



## Sommario

INTRODUZIONE .....	4
LA MISSION: FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	5
DIRITTI DEL CITTADINO .....	6
DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA .....	6
CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO .....	7
CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA .....	7
CRITERI DI ACCOGLIENZA .....	7
CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE .....	7
MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI ED ATTIVITA' .....	9
Modalità di ammissione .....	9
Modalità di accoglienza .....	10
ATTIVITA' PREVISTE .....	10
Assistenza Medica .....	11
Assistenza Infermieristica .....	11
Assistenza di Base .....	11
Assistenza Riabilitativa .....	12
Servizio di Animazione .....	12
Assistenza Religiosa .....	13
Servizi Alberghieri .....	13
Servizio di Ristorazione .....	13
Servizio di Pulizia .....	14
Servizio di Lavanderia, Stireria, Guardaroba .....	14
Servizio di Parrucchiere/Barbiere e Podologo .....	14
Direzione della struttura e servizio amministrativo .....	15
Servizio di reception .....	15
Servizio di centralino .....	15
Giornata tipo dei residenti .....	15
ORARIO DI FUNZIONAMENTO .....	15
Orario visite .....	16
RAGGIUNGIBILITA' DELL'UNITA' D'OFFERTA CON MEZZI DI TRASPORTO .....	16
RETTE APPLICATE .....	16

STRUMENTI E MODALITA' ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE .....	17
TEMPI DI GESTIONE E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI .....	18
DIMISSIONE/TRASFERIMENTO E CONTINUITÀ DELLE CURE .....	18
Modalità di gestione in caso di decesso di un ospite .....	19
MODALITA' DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI .....	20
TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO/RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA .....	20
SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE UTENZA / FAMILIARI .....	20
SCHEDA DI RILEVAZIONE APPREZZAMENTI / RECLAMI .....	20
STRUMENTI, MODALITA' E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE: UTENTI - CAREGIVER ED OPERATORI .....	20
<i>REGOLAMENTO</i> .....	21
MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI .....	21
NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO .....	21
RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA .....	22
RISPETTO DELLA PRIVACY .....	23
RAPPPORTO TRA OSPITI/FAMILIARI E PERSONALE DI SERVIZIO .....	23
Allegato n° 1 - Tariffe servizi aggiuntivi extra prestazione base (parrucchiere, podologo, ambulanza) .....	23
Allegato n° 2- menù tipo settimana invernale (con possibilità di programmare diete speciali in base alle indicazioni mediche) .....	23
Allegato n°2 – menù tipo settimana estiva (con possibilità di programmare diete speciali in base alle indicazioni mediche) .....	25
Allegato n° 3- questionario di gradimento .....	26
Allegato n° 4- modulo reclami e suggerimenti .....	30

## INTRODUZIONE

La carta dei servizi rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo fornendo corrette informazioni riguardo ai servizi offerti e le modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative, nel rispetto del Codice Etico della Cooperativa, che viene consegnato in allegato.

I destinatari della Carta dei servizi sono quindi, innanzitutto, gli Ospiti e i loro familiari, ma, questo scritto, costituisce uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura stessa e per le Istituzioni del territorio.

La Carta dei servizi rappresenta tuttavia uno strumento in continua evoluzione essendo passibile di periodiche integrazioni e aggiornamenti dettati dall'evolversi delle modalità di gestione della Struttura, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni provenienti dagli operatori, dagli Ospiti e dai loro familiari.

Le modifiche verranno comunicate agli Ospiti, ai Parenti o ai Tutore/Amministratori di sostegno tramite avviso affisso in bacheca; sarà inoltre possibile ritirarne una copia richiedendola negli Uffici Amministrativi in caso non fossero presenti nel porta documenti accanto all'entrata.

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. ONLUS, che gestisce l'RSA "Santa Sara", possiede un sistema di gestione per la qualità certificato secondo la norma ISO 9001:2008 SA8000, ed 18001 da un Ente esterno e indipendente.

La certificazione del sistema di gestione per la qualità garantisce che:

- tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli relativi ai principali processi assistenziali che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali
- il personale sia adeguatamente formato relativamente alle procedure e ai comportamenti da adottare
- le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica e sottoposte a controllo
- eventuali problemi siano registrati e risolti presso la Struttura e comunicati alla Quadrifoglio che può disporre ulteriori accertamenti e azioni correttive
- esista presso la Struttura una procedura scritta e apposita modulistica per la gestione di eventuali segnalazioni e/o reclami da parte degli Ospiti e dei loro familiari (tali moduli sono inviati periodicamente alla Quadrifoglio)
- vengano periodicamente condotte verifiche sul grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari; i risultati di tali verifiche sono esaminati dal personale direttivo della Struttura e dalla Quadrifoglio con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento del servizio.

### L'EQUIPE ASSISTENZIALE

All'interno della Struttura opera un team di lavoro costituito da personale qualificato e costantemente aggiornato. Tra questi è individuabile una équipe sanitario-assistenziale rappresentata da quelle figure professionali che, in relazione alle rispettive mansioni e qualifiche, si prendono direttamente cura dell'Anziano e che sono:

- Il Direttore amministrativo
- Il Responsabile Sanitario e il medico di struttura.
- Il personale ASA/O.S.S. con un proprio coordinatore
- Gli infermieri
- I fisioterapisti
- Il personale educativo
- Un medico fisiatra consulente
- Uno psicologo consulente
- Un medico nutrizionista

Ogni figura professionale operante in Struttura (compreso il personale volontario) è chiaramente identificabile tramite tesserino di riconoscimento riportante il nome e con fotografia e divisa di colori diversi per riconoscere la differente mansione

- ASA/OSS divisa Azzurra
- Infermiere Professionale divisa Bianca e Blu
- Animatore Polo Arancione
- Medico Camice bianco
- Fisioterapista Polo Rossa

L'Organigramma della struttura è visibile in entrata della struttura

L'organico impiegato nella Struttura è definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità a quanto previsto dalla normativa regionale vigente.

### LA MISSION: FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La RSA "Santa Sara" si propone come luogo di accoglienza per l'Anziano non autosufficiente con patologie fisiche, psichiche sensoriali o miste, quando questi non può più essere assistito al proprio domicilio e nello stesso tempo non presenta patologie acute o necessità riabilitative tali da richiedere il ricovero in Strutture Ospedaliere o in Strutture specializzate nella lungo degenza riabilitativa.

La RSA "Santa Sara" è in grado di offrire ai suoi Ospiti, rispondendo alle diverse esigenze individuali, assistenza medica, infermieristica e riabilitativa accompagnata da un elevato livello di assistenza tutelare e alberghiera; inoltre è in grado di offrire, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento non come momento "patologico" o "di perdita" ma come fase particolare della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva, servizi volti al soddisfacimento dei bisogni sociali, relazionali e culturali dell'Anziano.

La RSA "Santa Sara", quindi, nei confronti dei suoi Ospiti, persegue l'obiettivo di garantire un'assistenza di base completa per lo svolgimento di tutte le attività della vita quotidiana insieme ad un'assistenza sanitaria di base, nell'ottica del massimo recupero possibile delle loro capacità psico-fisiche.

Le attività svolte all'interno della Struttura si fondano sulle seguenti linee generali di condotta: operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'Anziano. L'obiettivo fondamentale dell'intervento è quello di "aiutare l'Anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie capacità residue, evitando, per quanto possibile, che altri svolgano per lui le più comuni mansioni della quotidianità. Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe, evitando il più possibile di imporre programmi di lavoro unificati, ma cercando di individuare programmi volti a soddisfare le richieste del residente, consentendogli di sperimentare ancora una partecipazione attiva alle scelte riguardanti la propria esistenza.

Procedere attraverso Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) che contemplano la totalità della sfera esistenziale e dei bisogni particolari del singolo anziano, stabilendo per ogni campo degli obiettivi da raggiungere e i conseguenti interventi assistenziali più appropriati.

Mantenere e promuovere i contatti e gli scambi con la realtà esterna attraverso la partecipazione attiva alla vita della comunità di associazioni, gruppi di volontariato, scuole.

Operare attraverso un lavoro di équipe favorendo la collaborazione e un fruttuoso interscambio tra le diverse figure professionali necessarie per garantire interventi di qualità. Garantire un'assistenza professionale sempre più qualificata attraverso corsi di formazione e di aggiornamento coinvolgenti tutto il personale addetto, al fine di assicurare un'elevata qualità assistenziale a livello medico, infermieristico, tutelare e riabilitativo.

Promuovere un'effettiva integrazione con l'ATS di competenza e con i Servizi operanti sul Territorio in un'ottica tesa al mantenimento della continuità assistenziale.

## DIRITTI DEL CITTADINO

La presente “Carta dei Servizi e Regolamento” ha come fondamento i 6 principi fondamentali sull'erogazione dei servizi sanitari sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che ha recepito e fatto propri. Questi sono:

**EGUAGLIANZA** – L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

**IMPARZIALITÀ** – QUADRIFOGLIO ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**CONTINUITÀ** – L'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Anche i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono espressamente regolati dalla normativa di settore, fatto salvo il dovere per l'azienda di adottare, in tali casi, misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**DIRITTO DI SCELTA** – L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

**PARTECIPAZIONE** – Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, e favorire la collaborazione nei confronti degli operatori, è garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. In particolare, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. QUADRIFOGLIO provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA** – I servizi offerti dalla RSA vengono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

## DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA

La RSA “Santa Sara”, Struttura accreditata dalla Regione Lombardia e rispondente ai requisiti organizzativo-funzionali stabiliti dalle Direttive Regionali, è sita a Milano in Via A.G. Barrili n° 6 ed è gestita dalla Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. con sede sociale a Pinerolo (TO) V.le Savorgnan d'Osoppo, 4/10.

È una Struttura residenziale destinata ad anziani parzialmente e totalmente non autosufficienti non più assistibili al proprio domicilio.

Essa assicura trattamenti socio-assistenziali e sanitari tesi al riequilibrio di situazioni deteriorate di natura sia fisica che psichica dovute a patologie degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

La Residenza dispone di 70 posti letto accreditati e a contratto e si compone di quattro piani, oltre al piano terra e seminterrato, distribuiti in ampie ed accoglienti camere doppie e singole (26 stanze singole e 22 stanze doppie), ognuna dotata di telefono, presa TV e servizi igienici attrezzati per portatori di handicap.

Il piano seminterrato accoglie magazzini e depositi, spogliatoi per il personale, palestra ed ambulatorio per l'attività di riabilitazione e di fisioterapia, cucina, lavanderia, guardaroba, il locale per parrucchiere/barbiere e podologo, la camera ardente; il piano terra accoglie un nucleo residenziale dotato di 10 posti letto (2 stanze singole e 4 stanze doppie tutte con bagno) con sala da pranzo, soggiorno, bagno assistito; sono inoltre presenti: l'ambulatorio medico, un'infermeria, gli uffici amministrativi, il locale di culto, il locale di ristoro, i bagni per visitatori attrezzati anche per portatori di handicap.

Ognuno dei tre piani superiori accoglie un nucleo residenziale dotato, ciascuno, di 20 posti letto (8 stanze singole e 6 stanza doppie tutte con bagno) con sala da pranzo, soggiorno, bagno assistito, infermeria e locale del personale. Il quarto ed ultimo piano è adibito ad area ricreativa/animativa.

L'area esterna circostante è fruibile dagli anziani, anche in condizioni di non autosufficienza, grazie al rispetto delle norme riguardanti l'abbattimento delle barriere architettoniche.

## CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

Essere residenti in Regione Lombardia è condizione necessaria per il ricovero in RSA. Nel caso di residenti fuori Regione, l'accettazione è subordinata all'impegno formalizzato da parte dell'interessato e/o di terzi a sostenere anche gli oneri previsti per la quota sanitaria. La struttura è destinata ad anziani ultra sessantacinquenni (o assimilabili) parzialmente o totalmente non auto sufficienti, bisognosi di trattamenti socio-assistenziali e sanitari volti al riequilibrio di situazioni deteriorate di natura fisica e/o psichica causate da patologie degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Inoltre per poter accedere alla struttura, il potenziale Ospite o suoi familiari o il tutore o l'ADS devono presentare formale domanda su apposita modulistica ATS, che può essere ritirata presso l'ufficio amministrativo. La sopracitata documentazione e i relativi allegati, debitamente compilati, devono essere consegnati all'ufficio amministrativo. Previo appuntamento, è possibile effettuare una visita guidata della struttura e un colloquio conoscitivo con il Direttore. Non sono accettate domande d'ingresso incomplete.

## CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

Una volta consegnata la domanda, questa viene valutata nella sua parte sanitaria dal responsabile medico che esprimerà un giudizio di compatibilità/idoneità del ricovero presso la struttura. Se la domanda verrà accolta si procederà alla registrazione della domanda. Qualora non vi fosse la disponibilità immediata di un posto letto, la domanda verrà inserita in una lista d'attesa, questa non costituisce graduatoria, ma un semplice elenco di utenti, la RSA ha l'onere e la titolarità della determinazione degli accessi in Struttura (DGR VII/7435 del 14.12.2001). I criteri primari di selezione sono la data di compilazione della domanda e l'urgenza del caso. La domanda ha durata semestrale. Gli inserimenti vengono determinati sulla base della compatibilità ambientale e delle condizioni socio-psico-sanitarie degli anziani richiedenti (come da procedura "gestione lista di attesa").

## CRITERI DI ACCOGLIENZA

La Residenza darà accoglienza alle persone che rispondono ai requisiti richiesti dalle disposizioni della Regione Lombardia. La Residenza, valutata la documentazione prodotta, sentito il parere del proprio Responsabile Sanitario, comunica all'Ospite e al Caregiver l'esito della richiesta.

L'ingresso effettivo può avvenire solo in presenza del medico responsabile di struttura.

## CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE

La presa in carico è subordinata al giudizio di appropriatezza al ricovero espresso dalla competente direzione medica dell'Istituto.

Per il ricovero in RSA è necessario presentare domanda in Ufficio Amministrativo. La richiesta viene esaminata dalla Direzione Medica che per valutarne l'idoneità può richiedere ulteriori accertamenti per meglio connotare la richiesta avanzata. L'esito della domanda viene comunicato al soggetto che ha presentato l'istanza. Il medico valuta la parte sanitaria riportata sulla richiesta di ricovero e compilata del medico curante dell'ospite (eventualmente, sempre a discrezione del medico di struttura, può essere richiesta una visita dello stesso direttamente nel luogo dove l'ospite in quel momento si trova: residenza, domicilio, ospedale ecc...) allo scopo di esprimere un giudizio di idoneità al ricovero dell'ospite presso la struttura stessa.

Le richieste di ricovero ritenute idonee vengono inserite in una lista d'attesa che si basa sui seguenti criteri:

- Data di compilazione della domanda
- Urgenza dei casi (segnalati da assistenti sociali, ospedali, case albergo o parenti stessi) valutando la situazione abitativa e di assistenza.

La disponibilità del posto letto viene comunicata telefonicamente agli interessati.

La RSA chiede all'ospite o al suo caregiver, che non appena potrà occupare un posto di degenza accreditato, provvedano ad espletare la procedura per il cambio del medico con la presa in carico da parte dell'Ente.

In ottemperanza alle normative vigenti della Regione Lombardia i nuovi ingressi in struttura seguono le seguenti modalità:

Nuovo ospite con protezione vaccinale completa (ultima dose eseguita 14 giorni prima dell'ingresso)

Sia in caso di struttura con ospiti vaccinati oltre al 95% o meno del 95% (in quest'ultimo caso valutare con particolare attenzione l'inserimento del nuovo ospite in base alla collocazione degli ospiti non vaccinati):

- tampone antigenico rapido all'ingresso
- inserimento in camera singola per isolamento precauzionale
- programmazione di tampone molecolare in terza giornata dall'ingresso circa
- termine isolamento con esito negativo del tampone molecolare
- successivo screening periodico come già in atto

Nuovo ospite con protezione vaccinale parziale (prima dose effettuata da almeno 14 giorni ma con ultima dose non ancora effettuata o effettuata da meno di 14 giorni)

Sia in caso di struttura con ospiti vaccinati oltre al 95% o meno del 95% (in quest'ultimo caso valutare con particolare attenzione l'inserimento del nuovo ospite in base alla collocazione degli ospiti non vaccinati):

- tampone antigenico rapido all'ingresso
- inserimento in camera singola per isolamento precauzionale
- programmazione di tampone molecolare in terza giornata dall'ingresso circa
- termine isolamento con esito negativo del tampone molecolare
- successivo screening periodico come già in atto
- programmazione seconda dose del ciclo se applicabile e secondo tempistiche di normativa vigente

Nuovo ospite non vaccinato ma guarito da pregressa infezione da non più di tre mesi

Sia in caso di struttura con ospiti vaccinati oltre al 95% o meno del 95% (in quest'ultimo caso valutare con particolare attenzione l'inserimento del nuovo ospite in base alla collocazione degli ospiti non vaccinati):

- tampone antigenico rapido all'ingresso
- inserimento in camera singola per isolamento precauzionale
- programmazione di tampone molecolare in terza giornata dall'ingresso circa
- termine isolamento con esito negativo del tampone molecolare
- successivo screening periodico come già in atto
- esecuzione di singola dose di vaccino da programmare tra i 90 e 180 giorni dalla guarigione e comunque entro i tempi prestabiliti dalle normative vigenti.

Nuovo ospite non vaccinato o con prima dose eseguita da meno di 14 giorni rispetto l'ingresso in RSA

Sia in caso di struttura con ospiti vaccinati oltre al 95% o meno del 95% (in quest'ultimo caso valutare con particolare attenzione l'inserimento del nuovo ospite in base alla collocazione degli ospiti non vaccinati):

- tampone antigenico rapido all'ingresso
- inserimento in camera singola per isolamento precauzionale di 10 giorni
- programmazione di tampone molecolare in terza giornata dall'ingresso ed al termine di isolamento
- termine isolamento con esito negativo del tampone molecolare
- successivo screening periodico come già in atto
- programmazione tempestiva prima dose vaccino

NB: In tutti i casi di isolamento è assolutamente necessario rispettare le procedure in essere come da Allegato.1 "Indicatori di protezioni strutturali"



## MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI ED ATTIVITA'

### Modalità di ammissione

I potenziali utenti e i loro familiari possono, accompagnati dal personale addetto (identificato in particolare nel personale amministrativo) visitare la Residenza; durante tale visita ricevono tutte le informazioni di carattere generale riguardanti le caratteristiche strutturali, il funzionamento della stessa e i servizi offerti. La data di ricovero è fissata, in accordo con i famigliari, dall'Ufficio Amministrativo con almeno 3 giorni di preavviso.

Al momento dell'ingresso la persona di fiducia dell'interessato è tenuta a sottoscrivere il contratto a garanzia dell'ospitalità, e a produrre un deposito cauzionale, secondo le modalità qui di seguito riportate. Stabilita l'ammissione dell'Ospite nella struttura, l'interessato, nel giorno prefissato per l'inserimento (consentito sette giorni su sette), sarà accompagnato al nucleo di destinazione, sarà accolto dal medico responsabile e dall'Infermiere coordinatore che gli forniranno tutte le informazioni relative all'équipe, all'organizzazione del lavoro e ai servizi forniti; all'Ospite e al familiare sarà consegnata la carta di nucleo a supporto delle informazioni fornite.

La richiesta di ricovero in Struttura viene presentata utilizzando l'apposita modulistica che deve essere richiesta presso gli Uffici Amministrativi/portineria, e che deve essere riconsegnata al personale amministrativo accuratamente compilata in ogni sua parte. L'ammissione dell'Ospite è subordinata al consenso espresso dall'Ospite stesso o da un suo familiare o dal tutore, e alla formale accettazione, tramite compilazione dell'apposito modulo, di oneri e responsabilità.

Non sono accettate richieste di ricovero incomplete. Dal momento in cui l'Ufficio Accoglienza concorda verbalmente con i famigliari il giorno dell'ingresso, e successivamente l'utente vi rinuncia, decorre l'obbligo del pagamento della retta per i giorni in cui l'Ente ha tenuto a disposizione il posto letto, ovvero dal giorno in cui si era concordato l'ingresso a quello in cui era previsto.

Al momento dell'effettivo ingresso verrà stipulato con il familiare/tutore il contratto di ricovero.

Il giorno d'ingresso dell'Ospite viene effettuato un colloquio (normalmente tenuto con il medico, l'infermiere, l'animatrice e delle altre figure professionali presenti in struttura) al fine di conoscere le necessità dello Stesso e della famiglia in modo da raccogliere informazioni utili ad assistere in maniera adeguata l'Ospite durante la sua permanenza in Struttura.

Sempre al momento dell'ingresso viene effettuata una visita medica dal responsabile sanitario della struttura.

Al momento dell'ingresso in Struttura l'Ospite deve essere dotato di un corredo personale nella quantità e tipologia indicata dalla Direzione nella modulistica inerente la Domanda di ammissione. Ogni capo di vestiario consegnato, inoltre, deve essere preventivamente contrassegnato col numero assegnato all'Ospite dalla Struttura, al fine di facilitarne l'identificazione di appartenenza. **La Residenza consegnerà all'Ospite e/o al Caregiver la sigla o il numero con il quale etichettare il corredo personale.** L'Ospite e/o i suoi familiari hanno l'obbligo di provvedere al reintegro del corredo dello Stesso secondo le necessità emergenti.

I Familiari possono inserire un badante per alcune ore di compagnia giornaliera previo comunicazione alla struttura, il costo è a carico dell'ospite. I badanti devono attenersi al regolamento interno per il rispetto della privacy dell'ospite.

Il referente dell'Ospite è tenuto a comunicare prontamente eventuali variazioni del domicilio e dei recapiti telefonici, in modo da non rendere impossibile il contatto tra la Struttura e il Richiedente stesso. La mancata segnalazione solleva la Struttura da ogni responsabilità di fronte ad eventuali contestazioni.

L'aspirante Ospite e/o il suo Garante devono:

- rispettare la Procedura di Accoglienza Ospiti, parte integrante del Regolamento.
- versare alla Residenza, con cadenza mensile e nei tempi di seguito indicati, l'importo della retta di soggiorno a carico dell'ospite, fissata dalla Regione Lombardia.

- visitare la Residenza dichiarando con la firma del Regolamento il gradimento di detta Residenza e il gradimento anche per quanto riguarda le strutture, gli arredi, gli impianti e le apparecchiature di ogni tipo;
- sottoscrivere il Regolamento per accettazione incondizionata;

Nel caso non vi sia l'immediata disponibilità, e l'aspirante Ospite e/o il suo Caregiver diano il loro assenso, la domanda viene inserita nella lista d'attesa in ordine cronologico. Sarà cura della Residenza comunicare all'Ospite e/o al Caregiver l'intervenuta disponibilità alla accettazione.

### Modalità di accoglienza

La data di ingresso dell'Ospite deve essere preventivamente concordata, e può avvenire dal lunedì al giovedì in orario prestabilito.

Il personale sanitario (medico, infermiere, fisioterapista, animatore), procede ad una prima valutazione delle condizioni generali dell'Ospite e raccoglie informazioni utili alla compilazione del Fascicolo Sanitario e Sociale e alla programmazione di un primo piano di cura e assistenza, del quale verrà informato tutto il personale incaricato. Nel frattempo i familiari possono iniziare il disbrigo delle pratiche burocratiche presso gli Uffici Amministrativi.

Al momento dell'ingresso, il corredo personale dell'Ospite deve essere consegnato al responsabile di piano (riconoscibile dalla divisa gialla) a meno che il parente o chi per esso decidesse di sistemare egli stesso negli armadi il vestiario.

All'ingresso, il medico di Struttura provvede alla compilazione del Fascicolo Sanitario e Sociale; inoltre, dopo breve periodo di osservazione dell'Ospite, in collaborazione con tutte le figure assistenziali, stabilisce il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Eventuali cambi di posto letto nell'ambito dello stesso reparto o di altri reparti, in relazione a mutate esigenze organizzative e di vita comunitaria, o in relazione a modificazioni delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite vanno preventivamente concordati con l'Ospite e/o i familiari dello stesso.

In ottemperanza delle misure precauzionali per l'emergenza Covid-19 la compilazione della modulistica sarà effettuata in una zona protetta della struttura con accesso laterale e con l'obbligo di sanificazione delle mani con gel e utilizzo di mascherina e guanti monouso.

### ATTIVITA' PREVISTE

La RSA SANTA SARA per esami ematochimici e strumentali ha aperto una convenzione con il Laboratorio Analisi Biochimico di Milano che esegue prestazioni in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale.

La RSA "Santa Sara" fornisce ai suoi Ospiti i seguenti servizi:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza di base
- Assistenza riabilitativa
- Attività di animazione
- Servizio di cura della persona (servizio di barbiere/parrucchiere e podologo)
- Assistenza religiosa
- Assistenza alberghiera (servizio di ristorazione, pulizia, lavanderia, stireria e guardaroba).

Di seguito vengono brevemente illustrati i servizi offerti dalla Struttura

### Assistenza Medica

La struttura garantisce l'assistenza medica nel pieno rispetto dei parametri fissati dalla normativa vigente. Fin dal momento dell'ingresso dell'ospite il medico di struttura sostituisce il medico di base dello stesso. Il medico di Struttura è a disposizione di ogni Ospite al fine di valutarne le condizioni psico-fisiche e stabilire un programma terapeutico adeguato; quando lo ritiene necessario richiede visite specialistiche, esami strumentali, esami ematochimici, oppure, qualora la patologia lo richieda, dispone per il ricovero ospedaliero dell'Ospite.

Il medico di Struttura è a disposizione (nell'orario di permanenza in struttura, come da orari di presenza affissi in struttura) dei parenti degli Ospiti per dare tutte le informazioni sanitarie che gli stessi richiedono o delle quali il medico ritiene utile portare i parenti a conoscenza.

Il medico incaricato sarà il responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative all'interno della struttura, dell'igiene, dell'ambiente, delle diagnosi e delle terapie.

Nelle ore di assenza del personale medico della Struttura, l'assistenza medica è comunque garantita dalla reperibilità dei medici di struttura e nei casi più gravi, dal Servizio di Emergenza Sanitaria (118).

Le attività svolte dal Medico operante nella RSA possono essere schematizzate come segue:

Coordinamento delle attività socio assistenziali e sanitarie della residenza.

- Valutazione tecnica di nuovi inserimenti nella Struttura residenziale.
- Programmazione della terapia farmacologia per gli utenti della struttura e variazioni di terapia (tale attività viene svolta all'interno della struttura residenziale).
- Valutazione dei casi che richiedono esami diagnostici.
- Controlli clinici degli utenti
- Controllo e valutazione dei referti.
- Gestione del Piano assistenziale individuale (collaborazione con le altre figure professionali alla valutazione dello stato dell'Utente e alla predisposizione degli interventi).
- Partecipazione alle riunioni di équipe.
- Gestione delle emergenze.

La consulenza dello specialista fisiatra e dello psicologo sono comprese nella retta.

### Assistenza Infermieristica

La Struttura garantisce un'assistenza infermieristica che copre tutte le ventiquattro ore giornaliere e che viene erogata nel pieno rispetto dei parametri fissati dalla normativa vigente.

Gli infermieri professionali si occupano prioritariamente di:

- preparare e somministrare le terapie prescritte dal medico
- effettuare i prelievi ematici e le medicazioni
- effettuare il monitoraggio dei parametri vitali degli Ospiti secondo le indicazioni date dal medico,

rilevando ogni cambiamento del loro stato di salute

- trasmettere ogni informazione utile al sanitario di Struttura.

### Assistenza di Base

La Struttura garantisce un'assistenza di base che copre tutto l'arco delle ventiquattro ore e che viene erogata nel pieno rispetto dei parametri fissati dalla normativa vigente.

Gli operatori addetti all'assistenza di base, sempre nell'ottica di favorire il mantenimento o il recupero, per quanto possibile, delle capacità residue dell'Anziano, svolgono principalmente i seguenti compiti:

- aiutare gli Ospiti nello svolgimento delle basilari attività della vita quotidiana (igiene e vestizione della persona, assunzione dei pasti, mobilitazione...)
- favorirne le relazioni e la socializzazione (stimolazione al mantenimento dei rapporti con gli altri ospiti, collaborazione allo svolgimento della attività ricreative...)

- attività di assistenza e di risposta alle chiamate notturne e diurne
- attività di stimolazione alle capacità residue
- riordino degli ambienti (rifacimento e cambio dei letti, sistemazione e pulizia degli armadi e dei comodini, pulizia degli ausili...)

Quindi, le principali finalità delle attività svolte dal personale assistenziale consistono nel:

- supplire alle carenze di autonomia dell'Ospite nell'espletamento delle funzioni personali essenziali, igieniche e relazionali, secondo metodi di intervento che favoriscano almeno il recupero parziale dell'indipendenza o il mantenimento delle capacità residue.
- cercare di ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione.

Le modalità degli interventi operativi messi in atto dal personale assistenziale vengono stabilite per ciascun Ospite sulla base delle valutazioni e del programma del Progetto Assistenziale Individuale (PAI).

### Assistenza Riabilitativa

La struttura garantisce l'assistenza Riabilitativa nel pieno rispetto dei parametri fissati dalla normativa vigente.

La Residenza offre ai suoi Ospiti un servizio di riabilitazione, per il cui svolgimento mette a disposizione un'ampia palestra.

Le prestazioni riabilitative comprendono strategie diversificate volte a migliorare la qualità di vita ed il livello di autonomia dell'Ospite, assumendo non solo un ruolo terapeutico, ma anche preventivo, nel tentativo di evitare o perlomeno di limitare l'aggravamento delle capacità motorie dell'Ospite.

I fisioterapisti lavorano in concerto col medico di Struttura e col consulente fisiatra e svolgono, inoltre, attività di supporto e di consulenza per il personale infermieristico e per quello addetto all'assistenza di base.

### Servizio di Animazione

La struttura garantisce il Servizio di Animazione nel pieno rispetto dei parametri fissati dalla normativa vigente.

La Struttura offre un servizio di animazione versatile e flessibile, che prevede interventi differenziati sia collettivi sia individuali.

Gli obiettivi principali di questa attività consistono principalmente in: riscoprire, stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali degli Ospiti cercando di contenere il rallentamento psico-fisico insito nel processo di invecchiamento consentire un utilizzo gratificante del tempo di coinvolgere l'Anziano in prima persona come soggetto attivo valorizzandolo nella sua globalità favorire la socializzazione tra gli Ospiti favorire la creazione e il mantenimento di rapporti sociali.

Il servizio prevede anche l'organizzazione di momenti di festa legati alle varie ricorrenze annuali; in tali occasioni è gradita e sollecitata la presenza dei familiari, degli amici degli Ospiti, dei volontari, in modo da favorire i contatti con la realtà esterna ed evitare che vadano perduti i riferimenti sociali e culturali di un'intera vita.

Il programma delle varie attività di animazione tiene conto delle propensioni caratteriali e delle aspettative di ogni singolo Ospite, in modo da adattare e personalizzare gli interventi e formare dei gruppi di lavoro diversificati.

I materiali necessari allo svolgimento delle attività di animazione e il trasporto per eventuali gite organizzate dalla Struttura, sono a carico della Struttura stessa.

Il programma di animazione prevede, in sintesi, la partecipazione ad attività di tipo:

- artigianale
- socio-culturale
- ludico-ricreativo

In ottemperanza alla normativa vigente e dato l'aumento dei casi di contagio da Covid-19 la struttura, Covid-free, il servizio di animazione provvede ad effettuare visite in presenza su appuntamento e videochiamate periodiche al fine di mantenere i contatti con il proprio caro.

### Assistenza Religiosa

Il servizio di assistenza religiosa è previsto all'interno della Residenza mediante la celebrazione di una Santa Messa settimanale (normalmente la domenica mattina) alla quale possono assistere anche i familiari degli Ospiti. Coloro che, per problemi di salute, sono costretti a letto, possono richiedere di ricevere il Sacramento dell'Eucaristia nella propria camera.

A richiesta dell'Ospite, vengono inoltre somministrati i Sacramenti della Confessione e dell'Unzione degli Infermi.

È fatto comunque salvo per gli ospiti di religione diversa da quella Cattolica il diritto di assolvere all'assistenza religiosa di cui necessitano (in questo caso bisogna che prima di attivare qualsiasi iniziativa la stessa venga concordata, dagli ospiti e/o dai parenti degli stessi, con la Direzione della struttura).

Attualmente a causa dell'emergenza Covid-19 i servizi religiosi sono sospesi per evitare assembramenti e possibile proliferazione del contagio.

### Servizi Alberghieri

Il servizio alberghiero comprende le attività di ristorazione, lavanderia e guardaroba, pulizia e manutenzione (tutti servizi compresi nella retta giornaliera). Si effettuano anche piccole riparazioni dei capi di abbigliamento.

### Servizio di Ristorazione

La ristorazione è gestita direttamente tramite una cucina interna.

La consumazione dei pasti avviene in apposite sale da pranzo (una su ogni piano) corredate da un piccolo locale adibito a cuoci vivande; per gli ospiti allettati è previsto il servizio in camera. Sono previsti due tipi di menù (uno per le stagioni autunnale e invernale, l'altro per le stagioni primaverile ed estiva), che variano giornalmente con cadenza settimanale e che permettono varietà di scelta da parte degli Ospiti.

Il menù, predisposto da esperti dietisti, è quantitativamente e qualitativamente rispondente alle esigenze nutrizionali dell'Utente dell'R.S.A è approvato dagli organi competenti e viene reso noto tramite affissione nelle sale da pranzo.

Il gradimento del menù da parte degli Ospiti viene comunque verificato periodicamente.

Oltre alle diete standard, la cucina provvede anche alla preparazione di diete speciali rispondenti a specifiche esigenze dovute a particolari stati di salute. L'intero servizio rispetta le norme previste dalla normativa vigente in materia di Autorizzazioni Sanitarie e mantiene attivo il sistema di autocontrollo (HACCP) stabilito dalla normativa di riferimento

I pasti vengono serviti nelle apposite sale da pranzo (in camera per gli Ospiti allettati), nei seguenti orari:

- Colazione: ore 8.30/9.30
- Pranzo: ore 12.00/12.30
- Merenda: ore 15.30/16.00
- Cena: inverno ore 18.00/18.30 - estate ore 18.30/19.00

L'assegnazione del posto al tavolo da pranzo è decisa dal personale addetto allo scopo, nei limiti del possibile, d'intesa con l'Ospite e con gli altri commensali.

Ai visitatori di norma non è permesso consumare i pasti all'interno della struttura; tuttavia, eccezionalmente, in caso di comprovate esigenze, (come aiuto all'imboccamento dei parenti e previo accordo con la direzione sanitaria) ed in particolari ricorrenze (es: natale) si consente la consumazione del pasto nella sala ristoro previo accordo con la direzione.

Attualmente il servizio di ristorazione non è esteso ai familiari in quanto non è permesso l'ingresso ai visitatori causa emergenza Covid-19.

### Servizio di Pulizia

Il servizio di pulizia e di riordino della Struttura e delle pertinenze esterne è svolto da personale debitamente formato ed individuabile dal una divisa di colore verde e provvede ad assicurare in ogni momento il perfetto stato dei locali, degli arredi e delle attrezzature in uso.

I lavori quotidiani sono eseguiti, per quanto possibile, in ore tali da non disturbare la quiete degli Ospiti e in modo da non interferire con le attività svolte dagli operatori addetti agli altri servizi. I prodotti utilizzati sono rispondenti alle normative vigenti.

Le attrezzature utilizzate per l'esecuzione dei lavori di pulizia sono conformi alle prescrizioni anti-infortunistiche vigenti.

In questa fase emergenziale la nostra struttura provvede giornalmente alla detersione di tutte le superfici seguita da disinfezione con prodotto a base cloro e/o alcol isopropilico al 75% come da indicazioni del Ministero della Salute; la procedura di sanificazione delle zone di maggior contatto viene effettuata 2 volte al giorno.

La RSA dispone inoltre di un servizio di manutenzione interno.

### Servizio di Lavanderia, Stireria, Guardaroba

Il servizio prevede il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura della biancheria piana e degli indumenti degli Ospiti ed è compreso nella retta ed è svolto da personale debitamente formato ed individuabile dal una divisa di colore verde.

Si garantisce che i prodotti utilizzati sono rispondenti alle normative vigenti ed hanno caratteristiche ipoallergeniche, al fine di evitare ogni possibile danno alle persone.

Si sottolinea che il servizio di lavanderia per gli indumenti personali è effettuato con macchine di lavaggio ed asciugatura, pertanto non sarà possibile accettare capi/indumenti che non possono essere lavati in tale modo (espressamente NON sono ammessi capi che sull'etichetta riportano i simboli):



Lavare a mano



Non lavare in soqna



Extra delicato



Non asciugabile in asciugatrice

All'ingresso verrà assegnato dall'ufficio un numero per la biancheria personale e sarà cura dei familiari l'etichettatura dei vestiti e il loro reintegro e sarà compilata una scheda dei vestiti lasciati in struttura.

**GUARDAROBA:** All'interno della struttura è stato predisposto un locale fornito di diversi armadi allo scopo di creare un guardaroba a disposizione degli ospiti.

L'ospite che desidera tenere tutto il proprio vestiario all'interno della struttura (per facilitare i cambi di stagione ecc...) può richiedere agli uffici amministrativi l'utilizzo del guardaroba. A seguito della richiesta gli verrà attribuito uno o più armadi ad uso personale (sempre gestiti tramite il personale della struttura).

### Servizio di Parrucchiere/Barbiere e Podologo

Presso la Struttura è attivo il servizio di barbiere, di parrucchiere e di podologia.

Il servizio viene programmato individuando, per ogni Ospite, il tipo di prestazione di cui necessita e la frequenza della stessa, inoltrando settimanalmente l'elenco agli operatori del servizio.

Il servizio, compreso nella retta, prevede una seduta ogni mese per il taglio e piega dei capelli, due sedute settimanali per il taglio di barba e baffi, una seduta mensile di podologia; lavaggio e asciugatura dei capelli vengono fatti settimanalmente durante il bagno o la doccia.

Prestazioni aggiuntive sono a carico dell'ospite, che possono essere prenotate presso gli uffici amministrativi.

## Direzione della struttura e servizio amministrativo

Il Responsabile della Struttura si occupa prioritariamente di:

- seguire l'organizzazione e l'andamento generale della Struttura;
- assicurare la realizzazione dei servizi, coordinando le attività e mobilitando le risorse;
- mantenere i rapporti con le Istituzioni e con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali, i familiari, le associazioni di volontariato e i singoli volontari;
- mantenere le condizioni utili all'esercizio del controllo e del monitoraggio della qualità del servizio

Il Responsabile della Struttura è supportato, nello svolgimento delle sue mansioni, dalla collaborazione del personale del servizio amministrativo che provvede al disbrigo delle varie pratiche (tenuta dei registri di Ospiti e personale, gestione delle incombenze relative alla firma dei contratti, incasso delle rette, fatturazione, contabilità...) che è anche responsabile informativo con il compito di raccogliere elaborare e archiviare i dati informatici.

Gli uffici della Direzione del Presidio sono aperti al pubblico con le modalità e negli orari esposti in portineria. Durante tali orari, i familiari degli Ospiti possono rivolgersi al personale amministrativo per qualsiasi informazione e richiesta che riguardino il soggiorno dei loro congiunti nella Residenza.

Attualmente la possibilità di colloquio con la Direzione di Struttura avviene previo appuntamento da prendersi contattando gli uffici dell'RSA Santa Sara.

## Servizio di reception

Il servizio di reception è svolto, a turno, dal personale amministrativo (o da personale adibito a tale mansione specialmente nei giorni festivi), tale servizio è attivo i giorni feriali dalle ore 09.00 alle ore 17.00.

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.00.

## Servizio di centralino

Gli Ospiti possono ricevere tramite numerazione telefonica diretta in stanza.

## Giornata tipo dei residenti

La RSA organizza le attività assistenziali in modo da rispettare il più possibile i ritmi e le abitudini degli Ospiti, compatibilmente con le esigenze della collettività.

La giornata tipo è organizzata indicativamente come segue, ferme restando le diverse caratteristiche degli Ospiti

- ORE 7.00 – 9.00 Risveglio, alzata, igiene del mattino (viso, mani, bidet, cambio pannoloni, ecc.), vestizione, colazione e assunzione della terapia;
- ORE 9,00 – 11.45: Attività varie (a seconda del programma assistenziale di ogni Ospite): animazione, fisioterapia, visite mediche, colloqui, sedute dal barbiere/parrucchiere, bagni/docce, ecc
- ORE 11.45 – 12.30: Pranzo e assunzione della terapia
- ORE 13.00: Pulizia viso/mani e igiene orale. Riposo pomeridiano.
- ORE 16.00: Merenda e attività di animazione/fisioterapia.
- ORE 18.00 – 18.30: cena e assunzione della terapia
- ORE 20.00 – 22.00: Assunzione di tisane e liquidi, della terapia; pulizia viso/mani e igiene orale; preparazione alla notte.

## ORARIO DI FUNZIONAMENTO

La struttura è funzionante 24h/24 tutti i giorni dell'anno.

## Orario visite

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per l'accettazione, da parte di questi ultimi, della vita di comunità; pertanto la loro presenza è incoraggiata anche dando possibilità di visita in ampie fasce orarie, in modo da soddisfare le diverse esigenze e disponibilità dei visitatori.

Attualmente l'accesso alla struttura è consentito tutti i giorni, tranne le festività, previo appuntamento da prendersi contattando gli uffici amministrativi.

Gli orari delle visite, che si svolgeranno in locali con accesso separato, avvengono nei seguenti orari:

dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30.

Al di fuori della fascia oraria indicata e/o in caso di particolari esigenze e/o emergenze la visita potrà essere concordata con il Responsabile di Struttura e persone delegate in relazione alle esigenze.

## RAGGIUNGIBILITA' DELL'UNITA' D'OFFERTA CON MEZZI DI TRASPORTO

La RSA "Santa Sara" è sita nella zona sud di Milano, a pochi chilometri dal centro della città, nel quartiere Stadera in Via Anton Giulio Barrili 6, una zona tranquilla e di facile raggiungimento sia in auto che con i mezzi pubblici:

- linea tranviaria 3 che ha la fermata in Via Montegani;
- linea tranviaria 15 che ha la fermata in Piazza Abbiategrasso;
- linea verde della metropolitana MM2 fermata Piazza
- Abbiategrasso.



## RETTE APPLICATE

La retta, di € 81,80 (IVA compresa), decorre dal giorno concordato, e deve essere versata entro e non oltre il quinto giorno del mese a cui si riferisce ed è soggetta ad adeguamenti annuali.

Al momento dell'ammissione, il Residente è tenuto a versare una cauzione di Euro 500.00 Tale cauzione sarà interamente restituita in caso di dimissione, salvo il trattenimento di una parte di essa o dell'intero ammontare per motivi derivanti dal mancato adempimento degli impegni assunti ed eventuali danni nei confronti dell'ente gestore dell'RSA. Eventuali decurtazioni saranno effettuate previa comunicazione scritta, con specificazione della ragione, direttamente all'ospite, al tutore o al familiare di riferimento.

Alla retta vengono aggiunti i costi delle spese accessorie effettuate per l'Ospite il mese precedente: taglio di capelli e servizio di podologia in più rispetto a quello previsto nella retta, trasporti in ambulanza eccedenti quello previsto (per le tariffe vedi allegato)



L'assegnazione del posto avviene a tempo indeterminato, ovvero fino a quando uno dei contraenti non manifesti all'altro la volontà di interrompere il rapporto. Tale comunicazione deve avvenire nei modi stabiliti nel capitolo "modalità di dimissione/trasferimento ed uscite temporanee".

In caso di assenza temporanea dell'Ospite dalla Struttura per ricoveri ospedalieri, il posto letto resta a disposizione dello Stesso.

In tal caso la retta deve essere corrisposta interamente.

Gli adeguamenti annuali delle rette legati alla variazione dell'indice ISTAT dell'anno precedente avvengono con decorrenza 1° gennaio di ogni anno e verranno comunicati tempestivamente agli Ospiti/Parenti, mentre le variazioni di retta legate ad incrementi contrattuali del personale verranno comunicate e motivate almeno 15 giorni prima del pagamento mensile.

In caso di decesso dell'Ospite viene rimborsata la somma corrispondente ai giorni non goduti.

Le condizioni riguardanti le dimissioni sono precisate nel relativo paragrafo a cui si rimanda

La retta comprende le spese relative a: lavanderia e stireria (escluso il lavaggio di capi delicati o da lavare a secco); guardaroba; ristorazione; pulizia e riassetto degli ambienti; prodotti per l'igiene personale; parrucchiere/barbiere e podologo (vedi servizio parrucchiere/podologo); riscaldamento e condizionamento  
 Trasporto in ambulanza/auto: 1 trasporto a/r mensile incluso nella retta per esami diagnostici, visite specialistiche, ricoveri ospedalieri prescritti dal personale sanitario della RSA (non è compreso il costo del trasporto in ambulanza per i trasferimenti richiesti dai familiari e per le visite di accertamento degli stati di invalidità).

Sono altresì comprese nella retta la consulenza dello specialista psicologo e dello specialista fisiatra.

Per eventuali giornali (quotidiani o riviste) di gradimento personale l'ospite può provvedere in autonomia all'approvvigionamento.

#### STRUMENTI E MODALITA' ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

LA PERSONA HAI IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere 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 dominati 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 e opportuna.  Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	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.

#### TEMPI DI GESTIONE E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

Reclami o segnalazioni, da parte degli ospiti e/o familiari, relativi al riscontro di malfunzionamenti, inadempienze, infrazioni al seguente regolamento o altro, possono essere inoltrati direttamente alla direzione della struttura, verbalmente o tramite segnalazione scritta.

Ogni reclamo viene vagliato dalla direzione, la quale entro 1 mese inoltrerà agli interessati le opportune risposte.

La direzione accoglie di buon grado ogni suggerimento, stimolo e proposta utile al miglioramento del servizio.

#### DIMISSIONE/TRASFERIMENTO E CONTINUITÀ DELLE CURE

Tutti gli Ospiti possono uscire dalla Struttura (quando le loro condizioni di salute lo permettono) solo se accompagnati, per brevi assenze nell'arco della giornata o per più giorni; in ogni caso, l'accompagnatore

deve preventivamente avvisare la Direzione, comunicare l'orario di rientro in Struttura, compilare e firmare l'apposito modulo di assunzione di responsabilità presente in portineria.

Le dimissioni possono avvenire: per disdetta scritta avanzata dall'Ospite o dai familiari o dall'eventuale tutore, indirizzata alla Direzione della RSA con un preavviso di almeno quindici giorni; per disdetta scritta della Direzione della Struttura inviata all'Ospite o ai familiari o all'eventuale tutore con motivazione scritta che abbia portato a tale decisione.

In tutti i casi le dimissioni vengono gestite in collaborazione tra la Direzione della RSA e gli enti assistenziali che riterrà utile per cercare la migliore soluzione alla problematica nell'interesse dell'ospite che verrà presentata e discussa con i parenti dell'ospite interessato per dare un aiuto a trovare la situazione ideale per il loro familiare.

Trasferimenti presso altra Struttura avverranno in accordo con la Direzione e saranno accompagnati dalla relativa documentazione.

L'onere di provvedere al materiale trasferimento dell'Ospite, dimesso per qualsiasi motivo dalla Struttura, sarà a carico dell'Ospite o dei familiari o del tutore.

La Struttura può dimettere l'Ospite su richiesta dell'interessato o dei familiari, o del tutore, sollevandosi con ciò da qualsiasi responsabilità successiva nei suoi confronti.

La comunicazione dell'intenzione di interrompere il rapporto contrattuale con la Struttura deve essere fatta almeno quindici giorni prima dell'effettiva liberazione del posto letto alla Direzione della Struttura, tramite la compilazione dell'apposito modulo da richiedere presso gli Uffici Amministrativi.

Il mancato rispetto dei termini di preavviso, procurando un danno economico alla Struttura, comporta l'addebito di tanti giorni quanti sono stati quelli in difetto di comunicazione.

La Direzione può decidere di dimettere l'Ospite, dandone comunicazione scritta e motivata all'Ospite stesso, e/o ai familiari (o al tutore), qualora: l'Ospite che non avesse ripetutamente rispettato le norme elencate nel presente Regolamento, comportando gravi rischi per la propria incolumità e/o per l'incolumità di altri (in questo caso la struttura deve dare ai parenti almeno un mese di preavviso) l'Ospite manifestasse, successivamente all'ammissione definitiva, particolari patologie per le quali la Struttura non ha le caratteristiche atte a fornire adeguate cure e assistenza (in questo caso i parenti dovranno, nel più breve tempo possibile, provvedere a trovare un'altra struttura in supporto con la direzione ed in collaborazione con gli enti assistenziali) non fossero rispettati da parte dell'Ospite e/o del suo Garante gli impegni relativi al pagamento della retta, compresi gli eventuali aumenti.

Più precisamente, riguardo questo ultimo punto, la Direzione della Struttura inviterà con lettera Raccomandata A/R il firmatario della "Dichiarazione di accettazione di oneri e responsabilità" (presente nella richiesta di ricovero), a versare quanto dovuto entro i quindici giorni successivi al ricevimento della Raccomandata.

In tutti i casi le dimissioni vengono gestite in collaborazione tra la Direzione della RSA e il Responsabile Sanitario che riterrà utile per cercare la migliore soluzione alla problematica nell'interesse dell'ospite; soluzione che verrà presentata e discussa con i parenti dell'ospite interessato per dare un aiuto a trovare la situazione ideale per il loro familiare.

Gli effetti personali dell'Ospite dimesso saranno consegnati allo Stesso o al familiare di riferimento unitamente ai documenti originali personali lasciati all'ingresso, relazioni sanitarie precedenti al ricovero e lettera di dimissione predisposta dal Responsabile Sanitario della RSA in cui saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni relative al proseguimento del percorso assistenziale.

## MODALITÀ DI GESTIONE IN CASO DI DECESSO DI UN OSPITE

In caso di decesso dell'Ospite l'operatore socio assistenziale avvisa l'Infermiere che chiama il Medico di struttura reperibile che costaterà l'avvenuto decesso, e si occuperà di assolvere le incombenze di Legge e le comunicazioni alle autorità competenti. Il Responsabile di Presidio, se presente, o il personale

infermieristico avvisano immediatamente i famigliari, salvo diversa indicazione degli stessi. Dopo due ore dalla constatazione del decesso, la salma verrà trasferita e ricomposta in camera mortuaria. Tutte le operazioni avverranno nel pieno rispetto Reg.(UE) 2016/679 e successive modifiche e integrazioni.

#### MODALITA' DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI

L'ufficio amministrativo provvederà in conformità alla normativa Nazionale e Regionale vigente, al rilascio della certificazione relativa al pagamento della retta necessaria ai fini fiscali nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. La certificazione verrà rilasciata solo in presenza degli obblighi assolti declinati nel contratto di ingresso sottoscritto.

#### TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO/RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FASAS) Appartiene alla RSA Santa Sara, è un documento Sanitario e Socio Sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (Reg. (UE) 2016/679 e successive modifiche ed integrazioni).

La copia della documentazione socio sanitaria assistenziale non può essere rilasciata prima del giorno di dimissione/decesso, entro il più breve tempo possibile e comunque entro il termine massimo di trenta giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta. La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal Reg. (UE) 2016/679 e successive modifiche ed integrazioni.

La copia del fascicolo può essere richiesta compilando domanda in carta semplice, rivolta all'ufficio amministrativo della struttura. La richiesta può essere presentata da:

- Ospite medesimo
- Persona diversa dal titolare del documento dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia del documento del sottoscrittore
- Ai legittimi eredi, o testamentari o legittimari come prevista dal C.C.
- ADS, Tutore, Curatore di paziente incapace/inabilitato
- Al direttore medico di presidio ospedaliero ed al legale rappresentate di altro ospedale e casa di cura
- Agli organi giudiziari su relativa formale richiesta
- Ai periti d'ufficio previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice

La copia degli atti e del fasas è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi di cui alle tariffe sotto indicate:

- Euro 20 per ogni fasas composto da un numero massimo di cinquanta facciate
- Euro 0,20 per ogni facciata successiva alla cinquantesima

Le tariffe si intendono iva inclusa. Il pagamento potrà essere effettuato presso l'ufficio amministrativo dell'RSA che rilascerà ricevuta di pagamento.

#### SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE UTENZA / FAMILIARI

*VEDI ALLEGATO*

#### SCHEDA DI RILEVAZIONE APPREZZAMENTI / RECLAMI

*VEDI ALLEGATO*

#### STRUMENTI, MODALITA' E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE: UTENTI - CAREGIVER ED OPERATORI

La valutazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari viene effettuata tramite la distribuzione di questionari (Customer Satisfaction) contenenti domande relative ai vari servizi erogati.

Alla Domanda di ammissione è allegato un primo questionario che si invita a compilare dopo circa due mesi dall'inserimento in Struttura dell'Ospite; successivamente, la distribuzione dei questionari avviene con

cadenza almeno annuale. Informazioni più dettagliate riguardo i meccanismi di verifica del grado di soddisfazione degli Utenti si possono trovare nella Carta dei Servizi i dati ottenuti dai questionari vengono raccolti ed elaborati tramite specifici requisiti metodologici al fine di essere tradotti in input utili alla programmazione e alla gestione del servizio, nonché alla sua innovazione e al suo miglioramento tali dati, adeguati allo stato di comprensione dell'ospite, saranno resi pubblici e condivisi. In tale sede sarà possibile concordare azioni di miglioramento per la qualità della vita dell'ospite. La raccolta e lo studio dei dati è cura del responsabile di struttura che si occupa di registrare, archiviare e conservare le schede compilate. I risultati ottenuti vengono discussi in sede di riunione al fine di condividere con gli operatori e, nel caso si individuino aree critiche, di elaborare in concerto strategie organizzative atte a migliorare la qualità del servizio e, di conseguenza, il grado di soddisfazione generale.

La somministrazione periodica dei questionari permette un'analisi longitudinale dei dati e, quindi, un raffronto tra i dati scaturiti dalla più recente compilazione con quelli ottenuti dalle compilazioni precedenti; in tal modo si ottiene un monitoraggio degli aspetti per i quali la soddisfazione aumenta o diminuisce e una valutazione dell'efficacia degli interventi innovativi messi in atto.

L'operatore, mediante la somministrazione del relativo questionario di soddisfazione, può esprimere le proprie considerazioni, contribuire all'elaborazione di nuove idee volte alla risoluzione di eventuali problematiche e riconoscere il proprio contributo nel processo che porta al raggiungimento degli obiettivi (Job Satisfaction) i cui dati vengono trattati in modo simile a quelli ottenuti con Customer Satisfaction (raccolta, elaborazione e discussione periodica; raffronto longitudinale; registrazione e archiviazione).

## REGOLAMENTO

### MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

Obiettivo della Residenza non è solo quello di prendersi cura degli Ospiti, ma anche quello di fargli vivere il cambiamento di ambiente nel modo meno traumatico possibile, al fine di facilitarne l'inserimento e rendergli gradita la permanenza in Struttura. Tutto ciò, stimolando ogni singolo Ospite a partecipare alla vita sociale e a mantenere vivi i rapporti interpersonali, nel tentativo ultimo di farlo sentire a casa propria.

Da qui l'importanza del ruolo svolto dalla partecipazione dei familiari alla vita dell'Ospite in Struttura, sia perché non vada perduto da parte di quest'ultimo il senso di radicamento e di appartenenza, sia per assicurare la conservazione degli affetti.

Esempi di modalità di coinvolgimento dei familiari sono:

Al momento dell'ingresso in Struttura vengono presentate le caratteristiche ed i servizi offerti ad ogni singolo Utente (obiettivi, interventi previsti per raggiungerli...)

Durante la permanenza in Struttura

- Compilazione periodica di questionari di soddisfazione (Customer satisfaction): i dati così ottenuti verranno elaborati al fine di pianificare strategie organizzative volte al raggiungimento di sempre più alti livelli qualitativi
- Assoluta disponibilità da parte di tutto lo staff dirigenziale a discutere eventuali richieste o problemi intercorsi e a fornire ogni genere di delucidazione.

Il Regolamento della Struttura fa riferimento ai comportamenti da tenere in una situazione non emergenziale. Sulla base delle normative vigenti e dell'emergenza Covid-19 ci potranno essere delle variazioni che saranno comunicate tempestivamente ai familiari attraverso contatto mail e/o telefonico.

### NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO

Nella RSA "Santa Sara" il comportamento di ognuno deve essere improntato al rispetto delle norme su cui si regolano la "buona creanza" e la civile convivenza. Oltre a questo, le peculiarità che caratterizzano la

Struttura come Residenza Sanitaria Assistenziale, impongono il rispetto di altre regole che ne garantiscano il buon funzionamento. In considerazione di questo ogni Ospite è tenuto a: mantenere un comportamento dignitoso, corretto e rispettoso nei confronti degli altri Ospiti rispettare le esigenze del compagno di stanza, del lavoro del personale e della Struttura in generale, qualora voglia personalizzare la propria camera con suppellettili personali consentire al personale incaricato l'accesso alla propria camera per pulizie, controlli, riparazioni segnalare al Responsabile della Struttura eventuali inadempienze del personale o richieste straordinarie.

Inoltre, ad ogni Ospite è fatto divieto di: dare mance o omaggi al personale, richiedere al personale comportamenti vietati dal presente regolamento o in contrasto con le indicazioni del medico o del responsabile di Struttura piantare chiodi nelle pareti senza l'autorizzazione della Direzione e manomettere mobili e suppellettili asportare dalle camere o dai locali comuni oggetti che ne costituiscono l'arredo rovistare negli armadi e nei comodini di appartenenza di altri Ospiti gettare oggetti di qualsiasi natura e immondizia dalle finestre o a terra nei locali della Struttura gettare nei water, nei lavandini, nelle vasche da bagno, nelle docce qualsiasi oggetto o materiale che possa causarne l'otturazione utilizzare fornelli a gas o qualsiasi apparecchiatura elettrica senza l'autorizzazione della Direzione fumare negli ambienti della Struttura.

L'uso di apparecchiature audiovisive nelle camere è ammesso purché non siano d'intralcio al lavoro del personale e di disturbo agli altri Ospiti. Il volume deve essere tenuto il più basso possibile; diversamente è d'obbligo l'uso delle cuffie o degli auricolari.

Le persone che non sono in grado di effettuare le esatte manovre per l'utilizzo dell'ascensore devono sempre richiedere l'intervento del personale di servizio.

I soprascritti divieti devono essere rispettati anche dai familiari degli Ospiti, dal personale di Struttura, dai volontari e da qualsiasi altra persona che si trovi nella Residenza.

Oltre a ciò, in considerazione del fatto che molti Ospiti presentano patologie per le quali è pericoloso o quantomeno sconsigliabile l'assunzione di talune sostanze alimentari e/o bevande, è assolutamente vietato ai visitatori offrire agli Ospiti bevande (alcoliche e non alcoliche, caffè...), cibi di ogni genere (snack, caramelle e altri dolci, frutta, preparazioni varie) senza lo specifico consenso del personale sanitario della Struttura.

L'Ospite e gli obbligati sono tenuti a risarcire la Struttura dei danni arrecati per incuria, trascuratezza o trasgressione delle regole, e sono responsabili degli impegni assunti tramite il contratto stipulato per l'ammissione nella RSA "Santa Sara"

## RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA

La responsabilità della conduzione della RSA "Santa Sara" è della Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus con sede legale in Pinerolo (TO) Viale Savorgnan d'Osoppo, 4/10.

Tutti gli Ospiti, i visitatori e il personale della Struttura sono coperti da assicurazione polizza R.C. del gestore. La Direzione non si assume alcuna responsabilità per furti o mancanza di denaro e di oggetti conservati dagli Ospiti nelle proprie camere, e pertanto invita gli Stessi a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro.

La Direzione custodisce, però, su richiesta e dietro autorizzazione scritta dell'Ospite e/o dei familiari, a titolo gratuito ai sensi dell'art. 1766 e seguenti del Codice Civile, valori e somme di denaro con l'impegno di amministrarle con oculatezza e secondo la procedura concordata per assolvere alle piccole esigenze economiche dell'Ospite stesso.

Il restante personale della Struttura non è autorizzato a gestire denaro e valori per conto degli Ospiti, né a custodire preziosi, denaro, documenti bancari, oggetti personali o altro. Per eventuali necessità di custodia è necessario sempre rivolgersi al Responsabile di presidio.

La Struttura non può adottare misure di tutela limitanti la libertà personale dell'Ospite, al di fuori dell'applicazione degli "strumenti di protezione e tutela dell'ospite" ritenute necessarie dal medico, la cui decisione deve comunque sempre essere condivisa dall'Ospite o dai familiari.

## RISPETTO DELLA PRIVACY

Il diritto alla riservatezza dell'Anziano residente in Struttura rappresenta uno dei principi cardine su cui si basa tutto il nostro operato. Ogni figura professionale impegnata nell'assistenza all'Anziano deve agire sempre nell'assoluto rispetto dell'intimità e della dignità dello Stesso.

I servizi e le prestazioni erogate sono pertanto garantite nel rispetto della privacy individuale.

Le informazioni relative ai casi dei singoli ospiti sono discusse in sedi riservate e solo in presenza del personale addetto all'assistenza. Ogni figura assistenziale è tenuta alla rigida osservanza del segreto professionale.

La Struttura conserva e utilizza documenti e dati informatici riguardanti l'Ospite, al fine di acquisire e mantenere le informazioni necessarie alla sua assistenza.

Il trattamento dei dati sensibili avviene secondo quanto prescritto dalla Reg. (UE) 2016/679 e successive modifiche ed integrazioni. All'Ospite o al familiare è richiesto di prendere visione e di firmare l'informativa sul trattamento dei dati sensibili.

## RAPPORTO TRA OSPITI/FAMILIARI E PERSONALE DI SERVIZIO

I rapporti tra l'Utenza tutta e il personale di servizio devono essere basati sul rispetto, il garbo e la comprensione reciproci: la maleducazione e la prepotenza da parte di chiunque non sono assolutamente tollerate all'interno della Residenza.

L'Ospite e/o i familiari non possono far pressione sul personale per ottenere prestazioni non previste dal programma di lavoro o trattamenti di favore, ma, per ogni richiesta che esuli dagli interventi prestabiliti, devono rivolgersi al Responsabile della Struttura.

Il personale deve porsi nei confronti di ogni Ospite con cortesia e disponibilità senza che il suo comportamento sia influenzato dal crearsi di sentimenti di non empatia.

## Allegato n° 1 - Tariffe servizi aggiuntivi extra prestazione base (parrucchiere, podologo, ambulanza)

- **SERVIZIO DI PARRUCCHIERE:**

TAGLIO € 7,00 – PIEGA € 10,00 – LOZIONE € 5,00 – TINTA/PERMANENTE € 21,00

- **SERVIZI DI PODOLOGO:**

€ 20,00 A PRESTAZIONE

- **SERVIZIO DI AMBULANZA (secondo convenzione) tariffe indicative**

A TRATTA € 32,00 (TRASPORTI SU MILANO CITTA')

ANDATA + RITORNO € 55,00 (TRASPORTI SU MILANO CITTA')

FERMO MACCHINA € 20,00/ORA

TRASPORTI FUORI MILANO € 0,70/KM

- **SERVIZIO PASTI ESTERNO**

*La struttura ha la possibilità di erogare pasti anche all'esterno della struttura al costo di euro 5,00 a pasto.*

## Allegato n° 2- menù tipo settimana invernale (con possibilità di programmare diete speciali in base alle indicazioni mediche)

Settimana 1	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto alla zucca	Stracciatella
	Petto di pollo alla pizzaiola	Sformato di patate
	Carote prezzemolate	Cavolini di bruxelles
Martedì	Polenta	Pasta e fagioli
	Carne tritata	Filetto di pesce gratinato
	Spinaci all'olio	Fagiolini all'olio
Mercoledì	Ravioli burro e salvia	Minestrone di verdure con pasta
	Rotolo di tacchino	Tortino prosciutto, ricotta e spinaci
	Purè di carote e patate	Tris di verdure al vapore
Giovedì	Gnocchi allo zola	Pastina con patate
	Scaloppine di pollo al limone	Frittata alla campagnola
	Piselli saltati	Zucchine trifolate
Venerdì	Pennette al tonno	Zuppa d'orzo e farro
	Merluzzo alla veneta	Torta salata
	Patate prezzemolate	Broccoletti saltati
Sabato	Polenta	Passato di verdura con crostini
	Polpettine al pomodoro	Birbe di pollo panate
	Verze in umido	Erbette al burro
Domenica	Pizzoccheri alla valtellinese	Minestra di verdura con riso
	Petto di pollo al vino bianco	Bastoncini di merluzzo
	Fagiolini al bacon	Cavolfiori al vapore

ALTERNATIVE PIATTI



Primi:	Riso in bianco; pasta in bianco; Pastina; Semolino
Secondi:	crescenza/taleggio; prosciutto cotto/prosciutto crudo
Contorni:	insalata; purè
Frutta	frutta fresca o frutta cotta

Allegato n°2 – menù tipo settimana estiva (con possibilità di programmare diete speciali in base alle indicazioni mediche)

Settimana 1	Pranzo	Cena
Lunedì	Penne al pomodoro e basilico	Crema di ceci
	Petto di pollo al vino bianco	Torta salata
	Zucchine in tegame	Fagiolini in insalata
Martedì	Gnocchi alla zola	Minestrone con pastina
	Filetto platessa al limone	Arrosto di tacchino
	Carote prezzemolate	Cavolfiori gratinati
Mercoledì	Fusilli alle melanzane	Riso in brodo con piselli
	Bocconcini di manzo	Frittata di verdure
	Fagiolini all'olio	Tris di verdure al vapore
Giovedì	Risotto alla parmigiana	Passato di verdure con crostini
	Coppa maiale al forno	Pizza
	Verdure grigliate	Finocchi in tegame
Venerdì	Linguine al pesto	Semolino
	Filetto nasello al vapore	Insalata caprese
	Zucchine saltate	Pomodori in insalata
Sabato	Risotto allo zafferano e piselli	Crema carote con crotini
	Polpettone verdura e ricotta	Birbe pollo impanate

Settimana 1	Pranzo	Cena
	Melanzane al pomodoro	Fagiolini all'olio
Domenica	Pasta gratinata	Minestra verdure con riso
	Vitello tonnato	Polpettine
	Carote al timo	Zucchine trifolate

ALTERNATIVE PIATTI	
Primi:	Riso in bianco; pasta in bianco; Pastina;
Secondi:	crescenza/taleggio; prosciutto cotto/prosciutto crudo
Contorni:	insalata; purè
Frutta	frutta fresca o frutta cotta

## QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI / FAMILIARI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI

ETA' DELL'OSPITE	.....anni			
SESSO	= maschio	= femmina		
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	= meno di 6 mesi	= da 6 mesi a 2 anni	= più di 2 anni	= più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	= ospite	= familiare	Specificare: = coniuge = figlio/figlia = nipote = altro	
<b>1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?</b>	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
<b>2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?</b>				
◇ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
<b>3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?</b>				
◇ cura dedicata all'igiene personale	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco

<b>4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE ?</b>				
◇ qualità dei pasti	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ quantità dei pasti	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ varietà nel menu	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
<b>5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?</b>	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
<b>6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DE GLI ORARI IN RE SIDENZA?</b>				
◇ orari apertura alle visite	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ orari pasti	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ orari sonno/veglia	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
<b>7. E' SODDISFATTO DELLA CORTE SIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE ?</b>				
◇ personale ausiliario	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ infermieri	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ personale medico	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ fisioterapisti	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ animatori	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
<b>8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?</b>	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
<b>9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE ?</b>	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
<b>10. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?</b>	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
<b>11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?</b>	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco

<b>12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?</b>	= serena	= malinconica		
◇ è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	= molto	= abbastanza	= poco	= molto poco
◇ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	= sì	= no		

**NOTE:** le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio "troppo lungo", "superficiale", "non è stato indagato questo aspetto", ecc.).

Allegato n° 4- modulo reclami e suggerimenti



Modulo Reclami e Suggerimenti

COGNOME	NOME
VIA	CITTA'
TELEFONO	

OGGETTO DEL RECLAMO:

---

---

---

---

---

---

---

---

EVENTUALI SUGGERIMENTI:

---

---

---

---

---

---

---

---

Ai sensi della legge 675/96 e successive modifiche autorizzo la direzione della Cooperativa Quadrifoglio di Pinerolo (TO) al trattenimento dei dati personali

Data

Firma