

# RESIDENZA “GIOVANNI XXIII”

## CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO COMUNITARIO



Residenza Sanitaria Assistenziale gestita da Coop. Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus  
Telefono 031.651.781 Fax 031.618.722 E-mail [merone@coopquadrifoglio.com](mailto:merone@coopquadrifoglio.com)  
Via G. Leopardi, 5/1 - 22046 - Merone (CO)

# CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signora, Egregio Signore,

Questo libretto informativo ha lo scopo di farle conoscere dettagliatamente la nostra Residenza per Anziani "Giovanni XXIII".

Alla fine della consultazione Lei avrà tutte le informazioni necessarie per un'approfondita valutazione dei servizi offerti al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative degli Ospiti e dei loro familiari.

Le Sue considerazioni ed i Suoi suggerimenti ci saranno utili per poter meglio realizzare nuove iniziative finalizzate ad offrire ai nostri Ospiti una vita serena nella loro "nuova casa".

La Direzione



## Finalità ed obiettivi della RSA

Arriva un giorno nella vita di molte persone in cui la casa nella quale hanno vissuto da sempre non basta più. Insorgono nuove necessità: bisogni di ausili particolari, di spazi diversi, di assistenza continua e di un aiuto professionale che i familiari, nonostante l'amore e la buona volontà, non sono più in grado di dare. È questo un momento particolarmente delicato. La constatazione di questa inadeguatezza sia da parte della persona interessata che di chi le è più vicino e la conseguente necessità di individuare soluzioni alternative lontane dalla propria casa e dalla propria famiglia provocano comunque crisi e sofferenza.

Pensando a questo abbiamo voluto allestire una struttura che fosse "casa". Non un albergo o una clinica ma una casa dove, all'occorrenza, e questo è il vero indirizzo ispiratore dell'iniziativa, noi stessi avremmo potuto/voluto alloggiare le persone che ci sono più care. Una casa certo un po' speciale dove ci sono medici e infermieri, fisioterapisti e animatori, assistenti e cuochi; tutti comunque a servizio esclusivo dei sessantadue padroni di casa. Abbiamo voluto e realizzato una casa aperta, gioiosa, integrata nel tessuto sociale nel quale è inserita, che fosse punto di riferimento e incontro. Una casa dove chi vi abita si sentisse sicuro e speciale e dove ogni singolo giorno fosse degno di essere vissuto.

La casa si trova a Merone, in provincia di Como, una bella cittadina della Brianza, ed è stata allestita nell'ambito di una convenzione con il Comune. È una struttura a due piani divisa in quattro nuclei abitati ciascuno da quindici / sedici Ospiti. Ogni nucleo ha servizi esclusivi e assistenti dedicati affinché possa diventare una sorta di "famiglia allargata". Le camere sono doppie o singole, tutte con servizi comunicanti. Gli spazi comuni sono molto ampi, luminosi ed accoglienti. Gli Ospiti sono seguiti nell'arco delle 24 ore da operatori specializzati che li aiutano nelle loro necessità quotidiane, ponendo particolare attenzione all'ascolto e al dialogo.

I medici specialisti e non che si alternano in struttura, coadiuvati dagli infermieri, predispongono ed attuano un programma sanitario personalizzato per ciascun Ospite, curando le patologie già evidenti e disponendo terapie di prevenzione. Il fisiatra e i fisioterapisti redigono i programmi di riabilitazione che vengono attuati attraverso una intensa attività di fisioterapia singola e di gruppo. Gli educatori e gli operatori programmano giornalmente attività indirizzate a far emergere ed esercitare le capacità dei residenti e a rendere varie, interessanti e motivanti le loro giornate. Vogliamo infine che la struttura sia un vivace punto di ritrovo per parenti ed amici e che la sua vita sia integrata con quella del paese, della parrocchia e delle numerose associazioni e realtà locali.

## Giornata tipo

- La sveglia è programmata dalle ore 7.00 alle ore 9.00; gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre.
- Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.
- Dalle ore 8.30 alle 9.30 viene distribuita la colazione, che di norma è servita nelle sale da pranzo; tuttavia è possibile, per gli Ospiti che ne hanno necessità, la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
- Dalle ore 7.00 alle ore 9.00 circa le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la vestizione e la cura della persona e la colazione.
- Dalle ore 8.30 circa iniziano le attività programmate, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi specifici dei piani di lavoro; dalle 9,30 circa dal lunedì al venerdì si alternano attività di arte-terapia e di animazione.
- Dalle ore 11.30 preparazione per il pranzo e inizio del servizio del pranzo per gli ospiti disfagici
- Dalle 12.00 viene servito il pranzo.
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.30 circa, gli Ospiti che lo desiderano possono riposare, a letto o in poltrona.
- Alle ore 14.30 inizia l'alzata degli Ospiti e termina alle ore 15.30.
- Dalle 14,30 alle 15,30 nei giorni di martedì, giovedì e venerdì, alcuni Ospiti partecipano all'attività individuale programmata di fisioterapia
- Dalle 15,30 alle 18,00, dal Lunedì al Venerdì gli Ospiti possono partecipare all'attività di animazione in base alla programmazione dove viene incentivata l'attività di aggregazione e socializzazione.
- Alle ore 15.30 viene distribuita la merenda.
- Dalle ore 18.00 preparazione e distribuzione della cena.
- Dalle ore 19.00 inizia la preparazione per la notte. Per chi lo desidera è possibile intrattenersi per momenti di socializzazione, svago, TV e prepararsi per la notte successivamente.

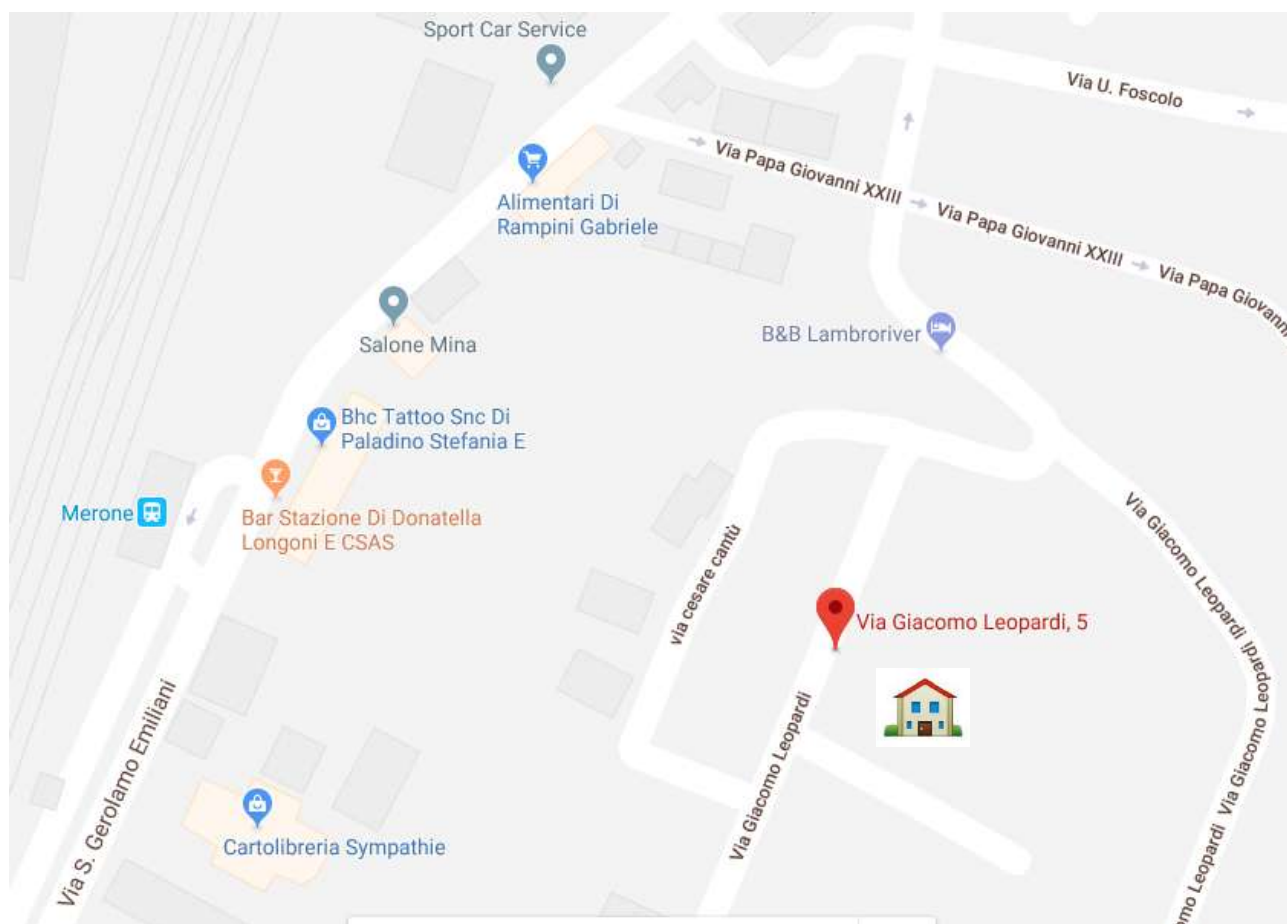
## Da quando opera la RSA Giovanni XXIII?

La Residenza per Anziani Giovanni XXIII ha accolto al suo interno i primi Ospiti il giorno 4 novembre 2002. La RSA è stata autorizzata al funzionamento il 15/10/2002, accreditata per 60 posti letto dalla Regione Lombardia con D.G.R. del 14 luglio 2003 n. 13630, e per ulteriori 02 posti letto con D.G.R. del 29/07/2009 n. 9925 e D.G.R. del 14/07/2010 n. 258. Tutti i posti letto sono a contratto. La Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus è divenuta Ente Gestore della RSA Giovanni XXIII con D.D.G. della Regione Lombardia del 22/10/2013 n. 9516.



## Dove ci troviamo?

Siamo a Merone, in provincia di Como, in posizione baricentrica rispetto a Erba (a 2 km), Como (a 15 km), Lecco, Monza e Milano. La SS 36 permette di raggiungere la Struttura da Lecco, Monza e Milano, le uscite più vicine sono Bosisio Parini e Nibionno, a circa 5 km. La nostra RSA si trova in via Leopardi 5/1, in posizione panoramica, sulla sommità di una collinetta, a poche centinaia di metri dalla stazione delle Ferrovie Nord Milano, sulle linee Milano-Asso e Como-Molteno-Lecco.





## Come si accede alla nostra struttura?

La nostra residenza è autorizzata ad accogliere persone anziane ultra sessantacinquenni non autosufficienti e non dispone di nuclei protetti per l'accoglienza di ospiti con demenza degenerative (es. Alzheimer). L'aspirante Ospite, o un suo familiare, fissa un appuntamento con la responsabile dell'ufficio relazione con il pubblico (U.R.P.) per ritirare la documentazione necessaria alla programmazione dell'ingresso. Tale documentazione consiste in una domanda di inserimento, un modulo di consenso al trattamento dei dati personali, una scheda sanitaria che deve essere compilata, prima dell'ingresso, da parte del medico curante dell'aspirante Ospite, o dalla Struttura ospedaliera se la persona si trova ricoverata. Una volta ricevuta la domanda debitamente compilata, la stessa viene consegnata al Responsabile Medico della Struttura, ove non dovesse esserci disponibilità immediata di posti letto, il nominativo verrà inserito, sulla base della data di presentazione della domanda, in una lista d'attesa da cui si attingerà per la programmazione degli ingressi dei nuovi Ospiti. Nel rispetto della Convenzione stipulata fra il Comune di Merone e la Nord Servizi Soc. Coop. a r. l. "il Comune di Merone si riserva il diritto di priorità nell'evasione di richieste di ricovero provenienti da cittadini residenti nel proprio territorio, per almeno il 20% (venti per cento) dei posti disponibili".



## L'accoglienza, presa in carico e dimissione degli Ospiti

L'ingresso di un nuovo Ospite avviene, di norma, attorno alle ore 9.30/10.00 del mattino dal lunedì al venerdì. In quel momento il medico di turno, il Coordinatore del Servizio Infermieristico, il Responsabile del Servizio A.S.A/OSS e il Coordinatore del Servizio di Fisioterapia sono a disposizione dell'Ospite e dei suoi parenti per raccogliere le informazioni di base necessarie a favorire un rapido inserimento della persona anziana in quella che, da quel momento in poi, sarà la sua nuova casa. L'animatore raggiungerà l'anziano non appena entrerà in servizio (generalmente nel primo pomeriggio).

Sarà cura del medico di turno raccogliere da Ospite e parenti tutte le informazioni sanitarie necessarie ad una ottimale ed efficace assistenza.

In caso di dimissioni dell'Ospite dalla nostra Struttura, esse saranno concordate con il Responsabile Medico e la Direzione Amministrativa nel rispetto dei tempi di preavviso dettati dal contratto. All'uscita dalla Struttura, al fine di garantire la continuità assistenziale, all'Ospite sarà consegnata una relazione di dimissione con tutte le informazioni necessarie a proseguire, a casa o presso altra Struttura, le cure intraprese.

**In linea con le normative vigenti post emergenza Covid 19, i parenti /ADS/affini, visitatori e fornitori sono aggiornati, informati e formati sulle nuove indicazioni per l'accesso in RSA.**





## Quando sono aperti i nostri uffici?

L'orario dell'Ufficio Amministrativo e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30. Potranno essere disposte, nel corso di particolari adempimenti amministrativi, delle temporanee chiusure dell'Uff. Amm.vo, il cui personale sarà sempre comunque a disposizione dell'utenza per reali ed effettive urgenze.

## Visite guidate

Utenti potenziali e/o loro parenti potranno effettuare una visita guidata della Struttura nel momento del colloquio con il Direttore di Struttura o l'Impiegata amministrativa.

## Spazi comuni e locali di servizio della Rsa Giovanni XXIII

La nostra Residenza dispone di una palestra all'interno della quale viene erogato il servizio fisioterapico individuale e di gruppo e dove vengono svolte attività ludiche e ginniche, una piccola cappella al piano superiore, area dedicata al servizio di animazione, un giardino esterno, una cucina completamente attrezzata gestita dalla Coop. Sociale Quadrifoglio, un locale riservato al parrucchiere e ad attività di pedicure (una volta alla settimana il parrucchiere e una volta al mese per arrivo estetista), distributori automatici di bevande.



## Le camere

La RSA Giovanni XXIII dispone di 28 camere doppie e 6 camere singole disposte in 4 differenti nuclei su due piani. In ogni camera è presente una presa tv ed un braccio porta televisore su cui è possibile sistemare l'apparecchio.

A fianco di ogni letto è poi posizionato un campanello per le emergenze.

Il nostro consiglio è quello di non conservare notevoli somme di denaro od oggetti di valore nelle camere: in caso di furto o smarrimento la Direzione della Struttura non si assume alcuna responsabilità.



## L'orario di visita ed uscite

Dalle 08.00 alle 20.00 le porte della Struttura sono aperte ad amici e parenti dei nostri Ospiti. Dalle 20.00 alle 08.00, le eventuali visite devono essere concordate con la Direzione, salvo situazioni di emergenza. Chiediamo di evitare la presenza nelle camere nei momenti di svolgimento delle attività assistenziali di tutti i tipi e il rispetto delle norme di comportamento all'interno delle sale da pranzo durante i pasti.

Pertanto, in linea generale sono da evitare le seguenti fasce orarie: mattino 08.00 – 09.30, pomeriggio 13.00 – 15.30, sera 19.00 – 20.00.

L'ospite può uscire dalla Residenza accompagnato dai familiari o da persone conosciute, previa autorizzazione mediante compilazione e firma dell'apposito modulo presente in infermeria al piano terra.

Da marzo 2020, a seguito dell'Emergenza Covid 19, la RSA ha modificato le modalità di incontro tra ospiti e parenti. Essendo le normative in continua evoluzione, la struttura tiene aggiornati i parenti, attraverso il servizio animazione e i nuovi canali comunicativi attivati (chat parenti di WhatsApp, e-mail informative, documenti cartacei informativi allegati al contratto d'ingresso), in merito alla regolamentazione e procedure adottate per garantire la comunicazione e la relazione tra ospiti e parenti.

### Le rette

Il soggiorno presso la RSA Giovanni XXIII, con decorrenza dal 01/03/2023, comporta una retta giornaliera pari ad euro 82,00 IVA compresa, al netto della quota a carico del Fondo Sanitario Regionale.

Come da Convenzione stipulata con il Comune di Merone, solo per coloro che risultano residenti al momento dell'ingresso in struttura, verrà applicata una retta agevolata.

Al momento dell'ingresso l'Ospite è tenuto a versare, la retta del mese in corso, corrispondenti al periodo intercorrente tra la data di ingresso e la fine del mese stesso e un deposito cauzionale infruttifero pari ad una mensilità di 30 giorni (euro 2.460,00 – 2.337,00 se residenti presso Comune di Merone) che salvo conguagli di spettanze dovute e non pagate verrà restituito in seguito alla dimissione o decesso. In caso di dimissioni, la disdetta scritta dell'Ospite dovrà essere indirizzata alla Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus e in copia alla RSA Giovanni XXIII con preavviso di almeno 30 giorni. La mancata osservanza, totale o parziale, del preavviso comporta il pagamento dei giorni non fruiti fino alla scadenza naturale del preavviso medesimo.

Il pagamento delle rette mensili avviene anticipatamente entro i primi 5 giorni del mese.

In caso di mancato pagamento della retta entro il termine sopra indicato, l'ospite e/o il terzo obbligato è tenuto a corrispondere gli interessi di mora per ritardato pagamento ai sensi dell'art. 5 D.L. n. 231/2002 come modificato dall'art. 1 lett. E, c.1 del D.L. 192/2012.

L'importo dovuto a titolo di retta dovrà essere corrisposto integralmente anche nel caso in cui l'ospite dovesse assentarsi per rientri temporanei in famiglia o per ricoveri ospedalieri. Qualora l'assenza non ospedaliera si dovesse protrarre oltre i 15 giorni consecutivi in un anno, l'ospite perderà il diritto al mantenimento del posto letto.

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in RSA, così come determinata nel contratto, e termina con il dimissionamento o il decesso dell'Ospite. Dal computo complessivo viene escluso il giorno di uscita e/o decesso qualora l'evento si verifici antecedentemente alle ore 9,00.

Nel caso in cui l'ospite, prima dell'ingresso, dovesse risultare positivo alla Covid 19, o per altre ragioni volesse posticipare il ricovero, la struttura continuerà a mantenere la riservazione del posto letto al costo diurno di una quota pari al 70% della retta giornaliera calcolata ad € 82,00 ovvero per un importo pari ad €57,40 per un tempo massimo di 15 giorni. L'ingresso avverrà a seguito dell'esito negativo di un test rapido antigenico o molecolare. Nel caso in cui l'ospite, dopo 14 giorni, risultasse ancora positivo, sarà a discrezione del Responsabile Sanitario valutare la fattibilità dell'ingresso o la posticipazione dello stesso e, in tal caso, verrà richiesto il pagamento di ulteriori giorni di prenotazione posto letto.

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio provvederà a rilasciare le certificazioni ai fini fiscali. Secondo le disposizioni previste dal DGR 26316 del 21/03/1997, verrà determinata la parte sanitaria della retta al fine di consentire la deduzione o la detrazione fiscale.

Sono inclusi nella retta i seguenti servizi: Assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza di base, assistenza riabilitativa, consulenza fisiatrica, attività di animazione, assistenza religiosa, assistenza alberghiera (servizio di ristorazione, lavaggio biancheria intima, pulizia ambientale).

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi/prestazioni: lavaggio indumenti ospiti, parrucchiere, pedicure, visite mediche specialistiche, trasferimenti non di emergenza all'esterno della RSA (es. visite mediche di controllo ospedaliera).

La R.SA. si riserva la facoltà di aumentare annualmente la retta sulla base dell'incremento ISTAT dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie riferito al mese di ottobre dell'anno precedente e/o dei maggiori oneri derivanti dagli intervenuti aumenti contrattuali del personale e/o dagli adeguamenti a nuove normative nazionali e regionali.

Dette variazioni verranno comunicate all'ospite e/o al terzo obbligato per iscritto, dando allo stesso la facoltà di recedere dal contratto di ingresso.

### Le figure presenti nella RSA

-Direttore di Struttura, Responsabile URP e Referente per i Rapporti con gli Uffici di Protezione Giuridica e i Servizi Sociali.

-Impiegata Amministrativa, Addetta U.R.P., Resp. Sistema informativo

-Direttore Sanitario

-Coordinatore del Servizio Infermieristico

-Coordinatore del Servizio A.S.A.

-Referente del Servizio Animazione

-Referente del Servizio Ristorazione

-Referente del Servizio Fisioterapico

Tutto il personale, gestito dalla Coop. Sociale Quadrifoglio, è assunto a contratto o in regime di libera professione.

Tutti gli operatori della Struttura sono riconoscibili dall'apposito cartellino provvisto di nome, qualifica e fotografia. Per ogni figura professionale è attribuito un colore diverso della divisa:

- Medici: camice bianco

- Infermiere Professionale: pantalone bianco, casacca bianco-blu

- Operatore addetto all'assistenza: pantalone bianco, casacca azzurra o t-shirt bianca

- Addetto alla pulizia: verde

- Fisioterapista: pantalone bianco, t-shirt rossa

- Operatore addetto mensa: pantalone bianco nero, casacca bianca o polo bianca.

- Animatore/arteterapista/: polo arancione.

## I Servizi Erogati nella nostra RSA

### Il Servizio Medico

Al momento dell'ingresso nella RSA viene effettuato (secondo le normative vigenti) il cambio del medico di base che, da quel momento in avanti, per l'Ospite sarà il personale Medico della Struttura.

La RSA Giovanni XXIII provvederà a fornire ai propri Ospiti i farmaci, gli ausili per l'incontinenza ed il materiale sanitario senza ulteriori contribuzioni da parte degli Ospiti.

Il personale medico presente in Struttura è composto da 3 medici ed è coordinato dal Direttore Sanitario.

La presenza medica in Struttura è garantita nei seguenti orari:

Dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.30. I medici rimangono, in ogni caso e secondo turnistica, reperibili 24 ore su 24 ogni giorno della settimana.

Le prestazioni specialistiche offerte dalla RSA senza alcun onere aggiuntivo per gli Ospiti sono le visite fisiatriche.

Come previsto dall'L. 241/1990, è possibile accedere e/o ottenere rilascio della documentazione socio-sanitaria previa compilazione della modulistica, da richiedere in segreteria. Il fascicolo verrà rilasciato a titolo gratuito entro 30 giorni.

### Il Servizio Infermieristico

E' garantito 24 ore al giorno per i 7 giorni della settimana.

### Il Servizio di Fisioterapia

Il Servizio Fisioterapico è composto da 1 fisioterapista ed è coordinato dal Medico Fisiatra, che valuterà la necessità di sedute di terapia individuale e/o di gruppo da svolgersi, a seconda delle necessità, in palestra o direttamente in camera dell'Ospite. La fisioterapista è presente in struttura dal lunedì al venerdì in fasce orarie mattutine e pomeridiane in base alla programmazione settimanale del servizio.

### Il Servizio ASA/OSS

E' garantito 24 ore al giorno per i 7 giorni della settimana.

### Il Servizio di Animazione

E' garantito per un minimo di 30 ore settimanali ed è comprensivo anche del Servizio di Arteterapia.

Un quotidiano è a disposizione gratuitamente, per 6 giorni la settimana, presso l'ingresso della Struttura.

Il servizio garantisce iniziative per portare all'interno della struttura Gruppi e Associazioni del territorio che con attività di vario tipo, rappresentazioni e intrattenimenti, allietano le giornate ai nostri Ospiti. Queste iniziative si svolgono prevalentemente nei pomeriggi, almeno una volta al mese, particolarmente in occasione delle feste di compleanno.



## Gradimento dei Servizi

Periodicamente viene consegnata ai Parenti e agli Ospiti, che desiderino e/o siano in grado di compilare, una scheda di indice di gradimento (qui di seguito riportata) dove possono esprimere il loro giudizio sui vari Servizi erogati. Le segnalazioni saranno tenute nella massima considerazione e serviranno ad aumentare sempre più il livello di vivibilità all'interno della nostra R.S.A. I dati delle varie schede verranno elaborati dalla Direzione e saranno resi noti annualmente, a mezzo di esposizione in bacheca, di una scheda riassuntiva che conterrà i risultati statistici tratti dalle varie schede compilate e consegnate. Tali dati verranno poi discussi direttamente con Ospiti e parenti nel corso di colloqui individuali.

Anche al Personale che opera all'interno della Struttura viene consegnata periodicamente una scheda di indice di gradimento che è da ritenersi altrettanto importante, in quanto siamo convinti che lavorare in un ambiente adeguato alle proprie esigenze sia motivo di soddisfazione per gli Operatori e costituisca anche incentivo a svolgere al meglio le proprie mansioni con conseguente maggior benessere per gli Ospiti.

Da Gennaio 2022 è stato introdotto anche una misura di rilevazione del grado di soddisfazione dei parenti in merito agli accessi / visite in RSA durante il periodo dell'emergenza Covid-19, per il mantenimento della relazione ospiti – familiari, attraverso un questionario di gradimento specifico.

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI - STRUTTURE  
RESIDENZIALI**

SERVIZIO/STRUTTURA: \_\_\_\_\_

DATA COMPILAZIONE: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

**INDICHI IL SUO GIUDIZIO IN RELAZIONE AL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI PUNTI DI SEGUITO INDICATI. IL QUESTIONARIO VERRÀ ELABORATO ELETTRONICAMENTE.**

**LA PREGHIAMO QUINDI DI ANNERIRE LE CASELLE UTILIZZANDO UNA BIRO.  
LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE.**

		Maschio	Femmina
1	Sesso	○	○

		<64	65-74	75-84	>85
2	Età	○	○	○	○

		Meno di 4 mesi	da 4 mesi a 1 anno	da 1 anno a 5 anni	oltre 5 anni
3	Da quanto tempo vive in struttura	○	○	○	○

		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto
1	Disponibilità della Direzione/Coordinamento della struttura	○	○	○	○
2	Capacità di ascolto da parte degli Operatori	○	○	○	○
3	Flessibilità da parte degli Operatori nell'erogazione del servizio	○	○	○	○
4	Orari di apertura alle visite esterne	○	○	○	○
5	Qualità della pulizia e igiene degli ambienti comuni (ingresso, refettorio, sala tv, ecc.)	○	○	○	○
6	Qualità della pulizia e igiene della camera	○	○	○	○
7	Personalizzazione della camera (possibilità di porre oggetti personali)	○	○	○	○
8	Qualità della assistenza del Personale medico	○	○	○	○
9	Qualità della assistenza del Personale infermieristico	○	○	○	○
10	Qualità della assistenza del Personale assistenziale	○	○	○	○
11	Qualità della assistenza del Personale di fisioterapia e riabilitazione	○	○	○	○
12	Attività proposte dal servizio di animazione	○	○	○	○
13	Qualità del servizio di parrucchiere/barbiere	○	○	○	○
14	Qualità del servizio di ristorazione e variabilità del menù	○	○	○	○
15	Qualità del servizio di lavanderia e guardaroba	○	○	○	○
16	Organizzazione della giornata in struttura: tempi e modalità (es. orari e tempi dedicati alle attività, al riposo, ai pasti, ecc.)	○	○	○	○
17	Quanto ritiene di essere complessivamente soddisfatto del servizio offerto?	○	○	○	○

18	Eventuali suggerimenti/osservazioni per il miglioramento del servizio

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI -  
STRUTTURE RESIDENZIALI**

SERVIZIO/STRUTTURA: \_\_\_\_\_

DATA COMPILAZIONE: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**INDICHI IL SUO GIUDIZIO IN RELAZIONE AL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI PUNTI DI SEGUITO INDICATI. IL QUESTIONARIO VERRÀ ELABORATO ELETTRONICAMENTE.**

**LA PREGHIAMO QUINDI DI ANNERIRE LE CASELLE UTILIZZANDO UNA BIRO. LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE.**

	Familiare	Tutore	Altro
1 Questionario compilato da	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Meno di 4 mesi	Da 4 mesi a 1 anno	Da 1 anno a 5 anni	Oltre 5 anni
2 Da quanto tempo l'Ospite vive in struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto
1 Disponibilità della Direzione/Coordinamento della struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Capacità di ascolto da parte degli Operatori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Disponibilità degli Operatori a fornire informazioni sullo stato di benessere dell'Ospite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Flessibilità da parte degli Operatori nell'erogazione del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Orari di apertura alle visite esterne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Qualità della pulizia e igiene degli ambienti comuni (ingresso, refettorio, sala tv, ecc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Qualità della pulizia e igiene della camera dell'Ospite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Personalizzazione della camera (possibilità di porre oggetti personali)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 Qualità dell'assistenza del Personale medico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 Qualità dell'assistenza del Personale infermieristico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 Qualità dell'assistenza del Personale assistenziale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 Qualità dell'assistenza del Personale di fisioterapia e riabilitazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13 Qualità del servizio di animazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14 Qualità del servizio di parrucchiere/barbiere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15 Qualità del servizio di ristorazione e variabilità del menù	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16 Qualità del servizio di lavanderia e guardaroba	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17 Quanto ritiene di essere complessivamente soddisfatto del servizio offerto?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18	Eventuali suggerimenti/osservazioni per il miglioramento del servizio

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

SERVIZIO/STRUTTURA: \_\_\_\_\_

DATA COMPILAZIONE: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**INDICHI IL SUO GIUDIZIO IN RELAZIONE AL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI PUNTI DI SEGUITO INDICATI. IL QUESTIONARIO VERRÀ ELABORATO ELETTRONICAMENTE.**

**LA PREGHIAMO QUINDI DI ANNERIRE LE CASELLE UTILIZZANDO UNA BIRO.  
LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE.**

		Maschio	Femmina		
1	Sesso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
		<30	31-45	46-64	>65
2	Età	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Meno di 4 mesi	da 4 mesi a 1 anno	da 1 anno a 5 anni	oltre 5 anni
3	Da quanto tempo lavora in Quadrifoglio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Licenza Elementare	Licenza Scuola Media Inferiore	Diploma	Laurea o altro titolo
4	Livello d'istruzione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto
1	Disponibilità del Coordinatore del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Percezione della disponibilità del Coordinamento all'ascolto e al confronto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Comunicazioni con gli uffici della Sede Centrale della Cooperativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Possibilità di partecipazione al lavoro di équipe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Cooperazione e collaborazione tra Colleghi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Qualità della comunicazione/informazione all'interno del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Organizzazione del lavoro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Comfort dell'ambiente di lavoro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Puntualità nell'accredito della retribuzione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Qualità degli interventi di formazione e supervisione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Percezione del lavoro svolto a favore degli utenti/familiari del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Percezione del proprio coinvolgimento nell'organizzazione del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del proprio lavoro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	Eventuali suggerimenti/osservazioni per il miglioramento del servizio				

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PARENTI IN MATERIA DI  
ACCESSO/VISITA AGLI OSPITI A SEGUITO DELL'EMERGENZA COVID 19 - STRUTTURE  
RESIDENZIALI**

SERVIZIO/STRUTTURA: \_\_\_\_\_

DATA COMPILAZIONE: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**INDICHI IL SUO GIUDIZIO IN RELAZIONE AL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI PUNTI DI SEGUITO INDICATI. IL QUESTIONARIO VERRÀ ELABORATO ELETTRONICAMENTE.**

**LA PREGHIAMO QUINDI DI ANNERIRE LE CASELLE UTILIZZANDO UNA BIRO.  
LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE.**

1	Sesso compilatore	Maschio	Femmina		
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
2	Età compilatore	<64	65-74	75-84	>85
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3	Periodo di permanenza dell'ospite presso la RSA	Meno di 4 mesi	da 4 mesi a 1 anno	da 1 anno a 5 anni	oltre 5 anni
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto
1	Disponibilità della Direzione/Referente Covid 19 ad evadere richieste specifiche (ingresso in RSA per allettamento prolungato, fine vita)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Capacità di mediazione ed affiancamento del servizio animazione/operatori formati durante le visite da remoto (videochiamate)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Capacità del servizio ad organizzare almeno n. 1 visita alla settimana per ospite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Flessibilità del servizio ad organizzare n. 2 visite alla settimana per ospite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Possibilità di disporre di un tempo di visita da 30 a 45 minuti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Possibilità di visitare gli ospiti dal lunedì al venerdì, sabato e domenica su calendario mensile (sulla base delle risorse disponibili)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Adeguatezza di spazi dedicati alle visite (adattamento degli spazi per garantire il distanziamento, locali ben areati)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Puntualità delle comunicazioni ai parenti riguardo le modalità di richiesta di appuntamento per le visite parenti ed eventuali variazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Puntualità e chiarezza delle comunicazioni ai parenti riguardo le modalità di comportamento da tenere durante le visite in spazi chiusi e spazi aperti (visite in presenza, visite al vetro, stanza dell'abbraccio): triage, green pass rafforzato, DPI da utilizzare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Spiegazione e facilitazione delle modalità di comportamento da tenere durante le visite ai parenti – utilizzo di immagini visive e cartellonistica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Possibilità di garantire i contatti ospiti-parenti anche durante i periodi di eventuale isolamento per positività o isolamento preventivo (es. videochiamata)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12	Eventuali suggerimenti/osservazioni per il miglioramento del servizio



## Tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento degli Operatori non conformi ai criteri di cortesia, correttezza e qualità del servizio.

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso l'Uff. Amministrativo, presentando il modulo qui allegato o inviando lettera in carta semplice.

L'URP si impegna a dare risposta immediata a segnalazioni e reclami di immediata soluzione. Nei casi più complessi si provvederà alla soluzione entro 30 giorni dalla data della presentazione del modulo o ricevimento della lettera.

Per quanto concerne la conduzione dei reclami la residenza si impegna a gestire le informazioni in suo possesso con cadenza annuale, eventuali apprezzamenti e complimenti rivolti alla struttura e dei suoi operatori saranno trattati allo stesso modo dei reclami ciò al fine di permettere una visione equilibrata e realistica ed orientata in tutte le dimensioni dei servizi offerti ed erogati agli ospiti.

Ogni suggerimento, stimolo e proposta utile al miglioramento del servizio è sempre ben accolto dalla RSA.

La residenza informa che è possibile chiedere l'intervento del difensore civico territoriale qualora venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni o per altre necessità, inoltre è possibile accedere all'ufficio relazioni con il pubblico o all'ufficio di pubblica tutela dell'ATS.

## Rilascio documenti

Il fascicolo socio-sanitario (FASAS) può essere rilasciato dopo la dimissione dell'ospite, previo pagamento delle spese di produzione, entro 30 giorni dalla formale richiesta. Le persone legittimate a richiederlo sono l'ospite, AdS, o tutore, Eredi legittimi.

## Segnalazione soddisfazioni / lamentele

Il modulo che segue è un documento che permette di comunicare alla Direzione eventuali ragioni di apprezzamento e/o di lamentela e dà, inoltre, la possibilità di esprimere consigli e suggerimenti, nuovi spunti e idee indirizzate al sempre maggiore miglioramento e innalzamento del livello dei servizi erogati dalla nostra RSA.

Chi volesse farne uso troverà allo sportello U.R.P. della struttura copia del modulo da consegnarsi debitamente compilato.

Questo strumento ha la finalità di favorire (e non di sostituire) il rapporto diretto e personale tra i Responsabili della RSA e gli Ospiti e/o i loro Parenti, Referenti o AdS.

## Tutela diritti dell'Ospite

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus nell'organizzazione di tutte le attività, garantisce i diritti dell'Ospite, il massimo rispetto della privacy, della personalità, degli interessi e delle scelte, in particolare garantendo l'assistenza per la religione professata.

## Assicurazione

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus è assicurata per i rischi da infortuni subiti o provocati dagli Ospiti sia all'interno che all'esterno della Residenza e i danni arrecati dagli Ospiti a terzi sia all'interno che all'esterno della Residenza durante l'espletamento delle varie attività. La Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus è assicurata per la responsabilità civile per i danni cagionati dagli Ospiti al personale medico, infermieristico, socio-assistenziale, parenti propri e altrui, visitatori all'interno della Struttura e terzi in genere durante l'espletamento delle varie attività della Struttura medesima.



FOGLIO SEGNALAZIONE SODDISFAZIONE / LAMENTELA / DISSERVIZIO

Desidero segnalare alla Direzione quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

La presente documentazione va consegnata in busta chiusa alla Segreteria o direttamente alla Direzione di Struttura.

La/le risposta/e al quesito verrà data nel tempo massimo di 30 giorni.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## I nostri menù

Nelle pagine seguenti troverete i menù serviti presso la RSA Giovanni XXIII: i menù, come potrete vedere, variano di giorno in giorno, di settimana in settimana e di stagione in stagione.

Oltre ai piatti presenti in menù gli Ospiti possono, per ogni pasto, chiedere due alternative per ogni portata.

Per ogni pasto sono a disposizione degli Ospiti acqua minerale naturale e frizzante secondo volontà e vino bianco o rosso secondo volontà e nel rispetto delle prescrizioni mediche.

Frutta a scelta è sempre servita a fine pasto.

A colazione vengono serviti the, latte, caffè e biscotti.

A merenda sono serviti thè (caldo o freddo a seconda della stagione), dolci, succhi di frutta, budini e yogurt e gelati in estate.

E' prevista la preparazione di diete particolari, su indicazione medica, per portatori di patologie che lo richiedano (es. diabetici, celiaci, ecc.); piatti alternativi vengono proposti a coloro che soffrano di allergie a determinate sostanze e/o cibi, mentre per chi abbia problemi di masticazione saranno serviti cibi sminuzzati o frullati.

Il menù che segue è esemplificativo e, in base ad eventuali esigenze, può cambiare in alcune voci, ma non nella sua composizione di base.



MENÙ INVERNALE RSA GIOVANNI XXIII° MERONE 2022 1° SETTIMANA

		PRANZO	CENA
LUNEDÌ	1° PIATTO	PASTA AI 4 FORMAGGI (grano, latticini)	MINISTRONE ALLA GENOVESE (grano, latticini, sedano)
	2° PIATTO	FESA DI TACCHINO AL FORNO (sedano, solfiti)	PROSCIUTTO COTTO
	CONTORNO	ZUCCHINE TRIFOLATE (sedano)	FAGIOLINI IN INSALATA
	FRUTTA	Frutta fresca - cotta	Frutta cotta- fresca
MARTEDÌ	1° PIATTO	RISOTTO ALLA PARMIGIANA (latticini, sedano, solfiti)	CREMA DI CAROTE (sedano)
	2° PIATTO	PESCE SPADA AGLI AROMI (pesce, sedano)	ASIAGO (latticini)
	CONTORNO	CAVOLFIORI AL FORNO (sedano)	ERBETTE SALTATE
	FRUTTA	Frutta fresca -cotta	Frutta cotta - fresca
MERCOLEDÌ	1° PIATTO	PASTA INTEGRALE AL POMODORO (grano, sedano)	RISO E PREZZEMOLO (sedano)
	2° PIATTO	SPEZZATINO CON VERDURA (sedano, solfiti)	COTOLETTA DI MARE (grano, pesce)
	CONTORNO	FINOCCHI LESSATI/POLENTA	BARBABIETOLE ALL'OLIO
	FRUTTA	Frutta fresca - cotta	Frutta cotta - fresca
GIOVEDÌ	1° PIATTO	GNOCCHI AL POMODORO (grano, uova, sedano)	CREMA DI PISELLI (sedano)
	2° PIATTO	POLLO ALLA CACCIATORA (sedano, solfiti)	TORTA SALATA (grano, uova, latticini)
	CONTORNO	CAROTE PREZZEMOLATE	SPINACI SALTATI
	FRUTTA	Frutta fresca - cotta	Frutta cotta - fresca
VENERDÌ	1° PIATTO	RISO ALLA MARINARA (crostacei, pesce, latticini, sedano, molluschi)	MINISTRA D'ORZO (orzo, sedano)
	2° PIATTO	PLATESSA AL LIMONE (pesce, sedano)	FRITTATA AL PROSCIUTTO (uova, latticini)
	CONTORNO	TRIS DI VERDURE	FAGIOLINI ALL'OLIO
	FRUTTA	Frutta fresca - cotta	Frutta cotta - fresca
SABATO	1° PIATTO	PASTA AI PEPERONI (grano, sedano)	PASTA E FAGIOLI (grano, sedano)
	2° PIATTO	BRASATO DI MANZO (grano, sedano, solfiti)	CAPRINO (latticini)
	CONTORNO	POLENTA/INSALATA	CAVOLFIORI GRATINATI (latticini)
	FRUTTA	Frutta fresca - cotta	Frutta cotta - fresca
DOMENICA	1° PIATTO	LASAGNE ALLA BOLOGNESE (grano, uova, latticini, sedano)	RAVIOLI IN BRODO (grano, uova, sedano)
	2° PIATTO	SCALOPPINE AL VINO BIANCO (grano, sedano, solfiti)	POLPETTINE AL FORNO (grano, soia, sedano)
	CONTORNO	CAVOLINI DI BRUXELLES GRATINATI (latticini)	ZUCCHINE PREZZEMOLATE
	FRUTTA	Frutta fresca - frutta cotta	Frutta cotta - fresca
alternativa ai 1° piatti		Pasta in brodo (grano, sedano) -pasta(grano)/riso in bianco	
alternativa ai 2° piatti		Salumi – Formaggi (latticini)	
COLAZIONE		Tè, latte(latticini), orzo(orzo), yogurt(latticini), biscotti(grano), fette biscottate(grano), marmellata	
SPUNTINO		Tè con biscotti(grano)/fette biscottate(grano), yogurt(latticini), budino(latticini), succhi di frutta, dolce (grano, uova, latticini)	



MENÙ ESTIVO RSA GIOVANNI XXIII° MERONE 2022 1° SETTIMANA

		PRANZO	CENA
LUNEDÌ	1° PIATTO	PASTA AI PEPERONI (grano, sedano)	CREMA DI LEGUMI (sedano)
	2° PIATTO	POLPETTE DI PESCE (grano, pesce, latticini)	FRITTATA ALLE ZUCCHINE (uova, latticini)
	CONTORNO	FAGIOLINI ALL'OLIO	CAROTE PREZZEMOLATE
	FRUTTA	Frutta fresca - cotta	Frutta cotta- fresca
MARTEDÌ	1° PIATTO	RISOTTO ALLA MILANESE (latticini, sedano, solfiti)	MINESTRA DI VERDURA CON PASTA (grano, sedano)
	2° PIATTO	BOLLITO IN SALSA VERDE (uovo, pesce, sedano)	CRESCENZA (latticini)
	CONTORNO	POMODORI IN INSALATA	ERBETTE SALTATE
	FRUTTA	Frutta fresca -cotta	Frutta cotta - fresca
MERCOLEDÌ	1° PIATTO	PASTA ALLE OLIVE (grano, sedano)	CREMA DI CAROTE (sedano)
	2° PIATTO	PLATESSA AL FORNO (pesce, sedano)	POLPETTE DI CECI (grano, uovo, latticini)
	CONTORNO	INSALATA MISTA	TRIS DI VERDURE
	FRUTTA	Frutta fresca - cotta	Frutta cotta - fresca
GIOVEDÌ	1° PIATTO	PASTA AI FUNGHI (grano, sedano)	CREMA DI PATATE E PORRI (sedano)
	2° PIATTO	VERDURE RIPIENE (grano, uovo, latticini)	SFORMATO DI VERDURE (grano, latticini, sedano)
	CONTORNO	SPINACI ALL'OLIO	FINOCCHI IN PADELLA (sedano)
	FRUTTA	Frutta fresca - cotta	Frutta cotta - fresca
VENERDÌ	1° PIATTO	PASTA AL PESTO (grano, latticini)	RISO E PREZZEMOLO (sedano)
	2° PIATTO	COTOLETTA DI MARE (grano, pesce, soia)	FRITTATA ALLE CIPOLLE (uova, latticini)
	CONTORNO	ERBETTE SALTATE	BARBABIETOLE
	FRUTTA	Frutta fresca - cotta	Frutta cotta - fresca
SABATO	1° PIATTO	RISOTTO ALLA PARMIGIANA (latticini, sedano, solfiti)	ZUPPA DI VERDURE (sedano)
	2° PIATTO	ARISTA AL LATTE (latticini)	RICOTTA AL FORNO (latticini)
	CONTORNO	ZUCCHINE TRIFOLATE (sedano)	FAGIOLINI ALL'OLIO
	FRUTTA	Frutta fresca - cotta	Frutta cotta - fresca
DOMENICA	1° PIATTO	PASTA ALLA BOSCAIOLA (grano, sedano)	CREMA DI PISELLI (sedano)
	2° PIATTO	POLLO ALLA CACCIATORA (grano, sedano, solfiti)	PROSCIUTTO E MELONE
	CONTORNO	PATATE AL FORNO/ INSALATA	INSALATA MISTA
	FRUTTA	Frutta fresca - frutta cotta	Frutta cotta - fresca
alternativa ai 1° piatti		Pasta in brodo (grano, sedano) -pasta(grano)/riso in bianco	
alternativa ai 2° piatti		Salumi – Formaggi (latticini)	
COLAZIONE		Tè, latte(latticini), orzo(orzo), yogurt(latticini), biscotti(grano), fette biscottate(grano), marmellata	
SPUNTINO		Tè con biscotti(grano)/fette biscottate(grano), yogurt(latticini), budino(latticini), succhi di frutta, dolce (grano, uova, latticini)	

Gli ingredienti evidenziati in blu sono gli allergeni presi in considerazione nella tabella allegata al regolamento UE 1169/2011 e regolamento 78/2014 C.E.

## NOMINA DELL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

L'Amministrazione di Sostegno (AdS) è una figura istituita con la Legge n.6 del 9/01/2004, a tutela di chi, pur avendo difficoltà nel provvedere ai propri interessi, non necessita comunque di ricorrere all'interdizione o all'inabilitazione.

L'ATS Insubria ha istituito l'Ufficio per la promozione delle tutele giuridiche e dell'amministratore di sostegno" con la finalità di promuovere o favorire i procedimenti per il riconoscimento degli strumenti di tutela delle persone incapaci, nonché dell'Amministratore di Sostegno. L'art. 11 della L.R. n.3 del 12/03/2008, inoltre, attribuisce alla Regione il compito di promuovere "forme di tutela e di sostegno a favore di soggetti non autosufficienti, privi di famiglia o la cui famiglia sia impossibilitata o inidonea a provvedere".

La norma richiama, oltre all'Amministratore di Sostegno, anche altri istituti che possono garantire nel tempo la realizzazione del progetto di vita della persona non autosufficiente e i suoi interessi personali e patrimoniali, soprattutto se priva di famiglia.

### Chi è?

L'Amministratore di Sostegno è un tutore delle persone dichiarate non autonome, anziane o disabili. Viene nominato dal Giudice Tutelare e scelto, dove è possibile e se ritenuto opportuno, nello stesso ambito familiare dell'assistito. Possono diventare quindi amministratori di sostegno il coniuge, purché non separato legalmente, la persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio o il fratello o la sorella, e comunque il parente entro il quarto grado.

### Che cosa fa?

L'ufficio di Amministrazione di Sostegno non prevede l'annullamento delle capacità del beneficiario a compiere validamente atti giuridici, e in questo si differenzia dall'interdizione. I poteri dell'Amministratore di Sostegno vengono annotati a margine dei Registri di Stato Civile, al fine di consentire a terzi il controllo sul suo operato. Dura dieci anni, ma può essere rinnovato, a meno che si tratti di un parente o del coniuge o della persona stabilmente convivente, nel qual caso dura per sempre, salvo rinuncia o richiesta di revoca dello stesso interessato.

### A chi si rivolge?

L'Amministratore di Sostegno è una figura istituita per quelle persone che, per effetto di un'infermità o di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di dover provvedere ai propri interessi. Anziani o disabili, potranno ottenere, anche in previsione della propria eventuale futura incapacità, che il Giudice Tutelare nomini una persona, che abbia cura della loro persona e del loro patrimonio.

### Come fare?

Ai sensi dell'art. 406 del Codice Civile la richiesta di nomina dell'Amministrazione di Sostegno può essere compilata dalla stessa RSA o dai familiari dell'Ospite richiedendo l'apposito modulo presso la nostra segreteria. In base all'ordinanza n. 9389 della Corte di Cassazione, la richiesta deve essere inoltrata al Giudice Tutelare della dimora abituale del beneficiario ed entro

sessanta giorni dalla data di presentazione della richiesta, il Giudice provvederà alla nomina dell'Amministratore di Sostegno. Il suo decreto diventa immediatamente esecutivo. Inoltre i responsabili dei servizi sanitari e sociali, se a conoscenza di fatti tali da rendere necessario il procedimento di Amministrazione di Sostegno, devono fornirne notizia al Pubblico Ministero.

### CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

LA PERSONA HA IL DIRITTO:	LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza ai principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando questi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato in relazione al 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 proprio 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 venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere, garantendo il sostegno necessario. Nel proprio domicilio, nonché, in caso diverso, offrendo 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 quando 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 di 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 d'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 espresso unicamente sotto l'aspetto 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 condizioni 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 condizioni 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.

SERVIZI **EXTRA** RETTA  
LISTINO PREZZI IN VIGORE

LAVANDERIA	
Servizio	Costo giornaliero
Lavaggio indumenti ospite (Esclusi capi delicati e da lavare a secco)	€ 1,04

PARRUCCHIERE	
Servizio	Costo
Messa in piega	€ 10,00
Taglio capelli	€ 10,00
Permanente	€ 19,00
Colore	€ 16,00
Crema	€ 3,00
Frizione o schiuma	€ 3,00
Fiala	€ 3,00

ESTETISTA	
Servizio	Costo
Manicure	€ 5,00
Pedicure	€ 15,00

TRASPORTO	
Trasferimento all'esterno della RSA (cambia dal tipo di trasporto e dai Km effettuati dalle diverse associazioni)	

DOTAZIONE DELL'OSPITE – CODICE LAVANDERIA\_\_\_\_\_

Tutti i capi in uso all'ospite devono essere tutti codificati su di una fettuccia bianca con il codice assegnato all'ingresso e consegnati al coordinatore. Si consiglia di lavare i capi delicati al proprio domicilio in quanto la lavanderia non risponde di eventuali danni.

Documenti richiesti: TUTTI IN ORIGINALE E VALIDI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta d'identità</li> <li>• Codice fiscale</li> <li>• Tessera sanitaria</li> <li>• Verbale di invalidità</li> <li>• Codice di invalidità</li> <li>• Codice d'esenzione ticket</li> <li>• Certificazione di esenzione dal pagamento dei ticket sanitari (E01)</li> </ul>
Documenti sanitaria:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia o originale di tutta la documentazione sanitaria inerente problemi di salute passati e recenti</li> <li>• Radiografie</li> <li>• Esami strumentali (Ecografie, ECG, TAC, RMN, ecc.)</li> <li>• Eventuali documentazioni che possano agevolare la valutazione sanitaria dell'ospite</li> </ul>
Occorrente per la toilette	<p>Può essere utile e rassicurante per l'ospite poter usare oggetti personali per la toilette, come per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colonia</li> <li>• Pettine o spazzola</li> <li>• Dopo barba</li> <li>• Deodorante</li> </ul> <p>Se l'ospite ne è portatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porta protesi auricolare con pile di ricambio</li> <li>• Porta protesi dentaria con pastiglie per l'igiene quotidiana e pasta adesiva.</li> </ul>
Abbigliamento:	<p>Si consiglia abbigliamento comodo e pratico. Sono utili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° 6 Tute comode da ginnastica</li> <li>• N° 6 Golfini, cardigan e pullover (ESCLUSI filati pregiati)</li> <li>• N° 6 T-Short manica lungo e corta</li> <li>• N° 6 Pantaloni con elastico in vita</li> <li>• Abiti comodi con maniche larghe</li> <li>• Pantofole o scarpe tipo mocassino senza lacci</li> </ul> <p>L'abbigliamento prevede il cambio invernale ed estivo. Biancheria intima invernale ed estiva. Scialli di lana.</p>
Corredo minimo necessario per l'ingresso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° 10 Paia calzini cotone / lana / nylon</li> <li>• N° 8 Maglie o canottiere in cotone</li> <li>• N° 8 Maglie o canottiere in misto lana</li> <li>• N° 6 Pigiama o camice da notte</li> <li>• N° 12 Fazzoletti di carta</li> </ul> <p>Busta contenente: Spazzolino, Dentifricio, Contenitore protesi, pastiglie e pasta adesiva per protesi dentarie, Pettine, Spazzola, Deodorante o profumo, Rasoio elettrico (uomini)</p>
Oggetti personali cari all'ospite	<p>Sempre nel rispetto dell'ambiente e degli spazi comuni, è possibile familiarizzare e personalizzare la propria stanza con piccoli soprammobili, fotografie, radio, libri...</p>

## REGOLAMENTO COMUNITARIO della RSA "GIOVANNI XXIII" di MERONE, CO

*Il presente Regolamento viene condiviso allo scopo di rendere facilmente accessibili le modalità di convivenza, facilitando la vita comunitaria dei residenti e dei loro famigliari e amici.*

### 1. NATURA della STRUTTURA e SERVIZI RESI

La RSA "Giovanni XXIII" è una Residenza Sanitaria Assistenziale, struttura per persone anziane non-autosufficienti.

La RSA assicura il Servizio: Medico, Infermieristico, Riabilitativo, Educativo-Animativo ed Assistenziale; la RSA fornisce: vitto, alloggio, farmaci, presidi per l'incontinenza per gli Ospiti. I Servizi complessivi sono dettagliati nella "Carta dei Servizi".

### 2. DOMANDA di AMMISSIONE

La domanda di ammissione, accompagnata dalla Scheda sanitaria d'inserimento, deve essere compilata dalla persona che si impegna al pagamento della retta, la quale, in seguito alla conferma dell'accoglienza firmerà il Contratto d'Ingresso, egli potrà essere un familiare, un *care-giver* o un Amministratore di Sostegno. Con la presentazione della Domanda d'Accoglienza e la firma del Contratto d'Ingresso si intende accettato il presente Regolamento.

### 3. AMMISSIONE

L'ammissione alla RSA avviene a insindacabile giudizio del Medico Responsabile e del Direttore di Struttura, previa complessiva e globale verifica delle condizioni della persona anziana da accogliere.

Al momento dell'accoglienza la persona anziana dovrà fornire tutti i documenti, in originale, necessari a definire le pratiche amministrative: Carta d'Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria, tesserini e Certificazioni di Invalidità ed Esenzioni, Tessera elettorale: tali Documenti saranno consegnati ai famigliari che ne faranno richiesta in occasione dello svolgimento di pratiche burocratiche, sarà loro cura restituirli al termine dell'utilizzo. Le pratiche amministrative di accoglienza saranno svolte dall'Ufficio Amministrativo della RSA.

Il giorno dell'ingresso gli Ospiti sono accolti tra le h.9,00 e le h.9,30 al più tardi. Il giorno della dimissione/trasferimento l'Ospite dovrà lasciare la RSA entro le h.9,00: in orario diverso, da concordare con i Responsabili della RSA, l'Ospite sarà tenuto al pagamento della retta giornaliera (solo per i Contratti stipulati dal giorno 01/04/2018).

### 4. RETTA di RICOVERO

La retta di ricovero deve essere corrisposta entro il giorno 5 del mese in corso, con bonifico bancario o assegno bancario non trasferibile. La misura delle rette di ricovero è determinata annualmente dalla Coop. Sociale "Quadrifoglio", l'importo aggiornato è riportato nella Carta dei Servizi. La retta è dovuta anche in caso di assenza dell'Ospite. La retta non comprende il servizio di parrucchiere, podologo, estetista, lavanderia biancheria

ospite, gli eventuali ticket, i trattamenti specialistici per patologie non riconosciute a carico del SSN, le spese per trasporti e similari. La retta si applica al primo giorno di accoglienza e al giorno della dimissione/trasferimento, se questa avviene dopo le h.9,00 (solo per i Contratti stipulati dal giorno 01/04/2018).

#### 5. DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto dell'ammissione viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a una mensilità di 30 giorni, tale deposito è infruttifero e viene restituito in caso di decesso. Nel caso di dimissione/trasferimento il preavviso dovrà essere di 1 mese, in caso contrario il deposito sarà trattenuto per i giorni di mancato preavviso o per intero (nel caso di mancato preavviso). La comunicazione della volontà di dimissione/trasferimento dovrà essere effettuata in forma scritta, firmata dalla persona che ha stipulato il contratto d'ingresso.

#### 6. ASSEGNAZIONE della CAMERA

Il giorno dell'accoglienza viene assegnata la camera e il posto letto. Le camere doppie sono 28, le 6 camere singole vengono utilizzate per motivi assistenziali/organizzativo/gestionali e al pari delle altre vengono assegnate a discrezione della Direzione. È possibile installare apparecchi TV e radio con utilizzo di cuffie senza filo: l'autorizzazione dovrà sempre essere richiesta alla Direzione o ai Coordinatori della RSA. L'utilizzo della camera dovrà avvenire anche nel rispetto dell'altro Ospite residente. Non è possibile rimanere nelle camere nel corso di attività assistenziali, infermieristiche, mediche e riabilitative ed educative: il personale è autorizzato ad invitare i visitatori a lasciare la camera e ad informare la Direzione in caso di problematiche insorgenti a tal riguardo.

#### 7. VARIAZIONE della CAMERA

Il Responsabile Sanitario della RSA, in accordo con l'équipe e il Direttore di Struttura, si riserva la possibilità di trasferire l'Ospite dalla propria camera nel caso in cui le condizioni di salute oppure motivi organizzativi/gestionali ne dettassero la necessità. Tale decisione, da considerarsi attività non routinaria, sarà comunque sempre condivisa con i famigliari, i *care-giver* o gli AdS.

#### 8. BIANCHERIA

L'Ospite dovrà essere fornito di biancheria ed indumenti adeguati, opportunamente contrassegnati con il codice comunicato all'ingresso (al quale corrisponderà il *chip* applicato dalla lavanderia): il costo del servizio è pari a € 1,04 al giorno e non è compreso nella retta; I capi delicati (lana pura, seta pura, cachemire, ecc.) sono esclusi dal servizio lavanderia e dovranno essere lavati dai familiari; gli stessi si occuperanno del cambio di stagione e del rinnovo degli indumenti in caso di deterioramento, usura o per necessità di incremento della dotazione personale.

Nel caso in cui l'ospite (o i suoi familiari) decida di usufruire del lavaggio della biancheria intima e personale, alla stessa, oltre al codice biancheria assegnato al momento dell'ingresso, verrà applicato un microcip. Al termine della degenza l'ospite (o i suoi familiari) deve rimuovere i microcip dagli indumenti e riconsegnarli alla RSA.



## 9. ORARI di VISITA e RAPPORTI con FAMIGLIARI e PARENTI

La RSA non pone vincoli rigidi per le visite, consentite dalle h.8,00 alle h. 20,00, chiede però la collaborazione di tutti affinché siano garantiti il rispetto degli anziani accolti (non solo dei propri famigliari) e l'opportuna privacy: la permanenza nelle camere dovrà essere discreta. La presenza nelle sale da pranzo durante i pasti dovrà essere autorizzata dal responsabile Sanitario o dal Direttore di Struttura, della quale i Coordinatori gestiranno la parte organizzativa: in ogni caso i parenti non potranno avvicinarsi ai carrelli del cibo e potranno aiutare nell'alimentazione il proprio famigliare solo se autorizzati dal Medico. I famigliari che lo desiderano, limitatamente a n. 2 invitati per ogni Ospite, possono pranzare con il proprio caro in ogni giorno della settimana, versando un contributo economico; la richiesta deve essere presentata con un minimo anticipo, comunque entro la mattinata del giorno precedente; all'Ospite e ai suoi invitati sarà preparato un tavolo riservato nella sala da pranzo del Nucleo.

A tutti i famigliari viene offerta la possibilità di pranzare con il proprio caro in occasione delle seguenti festività: S. Natale, S. Stefano, Capodanno, S. Pasqua e Lunedì dell'Angelo; l'avviso e il menù, vengono pubblicizzati all'interno della RSA (ogni Ospite può invitare di n. 2 familiari, per problemi organizzativi e di capienza dei saloni, il numero totale non potrà superare i 30 invitati). Informazioni di carattere generale che riguardano la vita nella RSA vengono diffuse nei luoghi identificati per l'affissione degli avvisi: ingresso, bacheche, ascensori e porte d'accesso vicino ai Nuclei.

**In linea con le normative vigenti post emergenza Covid 19, i parenti /ADS/affini, visitatori e fornitori sono aggiornati, informati e formati sulle nuove indicazioni per l'accesso in RSA.**

## 10. RESPONSABILITA' della RSA

La RSA non risponde di eventuali danni a cose, smarrimenti e furti subiti dagli Ospiti o da terzi all'interno della Struttura. La RSA è coperta da assicurazione per infortuni che possano verificarsi all'interno della Struttura. Si consiglia vivamente di non lasciare all'Ospite somme ingenti di denaro e/o oggetti preziosi.

## 11. DIVIETI VIGENTI nella RSA

È vietato tenere in camera apparecchi quali fornelli, stufette, scaldaletto, accendini e in generale tutti gli apparecchi che potrebbero causare danni a sé o agli altri Ospiti. È vietato fumare in tutta la Struttura, secondo la Lg n°3 del 16/01/2003, allo scopo sono dedicate delle aree esterne. È vietato entrare in cucina. Non possono essere somministrati cibi portati dall'esterno. Non possono essere conservati nelle camere alimenti deperibili, cibi, bevande ecc. anche se confezionati: alimenti quali caramelle e cioccolatini possono essere lasciati all'Ospite, dietro approvazione del Medico o del Coordinatore Sanitario, comunque in piccole quantità. Il Servizio di ristorazione risponde alle norme HACCP, per questo motivo è vietato somministrare alimenti e bevande al proprio famigliare e agli altri anziani residenti: eventuali eccezioni devono essere concordate, solo per casi estremamente limitati, con il Medico. In ogni caso, gli alimenti eventualmente introdotti, sempre in via eccezionale e autorizzata, non devono essere stati preparati in maniera casalinga, ma devono essere di produzione industriale, tracciabili, riportanti le date di scadenza e tutte le

diciture di legge vigenti: sarà responsabilità del familiare o *care-giver* garantire circa la corretta conservazione dell'alimento fornito prima della sua introduzione in RSA. Non è consentito introdurre e somministrare farmaci agli Ospiti. Non è consentito introdurre animali domestici e non.

## 12. USCITE dalla STRUTTURA

Gli Ospiti possono uscire dalla RSA:

- in autonomia, nel caso il residuo livello di autonomia lo consenta, a seguito di ampia e completa condivisione con le famiglie i *care-giver* e gli AdS (dettagliatamente descritta nel PAI, debitamente condiviso e sottoscritto);
- accompagnato dai familiari o da persona autorizzata dalla famiglia stessa;

L'Ospite, prima di uscire, dovrà avvisare l'Infermiere in turno, inoltre dovrà apporre sul registro uscite la firma, il recapito di telefono e l'ora presunta di rientro. L'infermiere è autorizzato a negare l'uscita sulla base delle condizioni di salute rilevate al momento. Il rientro serale deve essere previsto entro le ore 20,00.

La RSA organizza, all'interno della programmazione del Servizio Animazione, alcune gite/uscite dalla Struttura, l'autorizzazione all'uscita sarà sempre concordata con il Responsabile Sanitario, in base alle condizioni generali e alla situazione di salute della giornata di uscita. I mezzi attrezzati utilizzati sono quelli del Comune di Merone o di Società regolarmente autorizzate al trasporto disabili.

Le uscite per visite mediche ed esami diagnostici, con l'utilizzo o meno di mezzi attrezzati o ambulanza, prevedono la presenza di un familiare come accompagnatore. La RSA è convenzionata con la Soc. Lariosoccorso per i trasporti sanitari, i prezzi sono esposti in bacheca all'ingresso della Struttura, la Società rilascerà all'Ospite regolare fattura per l'avvenuto pagamento.

Da marzo 2020, a seguito dell'Emergenza Covid 19, le uscite dell'ospite al domicilio devono essere valutate ed eventualmente approvate dal Responsabile Sanitario. Nel rispetto delle normative vigenti e fino al termine dell'emergenza Covid, per garantire una corretta procedura di prevenzione di infezione dal virus e sue varianti, l'ospite che effettua un accesso esterno alla struttura, dovrà eseguire un periodo di isolamento preventivo e relativi test di screening per assicurare la negatività di contagio prima del rientro alla vita comunitaria.

## 13. DIMISSIONI dell'OSPITE

In caso di particolari problematiche, sanitarie-assistenziali-relazionali-gestionali, la RSA potrà disporre la dimissione dell'Ospite, adoperandosi per l'eventuale trasferimento presso altri Servizi, in stretta collaborazione con la famiglia e i Servizi competenti. Sarà a cura dell'équipe socio-sanitaria e dell'Ufficio Amministrativo la preparazione della documentazione di propria competenza, che verrà consegnata all'Ospite e/o ai familiari, *care-giver* o AdS.

#### 14. DECESSO dell'OSPITE

In caso di decesso dell'Ospite, su richiesta dei famigliari, la camera ardente potrà essere allestita nelle camere mortuarie della RSA. Ai famigliari saranno riconsegnati i documenti originali e gli indumenti dell'Ospite deceduto, sarà invece loro cura consegnare alla RSA copia dell'atto di notorietà corredato dei dati bancari dell'avente diritto al reso.

Ad oggi a seguito dell'Emergenza Covid 19, le normative vigenti prevedono la chiusura anticipata della salma dell'ospite, in caso di positività alla Covid - 19 accertata o sospetta.

I parenti, in caso di positività alla Covid - 19 accertata o sospetta del deceduto, possono vegliare la salma dall'esterno della camera mortuaria rispettando l'utilizzo di DPI e il distanziamento sociale.

#### 15. RAPPORTI con la DIREZIONE

La RSA è rappresentata dal Direttore di Struttura, per qualsiasi richiesta, comunicazione o segnalazione, l'Ospite o i famigliari vi si dovranno rivolgere, previo appuntamento o disponibilità immediata, secondo l'urgenza del caso e l'effettiva possibilità. Il Direttore di Struttura e il Responsabile Sanitario sono a disposizione dei famigliari, dando la priorità allo svolgimento delle attività inerenti le proprie funzioni, è pertanto consigliabile prendere un appuntamento: quando sarà possibile, verranno invece ricevuti anche senza appuntamento.





“Non tutti possiamo fare grandi cose, ma possiamo fare piccole cose con grande amore.

Insieme possiamo fare grandi cose.

Non preoccuparti dei numeri.

Aiuta una persona alla volta e inizia sempre con la persona più vicina a te”.

Madre Teresa di Calcutta

R.S.A. "Giovanni XXIII", Via G. Leopardi 5/1, Merone, CO, tel. 031.651.781 – fax 031.618.722

Stampato in proprio da:  
Coop. Sociale Quadrifoglio s.c. Onlus  
V.le Savorgnan D'Osoppo 4/10 – Pinerolo - TO  
Aggiornato il 02 Ottobre 2023