



***Residenza Sanitario Assistenziale***

***Comune di Zavattarello***

# ***CARTA DEI SERVIZI***

**Approvata con Deliberazione di Consiglio Comunale n° 15 del 1/06/2022**

## 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 Elisabetta Boni
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 Elisabetta Boni
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.

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. 4 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.

### ***FINALITA’***

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 precedentemente.

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 Circolare Ministeriale n. 0019680-30/03/2022 – DGPRES-DGPRES-P, per **contatto stretto ALTO RISCHIO** 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 fino al **decimo giorno** successivo alla data dell'ultimo contatto stretto con soggetti confermati positivi, e di effettuare un test antigenico rapido o molecolare alla prima comparsa dei sintomi e, se ancora sintomatici, al **quinto** giorno successivo alla data dell'ultimo contatto.

Per i **contatti occasionali BASSO RISCHIO** non sono previste misure di sorveglianza. In considerazione della situazione epidemiologica attuale e della campagna vaccinale ancora in corso, fino al 31/12/2022, durante l'indagine telefonica viene richiesto lo stato vaccinale

dell'ospite interessato all'ingresso in struttura e nello specifico se il soggetto rientri in una di queste categorie:

**A - NUOVO OSPITE CON PROTEZIONE VACCINALE COMPLETA**

Rientrano in questa categoria suddivisa in 3 tipologie:

<b>TIPOLOGIA 1</b>	Ospiti che hanno completato il ciclo vaccinale primario (1° e 2° dose) e hanno ricevuto la dose booster
<b>TIPOLOGIA 2</b>	Ospiti che hanno completato il ciclo vaccinale primario (1° e 2° dose + 14 giorni) ma non sono ancora trascorsi ancora i 120 giorni dalla 2° dose necessari per la somministrazione della dose booster
<b>TIPOLOGIA 3</b>	Ospite guarito da infezione da SARS-CoV-2 contratta dopo un ciclo vaccinale completo
<b>TIPOLOGIA 4</b>	Ospite a cui è stato somministrato Evusheld da meno di 120 giorni

Gli ingressi in RSA di questi soggetti seguiranno le regole riportate nella seguente tabella.

NO ISOLAMENTO  
TAMPONE ANTIGENICO RAPIDO ALL'INGRESSO \*  
SORVEGLIANZA PER 5 GIORNI E ESECUZIONE TAMPONE ANTIGENICO RAPIDO IN CASO DI SINTOMI

\* in caso di esito positivo del tampone antigenico rapido l'ingresso è rinviato a dopo la negativizzazione; il Medico Responsabile avviserà il MMG dell'ospite per gli adempimenti del caso.

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

Gli ingressi in RSA di questi soggetti seguiranno le regole riportate nella seguente tabella.

NO ISOLAMENTO  
TAMPONE ANTIGENICO RAPIDO ALL'INGRESSO \*  
SORVEGLIANZA PER 5 GIORNI E ESECUZIONE TAMPONE ANTIGENICO RAPIDO IN CASO DI SINTOMI  
PROGRAMMAZIONE AVVIO O COMPLETAMENTO DEL CICLO VACCINALE SECONDO LE TEMPSTICHE PREVISTE (PREVIO CONSENSO DELL'INTERESSATO O DI CHI NE FA LE VECI)

\* in caso di esito positivo del tampone antigenico rapido l'ingresso è rinviato a dopo la negativizzazione; il Medico Responsabile avviserà il MMG dell'ospite per gli adempimenti del caso.

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

Rientrano in questa categoria suddivisa in 5 tipologie:

<b>TIPOLOGIA 1</b>	Ospiti con nessuna vaccinazione
<b>TIPOLOGIA 2</b>	Ospiti con ciclo primario iniziato ma non ancora completato
<b>TIPOLOGIA 3</b>	Ospiti con ciclo primario completato da meno di 14 giorni
<b>TIPOLOGIA 4</b>	Ospiti con ciclo primario completato da più di 120 giorni
<b>TIPOLOGIA 5</b>	Ospiti guariti da più di 120 giorni in assenza di pregressa vaccinazione

Gli ingressi in RSA di questi soggetti seguiranno le regole riportate nella seguente tabella.

TAMPONE ANTIGENICO RAPIDO ALL'INGRESSO (SE POSITIVO L'INGRESSO E' RINVIATO)  
ISOLAMENTO PER 5 GIORNI AL TERMINE DEL QUALE DEVE EFFETTUARSI TAMPONE ANTIGENICO RAPIDO  
PROGRAMMAZIONE DELL'AVVIO O DEL COMPLETAMENTO DEL CICLO VACCINALE SECONDO LE TEMPISTICHE PREVISTE E PREVIO CONSENSO DELL'INTERESSATO O DI CHI NE FA LE VECI

In presenza di focolaio in RSA, gli ingressi di nuovi ospiti sono posticipati alla chiusura del focolaio e ad almeno 7 giorni senza nuovi casi collegati.

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

Se la domanda di ingresso è stata presentata per una persona ricoverata presso strutture sanitarie (ospedale per acuti) o altre strutture socio sanitarie 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;

2 - 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.

### **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 si dovranno applicare le seguenti disposizioni:

1- l'ingresso in struttura è consentito ad un solo parente/accompagnatore (munito di mascherina e guanti) che dovrà sottoporsi al controllo temperatura all'esterno della porta di ingresso tramite termometro digitale a infrarossi e dovrà compilare il modulo predisposto per la verifica della presenza di sintomi sospetti COVID-19; il controllo della temperatura corporea prima dell'ingresso in struttura è previsto anche per l'ospite, anch'esso munito di mascherina se tollerata;

2- 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, il servizio di reperibilità in continuità assistenziale è garantito tramite convenzione con AEQUITAS Società Consortile A.R.L.

Oltre alle visite 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.

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**

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 RIPOSORSA**

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***

La RSA ospita soggetti particolarmente fragili e a maggior rischio di evoluzione grave se colpiti da COVID-19.

Per tale ragione si sono adottate misure stringenti di prevenzione e controllo delle infezioni per tutelare la salute degli ospiti in ottemperanza a quanto stabilito dalla Ordinanza Ministero della Salute dell'08/05/2021 inerente le modalità di accesso/uscita di ospiti e visitatori presso le strutture residenziali della rete territoriale.

Le modalità per l'accesso dei visitatori sono stabilite tenendo in considerazione la seguente normativa di riferimento:

- art 7 del decreto-legge 24 dicembre 2021, n. 221 coordinato con la legge di conversione 18 febbraio 2022, n. 11;
- DGR n. 6082 del 10/03/2022 recante "Aggiornamento degli atti di indirizzo per le strutture ospedaliere e le unità d'offerta della rete territoriale in relazione alla evoluzione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19";
- art. 7 del Decreto Legge 24/03/2022 n. 24;
- Nota Regionale Protocollo numero G1.2022.0015538 inerente l'attuazione del D.L. 24/03/2022 n. 24 in relazione all'organizzazione delle attività delle strutture sanitarie e sociosanitarie e precisazioni in merito all'allegato 1 della DGR XI/6082 del 10/03/2022.

L'ingresso in RSA è consentito solo a familiari, visitatori o volontari in possesso di:

- Certificazione Verde Covid-19 rilasciata a seguito della somministrazione della dose di richiamo (booster) successivo al ciclo vaccinale primario (Certificazione Verde Covid-19 rafforzata);
- Certificazione Verde Covid-19 rilasciata a seguito del completamento del ciclo vaccinale primario o dell'avvenuta guarigione, unitamente a una certificazione che attesti l'esito negativo del test antigenico rapido o molecolare eseguito nelle 48 ore precedenti l'accesso.

## **MODALITA' ORGANIZZATIVE PER L'INGRESSO DEI VISITATORI**

### **PRENOTAZIONE DELLA VISITA**

Ai familiari, visitatori e volontari in possesso della certificazione verde COVID-19 è consentito l'ingresso in struttura per far visita agli ospiti della RSA, adottando le seguenti regole:

- l'accesso è autorizzato 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;
- sarà consentito l'accesso in struttura a non più di 2 familiari/visitatori per ospite per visita; l'accesso ai minori di anni 5 è vietato. Un numero maggiore di visitatori per ospite deve essere autorizzato dalla Direzione.

Per i soggetti con certificazione di esenzione alla vaccinazione è richiesta l'esibizione di un referto negativo di tampone antigenico rapido o molecolare effettuato non oltre le 48 ore prima dell'accesso;

- 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;
- le visite potranno avvenire in una delle sale comuni al piano terra della struttura, o nel cortile esterno; fino al 31/12/2022 l'organizzazione delle visite verrà effettuata tenendo in considerazione la durata prevista per ogni singola visita e la capienza massima dei locali utilizzati;
- le visite su appuntamento potranno essere fissate nelle seguenti fasce orarie giornaliere:  
**dal lunedì al sabato dalle ore 09:30 alle ore 12 e dalle 13 alle 15:30**

Le visite nei giorni festivi o in orari differenti da quelli prestabiliti sono possibili ma devono essere specificatamente concordate con gli uffici amministrativi.

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

Il familiare/visitatore munito di mascherina (almeno FFP2 o superiore), prima di recarsi nell'area riservata alla visita dovrà:

- igienizzarsi le mani utilizzando il dispenser messo a disposizione;
- sottoporsi alla misurazione della temperatura corporea attraverso termometro digitale ad infrarossi;
- esibire all'addetta incaricata la certificazione verde COVID-19 per le finalità contenute nell'ordinanza del Ministro della Salute del 08/05/2021 e nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali (è esclusa la possibilità di raccolta, conservazione e successivo trattamento dei dati relativi alla salute contenuti nella certificazione);
- compilare la scheda anamnestica volta alla identificazione di sintomatologia correlabile al COVID-19;
- ricevere l'informativa allegata al documento "patto di condivisione del rischio";
- ricevere copia dell'informativa sulle modalità di accesso di familiari/visitatori/volontari presso la RSA "Casa di Riposo" – CDI del Comune di Zavattarello se non già in possesso;
- sottoscrivere il documento denominato "patto di condivisione del rischio".

L'incarico di verifica del possesso della certificazione verde COVID-19 è stato conferito a soggetti determinati con atto formale da parte del Legale Rappresentante dell'Ente Gestore e si specifica che:

- 1) gli incaricati devono richiedere ai soggetti a cui è consentito l'ingresso in RSA l'esibizione della certificazione verde COVID-19 per le finalità contenute nell'ordinanza del Ministro della Salute del 08/05/2021 e nella Legge 28 maggio 2021 n. 44;
- 2) la verifica del possesso della certificazione verde avviene nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali e di quanto è stabilito dall'art. 9 della Legge 17 giugno 2021 n. 87 e nello specifico è esclusa la possibilità di raccolta, conservazione e successivo trattamento dei dati relativi alla salute contenuti nella certificazione;
- 3) la verifica della identità del soggetto intestatario della certificazione verde, mediante richiesta di esibizione di un documento di identità, è possibile solo nei casi di abuso o elusione delle norme e nello specifico quando appaia manifesta l'incongruenza con i dati anagrafici contenuti nella certificazione (così come stabilito dalla Circolare del Ministero della Salute n. 15350/117/2/1 del 10/08/2021); la verifica deve comunque essere svolta con modalità che tutelino la riservatezza della persona nei confronti di terzi.

Qualora il familiare/visitatore RIFIUTI di adempiere ad una sola della procedure preliminari **NON POTRA' ACCEDERE ALLA STRUTTURA** e verrà invitato a uscire dalla medesima.

### **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 FFP2 o superiore) per tutta la durata dell'incontro;
- 2) dovranno igienizzarsi le mani prima della visita e al termine della stessa;
- 3) viene richiesto ai familiari di ridurre al minimo il contatto fisico con l'ospite;
- 4) 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;
- 5) l'ospite verrà accompagnato all'area incontro dall'animatrice o da un operatore OSS/ASA.

### **VISITE ALL'INTERNO DELLE CAMERE DI DEGENZA**

Per gli ospiti allettati e nelle condizioni di "fine vita" è possibile ricevere la visita dei familiari/visitatori direttamente nella camera di degenza.

Se l'ospite occupa una camera doppia la visita deve avvenire con la presenza in camera di un solo ospite; se ciò non è possibile (ad esempio perché anche l'altro ospite è allettato o impossibilitato allo spostamento) gli operatori provvederanno a collocare dei paraventi per isolare ospite e visitatore dal compagno di camera.

Sarà consentito l'accesso alla camera di degenza ad un solo familiare/visitatore per volta e la durata della visita può essere di almeno 45 minuti.

I familiari/visitatori dovranno seguire le disposizioni relative agli adempimenti preliminari all'accesso.

I familiari dovranno attenersi a tutte le regole sopra illustrate in tema di modalità di svolgimento dell'incontro; verranno accompagnati in camera dall'animatrice o dal personale 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 venerdì 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**

Fino al 31/12/2022 in considerazione del fatto che le visite in struttura da parte dei familiari degli ospiti sono consentite solo ai possessori di Certificazione Verde Covid-19, per permettere di avere costanti informazioni sui degenti, vengono attuate le seguenti misure:

- gli ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti vengono aiutati dall'animatrice ad effettuare direttamente le chiamate ai propri familiari, attraverso il cellulare personale o il cordless messo a disposizione dalla struttura, almeno una volta a settimana;
- per gli ospiti non autosufficienti, e per i familiari che non avessero risposto alla chiamata precedente, rimane onere dell'animatrice contattare telefonicamente i parenti di riferimento dei degenti per aggiornarli sulle condizioni dell'ospite, almeno una volta a settimana, dando precedenza ai parenti degli ospiti che non hanno ricevuto visite durante la settimana o che non sono state programmate nei 15 giorni. Le telefonate effettuate vengono annotate in un apposito registro per dare evidenza del numero di chiamate e della data di effettuazione;
- in caso di presenza di ospiti positivi COVID-19 isolati in struttura, le telefonate per l'aggiornamento sulle condizioni cliniche e generali avranno cadenza giornaliera fino al termine dell'isolamento.

Per i familiari/caregiver e i conoscenti degli ospiti deambulanti autonomamente e per gli ospiti in carrozzina, non in possesso della certificazione verde COVID-19, è prevista la possibilità di concordare con l'animatrice un incontro per poter vedere i propri cari attraverso la vetrata di ingresso della RSA.

L'incontro si svolgerà secondo le seguenti modalità:

1. fissazione ora e giorno dell'appuntamento con l'ufficio amministrativo (di preferenza dal lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00 ma è possibile concordare un orario diverso in base ad esigenze particolari) per un massimo di n. 1 incontro al giorno;
2. durata massima dell'incontro, salvo accordi diversi per particolari esigenze, sarà di almeno 45 minuti;
3. i visitatori potranno accedere al cortile interno della RSA ma dovranno restare davanti alla vetrata della porta di ingresso senza possibilità di accedere all'interno;
4. l'ospite verrà accompagnato dall'animatrice o dal personale OSS al piano terra davanti alla vetrata di ingresso;
5. i parenti potranno comunicare con l'ospite tramite telefono;
6. la condivisione di oggetti tra visitatori e ospiti è vietata.

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**

Fino al 31/12/2022 i rientri temporanei in famiglia degli ospiti della RSA sono regolati nel modo seguente:

1 – Il rientro temporaneo in famiglia è consentito solamente agli ospiti con **certificazione verde COVID-19 rilasciata a seguito della somministrazione della dose booster successiva al ciclo vaccinale primario**, deambulanti (con o senza ausilio di girello o carrozzina);

2 – L'uscita dalla Struttura potrà essere **soltanto giornaliera**, con uscita dalle ore 09:00 e rientro obbligatorio dell'ospite entro le ore 20:00;

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

4 – 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;

5 – Nel giorno fissato per l'uscita dalla Struttura, il familiare/tutore/curatore/ads che prenderà in carico l'ospite per l'uscita, poiché dovrà accedere agli uffici amministrativi, dovrà essere munito, ai sensi dell'art. 7 del Decreto Legge 24 dicembre 2021 n. 221, di:

- certificazione verde COVID-19 rilasciata a seguito della somministrazione della dose di richiamo successiva al ciclo vaccinale primario

- certificazione verde COVID-19 rilasciata a seguito del completamento del ciclo vaccinale primario o dell'avvenuta guarigione UNITAMENTE ad una certificazione che attesti l'esito negativo del test antigenico rapido o molecolare eseguito nelle 48 ore precedenti l'accesso.

Il familiare/tutore/curatore/ads munito di mascherina FFP2 o superiore, dovrà:

- prima di accedere agli uffici amministrativi sottoporsi alla misurazione della temperatura corporea attraverso termometro digitale ad infrarossi;
- esibire la certificazione verde COVID-19 all'addetta incaricata;
- compilare la scheda anamnestica volta alla identificazione di sintomatologia correlabile al COVID-19;
- ricevere l'informativa allegata al documento "patto di condivisione del rischio";

- ricevere il modulo per la tracciabilità dei contatti con l'impegno alla restituzione del medesimo debitamente compilato al rientro in Struttura dell'ospite;
- 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 o, su indicazione del Medico Responsabile, anche in assenza di sintomatologia se durante l'uscita l'ospite ha frequentato luoghi pubblici (bar, ristoranti, agriturismi 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.

**SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, DELLE FAMIGLIE E DEGLI OPERATORI**

**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.

In ottemperanza a quanto riportato nella nota Regione Lombardia Prot. n. G1.20210072092 del 29/12/2021, a tutti i familiari di riferimento degli ospiti della RSA verrà inoltrato nei mesi di marzo, luglio e novembre un questionario volto a esaminare il grado di soddisfazione percepito in ordine a:

- MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DELLE VISITE IN STRUTTURA

- MODALITA' ORGANIZZATIVE RIENTRI TEMPORANEI DELL'OSPITE AL DOMICILIO
- MODALITA' COMUNICATIVE/INFORMATIVE TRA STRUTTURA E FAMILIARI E TRA OSPITI E FAMILIARI

All'interno del questionario sarà presente, per ogni singolo aspetto, uno spazio per la raccolta di tutte le osservazioni e di tutti i suggerimenti organizzativi che i familiari riterranno opportuno fornire alla struttura.

Verrà assegnato un termine entro il quale il questionario compilato dovrà essere inoltrato alla struttura e a raccolta finita verranno analizzati i risultati dalla Direzione.

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**

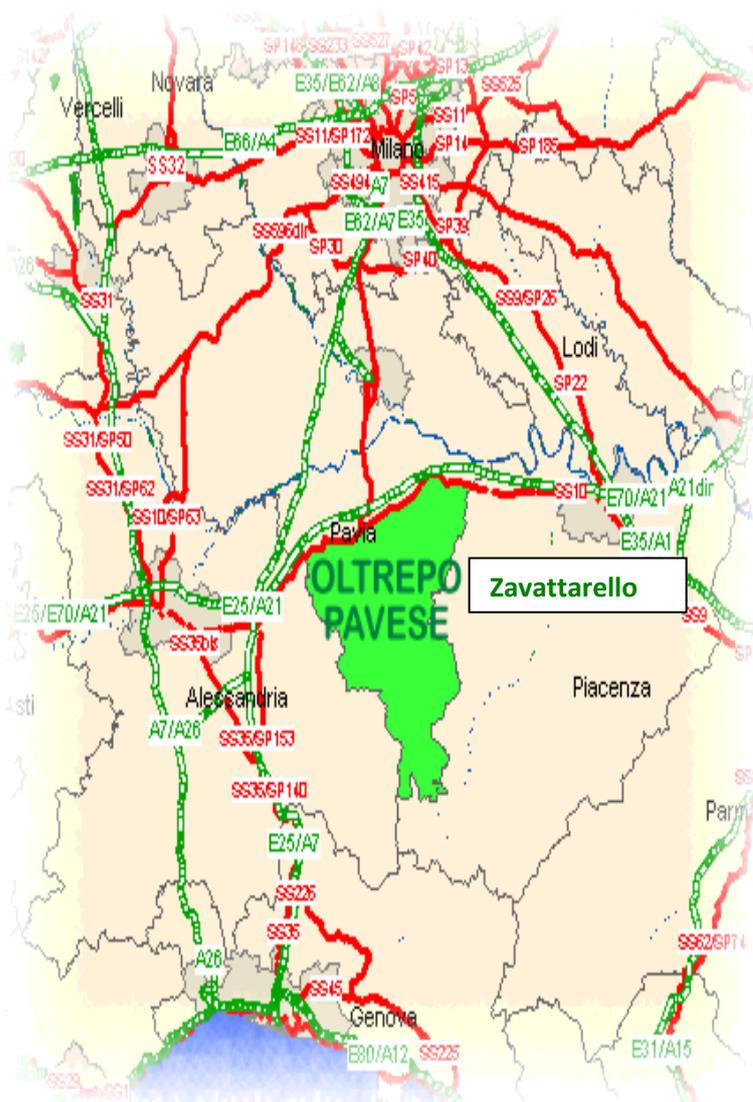
**Milano**

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 4 A – Questionario di soddisfazione visite e comunicazioni

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

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

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  ANGIURIA  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  ANGIURIA  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 MODALITA' ORGANIZZATIVE VISITE IN STRUTTURA – MODALITA' COMUNICATIVE TRA STRUTTURA E FAMILIARI E TRA OSPITI E FAMILIARI - USCITE PROGRAMMATE DEGLI OSPITI –**

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.

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELATIVI ALLA ORGANIZZAZIONE DELLE VISITE IN STRUTTURA NEL PERIODI DI PANDEMIA?

**MODALITA' DI PRENOTAZIONE DELLA VISITA IN STRUTTURA**

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

**ORARI SETTIMANALI DELLE VISITE**

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

**DURATA DELLA VISITA**

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

**MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA: ACCOGLIENZA E COMPILAZIONE MODULISTICA**

# Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

## SPAZIO RISERVATO ALL'INCONTRO

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

## REGOLE E COMPORTAMENTI DA TENERE DURANTE LA VISITA

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

## DISCREZIONE DEL PERSONALE ADDETTO AL CONTROLLO DEL RISPETTO DELLE REGOLE DURANTE LA VISITA

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELATIVI ALLE MODALITA' DI COMUNICAZIONE/INFORMAZIONE TRA STRUTTURA E FAMILIARI E TRA OSPITI E FAMILIARI?

## UTILITA' E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI COMUNICATE

# Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

## TELEFONICAMENTE

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

## FREQUENZA SETTIMANALE DELLE TELEFONATE

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SECONDO LEI CON QUALE FREQUENZA DOVREBBERO ESSERE SVOLTE LE TELEFONATE?

1 VOLTA A SETTIMANA	2 VOLTE A SETTIMANA	3 VOLTE A SETTIMANA	OGNI GIORNO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

## TELEFONATE QUOTIDIANE NEL CASO IN CUI L'OSPITE SIA IN ISOLAMENTO

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELATIVI ALLA ORGANIZZAZIONE DELLE USCITE PROGRAMMATE DEGLI OSPITI?

## MODALITA' DI PRENOTAZIONE DELL'USCITA DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA

MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	MOLTO POCO SODDISFATTO	NON SO

# Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale

27059 Zavattarello (PV)

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

## **DURATA DEL RIENTRO GIORNALIERO AL DOMICILIO**

<b>MOLTO SODDISFATTO</b>	<b>ABBASTANZA SODDISFATTO</b>	<b>POCO SODDISFATTO</b>	<b>MOLTO POCO SODDISFATTO</b>	<b>NON SO</b>

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

## **LIMITAZIONE ALLA FREQUENTAZIONE DI LOCALI PUBBLICI**

<b>MOLTO SODDISFATTO</b>	<b>ABBASTANZA SODDISFATTO</b>	<b>POCO SODDISFATTO</b>	<b>MOLTO POCO SODDISFATTO</b>	<b>NON SO</b>

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

## **COMPILAZIONE PROSPETTO PER IL TRACCIAMENTO DEI CONTATTI**

<b>MOLTO SODDISFATTO</b>	<b>ABBASTANZA SODDISFATTO</b>	<b>POCO SODDISFATTO</b>	<b>MOLTO POCO SODDISFATTO</b>	<b>NON SO</b>

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

---

---

COMPILATORE:

- TUTORE       CURATORE       ADS  
 CONIUGE       FIGLIO/FIGLIA       SORELLA/FRATELLO  
 NIPOTE       COGNATA/O       ALTRO PARENTE

DATA \_\_\_\_\_

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE.

ALLEGATO 6 – 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?

<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>DISCRETO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFIC.</b>

COME VALUTA GLI SPAZI ESTERNI DELLA STRUTTURA?

<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>DISCRETO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFIC.</b>

COME VALUTA LA SEGNALETICA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>DISCRETO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFIC.</b>

### **PERSONALE E SERVIZI SANITARIO ASSISTENZIALI**

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO MEDICO?

<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>DISCRETO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>INSUFFIC.</b>

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 \_\_\_\_\_