera di isolamento e durante la visita non potrà avere contatti fisici con l'ospite positivo e dovrà mantenere la distanza di 1 metro; la condivisione di oggetti è vietata;
- per tutta la durata dell'incontro l'animatrice (o l'operatore OSS/ASA) sarà sempre presente al fine di supervisionare l'incontro e verificare il rispetto da parte del visitatore e dell'ospite delle regole di comportamento.

**MODALITA' COMUNICATIVE E INFORMATIVE TRA STRUTTURA E FAMILIARI, TRA OSPITI E FAMILIARI**

Fatto salvo a quanto stabilito in merito alle visite dei familiari di ospiti positivi al Covid-19 nei protocolli in uso, per gli ospiti positivi COVID-19 isolati in struttura, è prevista l'effettuazione di telefonate per l'aggiornamento sulle condizioni cliniche e generali con cadenza giornaliera fino al termine dell'isolamento.

Tutte le informazioni inerenti le condizioni prettamente cliniche degli ospiti vengono comunicate telefonicamente ai familiari di riferimento (o al tutore, curatore o ads se presenti) dal Medico della Struttura.

**RIENTRI TEMPORANEI DEGLI OSPITI AL DOMICILIO**

I rientri temporanei in famiglia degli ospiti della RSA sono regolati nel modo seguente, in base alla normativa nazionale e regionale vigente:

1 – L'uscita dovrà essere preventivamente autorizzata con il medico e concordata con gli uffici amministrativi della RSA almeno una settimana prima del giorno indicato per il rientro in famiglia;

2 – Il rientro temporaneo in famiglia è autorizzato solo previo appuntamento: il familiare/tutore/curatore/ads deve comunicare la data dell'uscita dall'ospite dalla Struttura almeno una settimana prima della data prevista telefonando al numero 0383 589766 dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:30; almeno due giorni prima della data fissata l'ufficio, dopo aver ricevuto il necessario nullaosta da parte del Medico Responsabile che deve accertare le condizioni psico-fisiche dell'ospite, conferma al familiare l'appuntamento;

3 – Nel giorno fissato per l'uscita dalla Struttura, il familiare/tutore/curatore/ads (munito di mascherin FFP2 o superiore necessaria secondo la normativa vigente), dovrà:

- ricevere l'informativa allegata al documento "patto di condivisione del rischio";
- sottoscrivere il documento denominato "patto di condivisione del rischio".

Al rientro in struttura l'ospite verrà sottoposto a tampone antigenico rapido solo in caso di sintomatologia potenzialmente riconducibile a Covid-19. ecc).

**MODALITA' DI GESTIONE CASO COVID POSSIBILE – PROBABILE –  
CONFERMATO COVID-19**

L'Ente Gestore ha implementato il protocollo "sorveglianza e prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza (ICA)" in uso in struttura con le procedure previste ai fini della prevenzione dell'infezione da SARS-COV-2

### ***DIMISSIONI OSPITE RSA***

Diverse sono le cause che possono determinare le dimissioni di un ospite dalla RSA:

- espressa volontà dell'ospite o in accordo con i famigliari;
- violazioni e comportamenti che a norma del Regolamento Interno determinano le dimissioni dell'ospite;
- impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite;
- mancato pagamento della retta protratto per più di 60 giorni;
- decesso.

La dimissione avviene con provvedimento motivato e sottoscritto dalla Direzione e del Legale Rappresentante dell'Ente Gestore (ad eccezione delle dimissioni dovute a decesso).

Al verificarsi di una causa che determina le dimissioni, ad eccezione di dimissioni per cause naturali, il Medico Responsabile procederà ad effettuare uno o più colloqui con i familiari per valutare le ragioni che rendono necessarie le dimissioni; il giorno precedenti le dimissioni si provvederà a consegnare ai familiari o all'ospite direttamente, copia delle valutazioni multidimensionali e la lettera di dimissione redatta dal Medico Responsabile, al fine di fornire un quadro completo sulle necessità assistenziali del soggetto.

### ***UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO***

E' attivo presso la RSA un Ufficio per le Relazione con il Pubblico (URP). Tale Ufficio è istituito al fine di ottimizzare e agevolare il rapporto con i cittadini, e di perseguire maggiore chiarezza e trasparenza nelle procedure, nonché efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

L'utente può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per ricevere informazioni su tutto quello che concerne le prestazioni erogate dai servizi sanitari e socio-sanitari.

E' assicurato un orario di apertura coincidente con quello degli uffici.

Il compito dell'URP non è solo quello di informare, ma anche quello di aiutare l'utente a orientarsi nel panorama dei servizi socio-sanitari, con lo scopo di ridurre le difficoltà derivanti dalla complessità delle procedure. Esso svolge, infatti, attività di informazione, comunicazione e orientamento sulle modalità di concessione dei servizi, raccoglie e ascolta le segnalazioni, le proposte e i reclami degli ospiti e dei cittadini, organizzando precisi criteri di risposta rileva i bisogni e il livello di gradimento dell'utenza per i servizi erogati, riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti.

La richiesta di informazioni può essere soddisfatta sia telefonicamente sia recandosi direttamente alla sede URP, previo appuntamento, ed è totalmente gratuita.

Presso l'ufficio sono disponibili i moduli per l'esercizio del diritto di accesso e per la presentazione di istanze, domande o richieste di materiale informativo sulle attività e sui servizi erogati, quali la Carta dei Servizi.

### ***PROCEDURE PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI CITTADINI***

Una volta l'anno viene inviato a tutti i famigliari il questionario di soddisfazione per permettere, in esito all'elaborazione dei risultati, la compilazione del documento "Riesame della Direzione": in questo documento vengono resi noti i risultati della indagine sul grado di soddisfazione dei servizi resi e vengono enunciate le azioni correttive/migliorative per l'anno successivo.

E' possibile, comunque, richiedere in ogni momento all'URP (ufficio relazioni pubblico) l'invio del questionario di soddisfazione per ospiti, familiari e operatori (allegato 5 e 5A) e il modulo per la rilevazione degli apprezzamenti, reclami e disservizi (allegato 4).

La rimostranza va inoltrata alla Segreteria della RSA al fine di farla giungere al Direttore, il quale, entro 10 giorni, verificata la non conformità agisce nel senso della risoluzione del problema.

Ogni giudizio, sia negativo sia positivo, con relativi provvedimenti, viene archiviato ed entra a far parte del sistema generale di valutazione della soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori redatto ogni anno e diffuso al pubblico.

### ***PROCEDURA PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA***

Per poter accedere alla documentazione sociosanitaria contenuta nel FASAS ed estrarne copia, si applicano regole per l'accesso agli atti in vigore per gli Enti Pubblici.

Il modulo per la richiesta di accesso e il regolamento contenente i relativi costi possono essere richiesti direttamente all'ufficio amministrativo.

**COME RAGGIUNGERE LA RSA**

**IN AUTOMOBILE DA:**

**Bologna - Firenze - Roma - Brescia - Verona - Venezia**

via Piacenza e seguendo poi la **Strada Statale 412**

**Torino - Genova - Livorno**

via Tortona

**Autostrada A21 Torino-Piacenza**

uscite caselli autostradali:

**Voghera** seguendo poi la **Strada Statale del Penice** e poi la **Strada Provinciale Zavattarello/Varzi**

**Casteggio** seguendo poi la **Strada Provinciale per Fortunago**

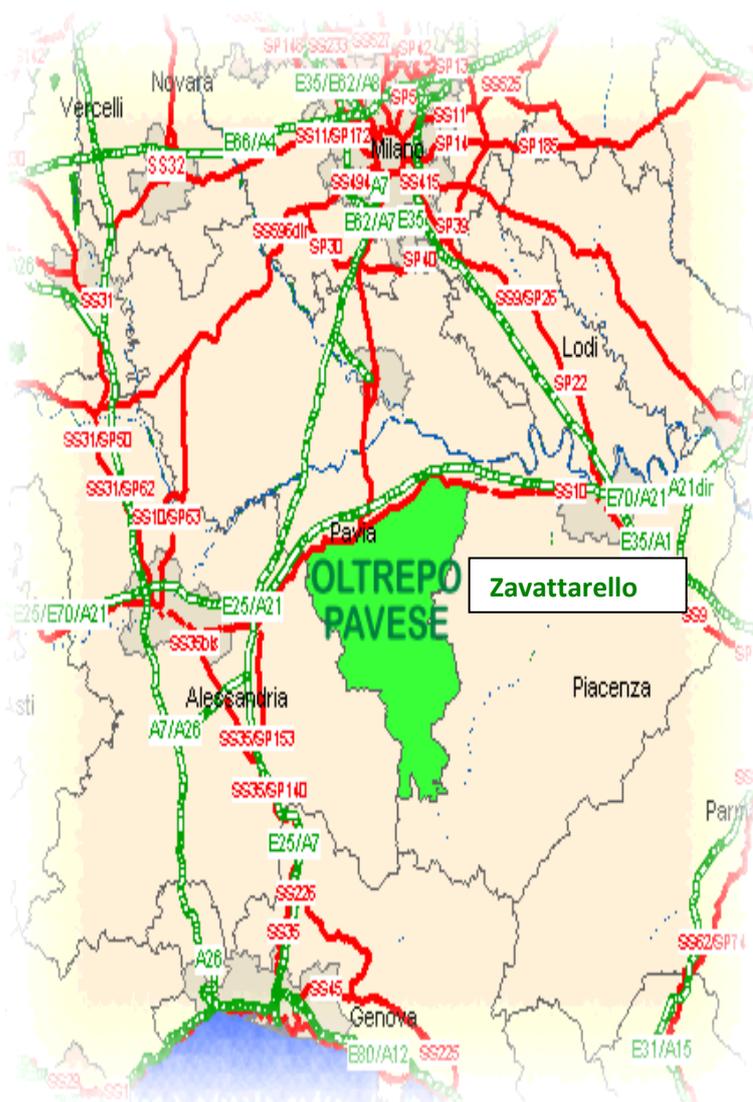
**Milano**

1- attraverso l'**Autostrada A7** uscite caselli autostradali:

**Voghera** seguendo poi la **Strada Statale del Penice** e poi la **Strada Provinciale da Ponte Nizza per Zavattarello/Valverde**

**Casteggio** seguendo poi la **Strada Provinciale per Fortunago/Ruino/Zavattarello**

2- attraverso l'**ex Strada Statale 412**, via Castel S. Giovanni – direzione **Passo Penice**



**ALLEGATI**

Allegato 1 – Carta dei diritti degli anziani

Allegato 2 – Menù tipo

Allegato 3 – Modulo segnalazione apprezzamenti, disservizi e reclami

Allegato 4 – Questionario di soddisfazione riservato ai familiari degli ospiti

Allegato 5 – Questionario di soddisfazione degli ospiti

ALLEGATO 1 – CARTA DEI SERVIZI

**CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO**

LA PERSONA HA DIRITTO	LE 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 essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza

Ediz. 01 Rev. 16 del 13/04/2023

Pag. 28. di 46

## **Casa di Riposo** – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

	della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
--	---

<b>Di avere una vita di relazione</b>	<b>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</b>
<b>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</b>	<b>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 solo di carattere affettivo.</b>
<b>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</b>	<b>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</b>
<b>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.</b>	<b>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.</b>

ALLEGATO 2- CARTA DEI SERVIZI

## MENU' (periodo dal 15 settembre al 15 giugno)

### PRANZO

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
<u>1° SETTIMANA</u>						
GNOCCHI AL RAGÙ FRITTATA CON VERDURE JULIENNE DI CAROTE- CAROTE COTTE FRUTTA - PANE	CREMA DI VERDURE CON CROSTINI PIZZA MARGHERITA (PROSCIUTTO E FAGIOLINI SOLO PER CHI NON MANGIA LA PIZZA) FRUTTA - PANE	PASTA INTEGRALE AL PESTO COSCE DI POLLO AL FORNO PATATE AL FORNO FRUTTA - PANE	MINISTRONE DI RISO CON PISELLI POLPETTE DI TONNO PATATE AL FORNO FRUTTA- PANE	RISOTTO CON CAROTE (PASSATE) SPEZZATINO DI MANZO CAROTE COTTE FRUTTA - PANE	PASTA AL RAGU' SCALOPPINE AL LIMONE PATATE AL FORNO FRUTTA PANE	RISOTTO AI FUNGHI BISTECHE DI TACCHINO IMPANATE AL FORNO PISELLI SALTATI AL POMODORO DOLCE PANE
<u>2° SETTIMANA</u>						
PASTA AL TONNO FORMAGGI MISTI (CRESCENZA E GRANA) CAROTE GRATINATE FRUTTA - PANE	MINISTRONE DI VERDURE CON PASTA UOVA STRAPAZZATE VERDURE MISTE TRIFOLATE FRUTTA - PANE	PASTA AL SUGO DI POMODORO E FAGIOLI ARROSTO DI TACCHINO JULIENNE DI CAROTE FRUTTA - PANE	RISOTTO ALLA PARMIGIANA E ZUCCHINE SOGLIOLA IMPANATA AL FORNO INSALATA MISTA- FAGIOLINI FRUTTA - PANE	POLENTA AL RAGÙ ERBETTE CON GRANA FRUTTA - PANE	RISOTTO ALLA MILANESE POLPETTINE DI POLLO IN SALSA DI SPINACI INSALATA MISTA FRUTTA PANE	LASAGNE AL FORNO MANZO IN UMIDO CON VERDURE DOLCE PANE
<u>3° SETTIMANA</u>						
RISOTTO AL POMODORO BOCCONCINI DI MERLUZZO E POMODORO E OLIVE INSALATA MISTA FRUTTA - PANE	CREMA DI VERDURE CON CROSTINI PIZZA MARGHERITA (PROSCIUTTO E FAGIOLINI SOLO PER CHI NON MANGIA LA PIZZA) FRUTTA - PANE	PASTA OLIO E GRANA POLLO ALLA CACCIATORA ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA - PANE	MINISTRONE DI RISO CON VERDURE PASSATE LONZA AL LATTE PATATE AL FORNO FRUTTA - PANE	PASTA CON LENTICCHIE E SUGO DI POMODORO UOVA STRAPAZZATE INSALATA MISTA- ZUCCHINE COTTE FRUTTA - PANE	RISOTTO ALL'ORTOLANA INVOLTINI DI PROSCIUTTO PURÈ DI PATATE FRUTTA PANE	TAGLIATELLE AL RAGU' POLPETTONE DI MANZO INSALATA VERDE- FAGIOLINI DOLCE PANE
<u>4° SETTIMANA</u>						
PASTA E CECI CON SUGO DI POMODORO MOZZARELLA VERDURE MISTE TRIFOLATE FRUTTA - PANE	MINISTRA DI PISELLI E PATATE CON RISO FRITTATA CON VERDURE FINOCCHI CRUDI OLIO E LIMONE (TAGLIATI SOTTILI) FRUTTA - PANE	PASTA AL POMODORO E OLIVE SCALOPPINE AL LIMONE SPINACI CON GRANA FRUTTA - PANE	RISOTTO ALLO ZAFFERANO HAMBURGER DI VITELLONE INSALATA MISTA O VERZA IN INSALATA MACEDONIA PANE	PASTA CON LE ZUCCHINE FILETTO DI MERLUZZO AL POMODORO E ORIGANO JULIENNE DI CAROTE- CAROTE COTTE FRUTTA - PANE	PASTA RICOTTA E POMODORO UOVA STRAPAZZATE INSALATA MISTA O VERZA IN INSALATA- ZUCCHINE COTTE FRUTTA - PANE	POLENTA CON LENTICCHIE E COTECHINO DOLCE PANE

N.B. QUALORA NON FOSSE POSSIBILE PREPARARE LA PIZZA, LA SOSTITUZIONE PREVISTA È: PASTA AL POMODORO, BOCCONCINI DI FORMAGGI MISTI, CONTORNO, FRUTTA

## CENA

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
<u>1° SETTIMANA</u>						
MINISTRONE DI LEGUMI	MINISTRINA	SEMOLINO	MINISTRONE DI VERDURA	MINISTRINA CON BRODO DI POLLO E TACCHINO	PANCOTTO	PASSATO DI VERDURA CON PASTA
AFFETTATI MISTI (PROSCIUTTO COTTO, SALAME COTTO E COPPA)	FORMAGGINI O CRESCENZA	PROSCIUTTO COTTO E CRESCENZA	FORMAGGI MISTI	POLLO E TACCHINO LESSI	PROSCIUTTO COTTO E RICOTTA	MOZZARELLA OLIO E ORIGANO
ZUCCHINE COTTE	CAVOLFIORI	VERZE LESSATE OLIO E SALE (FAGIOLINI PRUGNE, MELE O PERE COTTE)	SPINACI LESSATI	PATATE CAROTE E CIPOLLE LESSE	CAROTE LESSATE	ZUCCHINE TRIFOLATE
FRUTTA AL FORNO	YOGURT O FRUTTA COTTA		FRUTTA AL FORNO	MELE, PRUGNE E PERE COTTE	MELE AL FORNO	PRUGNE, MELE O PERE AL FORNO
<u>2° SETTIMANA</u>						
MINISTRINA CON BRODO DI CARNE	RISO E LATTE	MINISTRINA	PASSATO DI LEGUMI	MINISTRINA	MINISTRONE CON FAVE E PISELLI PASSATI	MINISTRINA DI PASTA
BOLLITO DI MANZO	AFFETTATI MISTI (PROSCIUTTO COTTO, SALAME COTTO E COPPA)	RICOTTA O TALEGGIO-PROSCIUTTO COTTO	FORMAGGI MISTI	AFFETTATI MISTI (PROSCIUTTO COTTO, SALAME COTTO E COPPA)	CRESCENZA O RICOTTA	PROSCIUTTO COTTO
PATATE CAROTE E CIPOLLE LESSE	FAGIOLINI LESSATI OLIO E LIMONE	ZUCCHINE OLIO E SALE	CAVOLFIORI LESSATI	PUREA DI PATATE	FINOCCHI LESSATI	ZUCCHINE TRIFOLATE
FRUTTA COTTA	FRUTTA MISTA COTTA	MELE COTTE	FRUTTA AL FORNO	PRUGNE, MELE O PERE COTTE	YOGURT O MELE AL FORNO	PERE A FORNO
<u>3° SETTIMANA</u>						
MINISTRINA CON BRODO DI POLLO E TACCHINO	RISO IN BRODO CON PISELLI	MINISTRONE DI LEGUMI	SEMOLINO	PANCOTTO	PASSATO DI VERDURE	RISO IN BRODO CON SPINACI
POLLO E TACCHINO LESSI	MOZZARELLA OLIO E ORIGANO	AFFETTATI MISTI	FORMAGGI MISTI	PROSCIUTTO COTTO E CRESCENZA	RICOTTA O TALEGGIO	AFFETTATI MISTI
CAROTE CIPOLLE E PATATE LESSI	SPINACI LESSATI	VERZE LESSATE OLIO E SALE	FINOCCHI LESSATI OLIO E LIMONE	CAVOLFIORI COTTI	PUREA DI CAROTE	ZUCCHINE TRIFOLATE
MELE COTTE	PRUGNE, MELE O PERE COTTE	YOGURT O FRUTTA COTTA	FRUTTA AL FORNO	MELE O PERE COTTE	YOGURT O PERE AL FORNO	PRUGNE, MELE O PERE AL FORNO
<u>4° SETTIMANA</u>						
MINISTRINA CON BRODO VEGETALE	PASSATO DI VERDURE	SEMOLINO	MINISTRONE DI LEGUMI	MINISTRINA CON BRODO DI MANZO	RISO AL BASILICO	MINISTRINA
AFFETTATI MISTI	CRESCENZA O RICOTTA	AFFETTATI MISTI	PROSCIUTTO COTTO E CRESCENZA	BOLLITO DI MANZO	FORMAGGI MISTI	AFFETTATI MISTI
FAGIOLINI	VERZE COTTE	CAROTE AL PREZZEMOLO	PUREA DI PISELLI	PATATE CAROTE E CIPOLLE LESSE	PATATE AL ROSMARINO	FINOCCHI LESSATI OLIO E LIMONE
FRUTTA AL FORNO	MELE O PERE COTTE	YOGURT O FRUTTA COTTA	FRUTTA AL FORNO	PRUGNE, MELE E PERE COTTE	FRUTTA AL FORNO	YOGURT O FRUTTA AL FORNO

ALLEGATO 2- CARTA DEI SERVIZI

## MENU' (periodo dal 15 giugno al 15 settembre)

### PRANZO

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
<b>1° SETTIMANA</b>						
PASTA CON SUGO DI POMODORO E BASILICO  FRITTATA CON ZUCCHINE  JULIENNE DI CAROTE E CAROTE AL BURRO  FRUTTA - PANE	PASTA OLIO E GRANA  HAMBURGER  SPINACI SALTATI  FRUTTA - PANE	MINISTRONE DI RISO CON PISELLI  POLPETTE DI POLLO  INSALATA MISTA (VERDE, POMODORI)  FAGIOLINI COTTI  FRUTTA - PANE	PASTA AL PESTO  PROSCIUTTO E MELONE  PURE' DI PATATE  FRUTTA - PANE	INSALATA DI RISO  SCALOPPINE DI POLLO AL LIMONE  CAROTE AL BURRO  FRUTTA - PANE	PASTA AL TONNO  CAPRESE (MOZZARELLA, POMODORO, OLIO SALE E ORIGANO)  PISELLI IN PADELLA  ANGURIA  PANE	RISOTTO AI FUNGHI  BISTECHE DI TACCHINO IMPANATE AL FORNO  PATATE AL ROSMARINI  MACEDONIA CON GELATO PANE
<b>2° SETTIMANA</b>						
PASTA ALLO ZAFFERANO CON ZUCCHINE  FORMAGGI MISTI (CRESCENZA E GRANA)  ZUCCHINE, PATATE, MELANZANE ALLA CAPONATA  FRUTTA - PANE	MINISTRINA IN BRODO  PIZZA AL PROSCIUTTO COTTO  FAGIOLINI COTTI  FRUTTA - PANE	PASTA FREDDA  POLLO ALLA CACCIATORA  PURE' DI PATATE  FRUTTA - PANE	GNOCCHI AL PESTO  SOGLIOLA ALLA MUGNAIA (LIMONE)  ZUCCHINE TRIFOLATE  FRUTTA - PANE	PASTA AL SUGO DI POMODORO CON FAGIOLI  ARROSTO DI TACCHINO  JULIENNE DI CAROTE  CAROTE LESSE  FRUTTA - PANE	RISOTTO GAMBERETTI E ZUCCHINE  UOVA STRAPAZZATE CON ZUCCHINE  MACEDONIA PANE	PASTA ALLA NORMA (CON MELANZANE)  BOCCONCINI DI MANZO IN UMIDO CON PISELLI  FRUTTA FRESCA  GELATO PANE
<b>3° SETTIMANA</b>						
INSALATA DI RISO  CAPRESE (POMODORO MOZZARELLA )  ZUCCHINE TRIFOLATE  FRUTTA - PANE	CREMA DI VERDURE (COMPRESI I LEGUMI GIÀ PRECOTTI) CON CROSTINI  LONZA AL LATTE  PATATE AL FORNO  FRUTTA - PANE	PASTA OLIO E GRANA  FRITTATA DI VERDURE  INSALATA VERDE  FRUTTA - PANE	MINISTRONE DI RISO CON VERDURE PASSATE (COMPRESI I LEGUMI)  BOCCONCINI DI MERLUZZO CON SUGO DI POMODORO E PATATE  FRUTTA - PANE	PASTA CON RICOTTA  POLPETTONE DI TONNO  FAGIOLINI COTTI  INSALATA DI POMODORI  FRUTTA - PANE	RISOTTO ALLA MILANESE  INVOLTINI DI PROSCIUTTO  PURE' DI PATATE  ANGURIA PANE	TAGLIATELLE AL RAGU'  ARROSTO DI TACCHINO  PURE' DI PATATE  INSALATA DI POMODORI  BUDINO VANIGLIA E CIOCCOLATO  FRUTTA FRESCA PANE
<b>4° SETTIMANA</b>						
PASTA SEMIFREDDA (POMODORO BASILICO E OLIO)  UOVA SODE CON POMODORO E PISELLI  FRUTTA FRESCA  PANE	MINISTRINA DI PISELLI E PATATE CON RISO  SCALOPPINE DI POLLO  SPINACI CON GRANA  FRUTTA  PANE	PASTA POMODORO E OLIVE  BOCCONCINI DI FORMAGGIO  POMODORI IN INSALATA  FAGIOLINI LESSI  FRUTTA PANE	RISOTTO AL LIMONE  PROSCIUTTO E MELONE  ZUCCHINE TRIFOLATE  FRUTTA  PANE	PASTA ALLE VERDURE MISTE  FILETTO DI MERLUZZO POMODORO E ORIGANO  PURE' DI PATATE  FRUTTA E PANE	PASTA RICOTTA E POMODORO  COSCE DI POLLO AL FORNO  CAROTE AL BURRO  FRUTTA E PANE	RISOTTO CON PROSCIUTTO COTTO E PISELLI  POLPETTONE DI MANZO  PATATE AL FORNO  BUDINO CACAO E VANIGLIA

# Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

## CENA

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
<u>1° SETTIMANA</u>						
MINISTRONE DI LEGUMI CAPRESE PATATE LESSE FRUTTA AL FORNO	SEMOLINO FORMAGGINI O CRESCENZA FAGIOLINI IN INSALATA YOGURT E FRUTTA FRESCA	PASTINA IN BRODO PROSCIUTTO COTTO E CRESCENZA PISELLI IN PADELLA PRUGNE, MELE E PERE COTTE	MINISTRINA IN BRODO DI POLLO/TACCHINO POLLO/TACCHINO O LESSI CAROTE, PATATE, CIPOLLE, FRUTTA AL FORNO	PASSATO DI VERDURE (COMPRESI I LEGUMI PRECOTTI) FORMAGGI MISTI FAGIOLINI BOLLITI INSALATA MISTA MELE COTTE PERE E PRUGNE	MINISTRONE AFFETTATI MISTI (PROSCIUTTO COTTO E COPPA) ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA AL FORNO	MINISTRINA IN BRODO BRESAOLA CON OLIO E SCAGLIE DI GRANA FAGIOLINI SALTATI IN PADELLA FRUTTA AL FORNO
<u>2° SETTIMANA</u>						
MINISTRONE DI RISO AFFETTATI MISTI (PROSCIUTTO COTTO, SALAME COTTO E COPPA) SPINACI LESSATI FRUTTA COTTA	RISO E LATTE CAPRESE DI MOZZARELLA E POMODORI CAROTE BOLLITE FRUTTA AL FORNO	SEMOLINO RICOTTA E TALEGGIO ZUCCHINE OLIO E SALE INSALATA MISTA MELE COTTE	MINISTRONE DI LEGUMI AFFETTATI MISTI (PROSCIUTTO COTTO, SALAME COTTO E COPPA) PURE' DI PATATE FRUTTA AL FORNO	MINISTRINA FORMAGGI MISTI FAGIOLINI PRUGNE, MELE E PERE COTTE	MINISTRONE CON FAVE E PISELLI CRESCENZA O RICOTTA PATATE AL PREZZEMOLO TIEPIDE YOGURT O MELE AL FORNO	MINISTRINA PROSCIUTTO E MELONE SPIANACI SALTATI PERE O MELE AL FORNO
<u>3° SETTIMANA</u>						
PASTINA IN BRODO DI POLLO/TACCHINO POLLO/TACCHINO O LESSI PATATE, CAROTE, CIPOLLE MELE COTTE	RISO IN BIANCO MOZZARELLA OLIO E ORIGANO SPINACI LESSATI POMODORI IN INSALATA PRUGNE, MELE E PERE COTTE	MINISTRONE DI LEGUMI PROSCIUTTO E MELONE FAGIOLINI LESSATI OLIO E SALE YOGURT E FRUTTA COTTA	SEMOLINO FORMAGGI MISTI ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA AL FORNO	PASSATO DI VERDURE PROSCIUTTO COTTO E CRESCENZA PISELLI MELE O PERE COTTE	PASTINA IN BRODO RICOTTA E TALEGGIO CAROTE AL BURRO YOGURT E FRUTTA AL FORNO	RISO IN BRODO CON SPINACI BRESAOLA OLIO E SCAGLIE DI GRANA ZUCCHINE TRIFOLATE FRUTTA AL FORNO
<u>4° SETTIMANA</u>						
SEMOLINO MOZZARELLA OLIO E ORIGANO FAGIOLINI COTTI FRUTTA COTTA	PASSATO DI VERDURE AFFETTATI MISTI ZUCCHINE AL PREZZEMOLO YOGURT E FRUTTA COTTA	PASTINA IN BRODO DI POLLO/TACCHINO POLLO/TACCHINO O LESSI PATATE, CAROTE, CIPOLLE MELE COTTE	MINISTRONE DI LEGUMI PROSCIUTTO COTTO E CRESCENZA PISELLI IN PADELLA FRUTTA AL FORNO	RISO E LATTE CAPRESE SPINACI LESSATI PRUGNE, MELE O PERE COTTE	MINISTRONE DI VERDURE FORMAGGI MISTI FAGIOLINI LESSI INSALATA VERDE FRUTTA AL FORNO	MINISTRINA AFFETTATI MISTI ZUCCHINE TRIFOLATE YOGURT E FRUTTA AL FORNO

## ALLEGATO 3 – CARTA DEI SERVIZI

	Sistema Qualità	Ed. <b>03</b> Rev. <b>01</b>
	MODULO 7.1.11	Pag. 1.4
	<b>SCHEDA RILEVAZIONE APPREZZAMENTI – DISSERVIZI - RECLAMI</b>	Foglio di
<b>RSA "CASA DI RIPOSO" - CDI</b> PROVINCIA DI PAVIA <b>COMUNE DI ZAVATTARELLO</b>		

Il Sottoscritto/a Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_, nato/a a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, e residente a

\_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_,

nella sua qualità di:

- OSPITE  RSA  CDI

- FAMILIARE DI RIFERIMENTO DELL'OSPITE  RSA  CDI

(Nome e Cognome dell'Ospite \_\_\_\_\_)

- TUTORE/CURATORE/ADS DELL'OSPITE  RSA  CDI

(Nome e Cognome dell'Ospite \_\_\_\_\_)

esprime il suo apprezzamento per:

---

---

---

---

segnala i seguenti disservizi:

**Casa di Riposo** – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

---

---

---

---

esprime le proprie lamentele per:

---

---

---

---

Zavattarello,

FIRMA

---

ALLEGATO 4 – CARTA DEI SERVIZI

**QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI  
DELLA RSA “CASA DI RIPOSO” DEL COMUNE DI ZAVATTARELLO**

**IMPORTANTE:** Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

E' SODDISFATTO DEL MODO IN CUI IL SUO FAMILIARE E' STATO ACCOLTO DURANTE I PRIMI GIORNI DI PERMANENZA NELLA RSA?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

LE VANNO BENE GLI ORARI DI APERTURA DELLA RSA PER LE VISITE DEGLI OSPITI?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

SECONDO LEI IL PERSONALE E' PROFESSIONALMENTE PREPARATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLI DEL SUO FAMILIARE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

RITIENE DI POTER AVERE DAL PERSONALE LE INFORMAZIONI CHE DESIDERA SULLE CONDIZIONI DEL SUO FAMILIARE IN MODO SODDISFACENTE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

SI SENTE SOSTENUTO ED AIUTATO DAL PERSONALE NELL'AFFRONTARE LA MALATTIA DEL SUO FAMILIARE?

# Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

SI SENTE COINVOLTO DAL PERSONALE (MEDICI, INFERMIERI, E OPERATORI) NELLE CURE DEL SUO FAMILIARE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

COME GIUDICA IL COSTO DELLA RETTA RISPETTO AL SERVIZIO CHE RICEVE IL SUO FAMILIARE?

ALTO	BASSO	GIUSTO	NON SO

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE IL SUO FAMILIARE RICEVE?

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	INSODDISFATTO	NESSUN A RISPOSTA
Cure mediche					
Cure infermieristiche					
Cure di assistenza					
Fisioterapia					
Animazione					

COME VALUTA IL COMPORAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI CONFRONTI DEL SUO FAMILIARE?

**Casa di Riposo** – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

	<b>MOLTO SODDISFAT TO</b>	<b>SODDISFAT TO</b>	<b>POCO SODDISFAT TO</b>	<b>INSODDISF ATTO</b>	<b>NESSUN A RISPOST A</b>
Medici					
Infermieri					
Operatori OSS					
Fisioterapisti					
Animatore					

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALL'ENTE?

	<b>MOLTO SODDISFAT TO</b>	<b>SODDISFAT TO</b>	<b>POCO SODDISFAT TO</b>	<b>INSODDISF ATTO</b>	<b>NESSUN A RISPOST A</b>
Servizio amministrativo					
Servizio lavanderia/guardaroba					
Servizio parrucchiere/barbiere					
Servizio pulizie					
Servizio ristorazione					

## Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

	<b>MOLTO SODDISFAT TO</b>	<b>SODDISFAT TO</b>	<b>POCO SODDISFAT TO</b>	<b>INSODDISF ATTO</b>	<b>NESSUN A RISPOST A</b>
Tutela riservatezza					
Rapporti con i responsabili					
Cordialità nel rispondere alle domande					

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI ORGANIZZATIVI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

	<b>MOLTO SODDISFAT TO</b>	<b>SODDISFAT TO</b>	<b>POCO SODDISFAT TO</b>	<b>INSODDISF ATTO</b>	<b>NESSUN A RISPOST A</b>
Personalizzazione della camera					
Comfort degli ambienti					
Varietà del menù					
Risposta alle esigenze alimentari					

HA AVUTO PRECEDENTI ESPERIENZE IN ALTRE STRUTTURE?

<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NESSUNA RISPOSTA</b>

LE E' MAI CAPITATO DI AVER SEGNALATO ALLA RSA PROBLEMI O DISSERVIZI PARTICOLARI?

<b>SPESSE</b>	<b>RARAMENTE</b>	<b>MAI</b>

# Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

SE LE E' CAPITATO, E' SODDISFATTO DI COME LA RSA RISOLVE LAMENDELE O PROBLEMI PARTICOLARI?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, COMPLESSIVAMENTE LA SUA OPINIONE SU QUESTA RSA E':

MIGLIORE DI QUANTO PENSASSI	ESATTAMENTE COME ME LA IMMAGINAVO	PEGGIO DI QUANTO PENSASSI	NON SO

COMPLESSIVAMENTE LEI QUANTO E' SODDISFATTO DI COME LA RSA ASSISTE IL SUO FAMILIARE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

GRADO DI PARENTELA CON L'OSPITE:

- CONIUGE       FIGLIO/FIGLIA       SORELLA/FRATELLO  
 NIPOTE       ALTRO PARENTE

FREQUENZA VISITE AL FAMILIARE IN STRUTTURA:

- QUASI TUTTI I GIORNI       CIRCA UNA VOLTA A SETTIMANA  
 CIRCA 1 O 2 VOLTE AL MESE       MENO DI UNA VOLTA AL MESE

DATA \_\_\_\_\_

GRAZIE PER LA COLLABORAZION

ALLEGATO 5 – CARTA DEI SERVIZI

**QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA  
RSA “CASA DI RIPOSO” DEL COMUNE DI ZAVATTARELLO**

**IMPORTANTE:** Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

**ACCOGLIENZA:** (rispondere solo se l'ospite è entrato durante l'anno in corso)

COME VALUTA L'ACCOGLIMENTO IN STRUTTURA (INFORMAZIONI RICEVUTE, ACCOMPAGNAMENTO NELLE CAMERE ECC)?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

**LA STRUTTURA E GLI SPAZI**

COME VALUTA LA SUA STANZA IN MERITO ALLA PULIZIA DEGLI AMBIENTI E ARREDI?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI COMUNI (SALE, CORRIDOI, SCALE ECC)?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME GIUDICA I SERVIZI IGIENICI (QUALITA', PULIZIA, ACCESSIBILITA')?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

## Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

--	--	--	--	--

COME VALUTA GLI ARREDI E LE ATTREZZATURE IN GENERE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA GLI SPAZI ESTERNI DELLA STRUTTURA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA LA SEGNALETICA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

### PERSONALE E SERVIZI SANITARIO ASSISTENZIALI

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO MEDICO?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO INFERMIERISTICO?

# Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA OSS/ASA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

# Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? \_\_\_\_\_

---

---

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? \_\_\_\_\_

---

---

## SERVIZIO DI RISTORAZIONE

COME VALUTA LA QUALITA' DEL CIBO?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA LA QUANTITA' DI CIBO SOMMINISTRATA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA LE MODALITA' DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI E DELL'IDRATAZIONE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

## **Casa di Riposo** – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

COME VALUTA, IN TERMINI DI VARIETA' I MENU STAGIONALI PROPOSTI?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA LA PULIZIA DEI PIATTI, BICCHIERI, POSATE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

### ALTRI SERVIZI

COME VALUTA IL SERVIZIO DI LAVANDERIA/GUARDAROBA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA IL SERVIZIO BARBIERE/PARRUCCHIERE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

### GENERALI

COME VALUTA LA TUTELA DELLA PRIVACY ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE LA STRUTTURA?

**Casa di Riposo** – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

DATA \_\_\_\_\_