

# FONDAZIONE “PIO E NINETTA GAVAZZI”



## **RSA “L’ARCA”**

**Via Canonico Villa n. 108 – 20832 DESIO (MB)**

**Tel. 0362/616211 – Fax 0362/306854**

**Web: [www.casadiriposogavazzi.it](http://www.casadiriposogavazzi.it)**

**E-mail: [info@casadiriposogavazzi.it](mailto:info@casadiriposogavazzi.it)**

**E-mail Posta Elettronica Certificata: [protocollo@pec.casadiriposogavazzi.it](mailto:protocollo@pec.casadiriposogavazzi.it)**

Direttore Generale: **Dott.ssa Mirella Mariani**

Direttore Sanitario: **Dott.ssa Valeria Bellodi**

### **Componenti del Consiglio di Amministrazione:**

**Sig. Gian Battista Aceti - Presidente**

**Sig.ra Maria Grazia Donghi - Consigliere**

**Sig. Pio Gavazzi - Consigliere**

**Sig. Giuseppe Galli - Consigliere**

**Sig. Renato Enrico Marelli – Consigliere**

# **CARTA DEI SERVIZI**

La Fondazione “Pio e Ninetta Gavazzi” è stata trasformata in Fondazione di diritto privato senza scopo di lucro con deliberazione della giunta regionale, DGR n. XII/3508, del 02/12/2024.

La Fondazione, è dotata di capacità statutaria e di piena autonomia gestionale.

Attualmente è funzionante la RSA “L’ARCA” in Via Canonico Villa n. 108 a Desio, con n. 124 posti-letto accreditati e a contratto.

La Fondazione elabora continuamente strategie assistenziali attente ai cambiamenti e sviluppi scientifici e tecnico – operativi che si sono verificati nel settore assistenziale rivolto alla persona anziana.

La presente Carta dei servizi è stata redatta in conformità alla normativa regionale (D.G.R. 7435/2001 e 2569/2014) e ha lo scopo di descrivere l’organizzazione, i servizi e i costi che la nostra struttura offre.

Considerando l’impostazione schematica si sottolinea che siamo a vostra completa disposizione per qualsiasi chiarimento necessario.

La Fondazione ha predisposto secondo la normativa vigente il POP, Piano Operativo Pandemico, il cui obiettivo è quello di “organizzare le azioni per affrontare eventuali emergenze pandemiche”. Il POP integra il Piano Organizzativo dell’Ente.

## **▣ MISSIONE ISTITUZIONALE E FINALITA’**

La missione istituzionale della Fondazione “Pio e Ninetta Gavazzi”, come stabilito dalla norma statutaria vigente, persegue le seguenti finalità:

- Assistenza sociale e socio-sanitaria;
- Assistenza sanitaria integrata;
- Formazione.

**RESIDENZIALITA’**: La nostra è una Residenza mirata ed organizzata per persone anziane, colpite da malattie le cui conseguenze si prolungano nel tempo e determinano differenti gradi di limitazioni della loro autonomia.

Viene offerta una soddisfacente sistemazione alloggiativa e ambientale.

La Fondazione intende focalizzare l’attenzione sulla persona in attesa di essere inserita e accoglierla con l’ascolto e l’osservazione dei suoi bisogni.

La missione della RSA è di prendersi cura degli anziani sopra i 65 anni definiti fragili e promuovere l’Alleanza terapeutica tra la persona che viene accolta con la sua famiglia e gli operatori, i volontari, la comunità di persone presente nella struttura.

Il riconoscimento di quello che è ancora possibile e funzionale nel singolo verrà considerato per l’avvio di un Progetto e un Piano di Assistenza Individualizzato attraverso le cure sanitarie, assistenziali e psico-sociali che valutano le diverse fasi delle malattie, dei deficit funzionali e le conseguenti strategie terapeutiche con interventi di prevenzione, mantenimento, riabilitazione ed accompagnamento alla fase finale della vita.

La nostra strategia è di rendere la persona protagonista delle proprie aspirazioni e di programmi personalizzati liberamente scelti, che consentono il mantenimento o l’acquisizione di ruoli gratificanti e la possibilità di praticare attività congeniali.

**CURE SANITARIE:** Nel caso di malati con numerose patologie, la nostra struttura offre metodologie ed operatività di cure sanitarie ed assistenziali nelle diverse fasi di malattia, erogate per livelli di competenza da personale specialisticamente preparato ed orientato, oltre che alla cura, alla riabilitazione e prevenzione dell'invalidità totali.

I programmi sanitari sono sempre integrati con una quotidianità attenta ai problemi assistenziali dell'anziano, mantenendo il più possibile una continuità di abitudini e relazioni sociali.

#### **FORMAZIONE:**

La RSA L'ARCA è sede di formazione continua per gli operatori su diverse tematiche.

E' sede di tirocinio per numerose scuole della zona.

**RETE:** La struttura partecipa alla vita della città, accoglie e promuove le iniziative che possono facilitare lo sviluppo di una rete "territoriale" attenta alle problematiche dell'anziano collaborando con l'ATS della Brianza, Comuni, Associazioni, Scuole, Parrocchie e gruppi intergenerazionali.

#### **▣ PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITA'**

L'attività nella RSA si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza:** ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

**Imparzialità:** i comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità:** la RSA assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Partecipazione:** La RSA garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso

- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio ;
- la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

#### **▣ COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA**

La RSA "L'ARCA" si trova alla periferia Sud della Città ed è posta tra l'asse della direttrice della nuova Strada S. 36 "Valassina" percorsa dalla linea tranviaria, all'altezza della nuova Caserma dei Carabinieri; è raggiungibile:

utilizzando **MEZZI PUBBLICI** :

- linea autobus gestita dal CTNM, con fermata in VIA GARIBALDI ANGOLO VIA VAJ \*
- linea autobus Monza-Cantù, con fermata fronte Municipio. \*

utilizzando **MEZZI PROPRI** :

- da Ovest con la Superstrada Milano-Meda - uscita Bovisio/Desio (direzione Nova M.se);
- da Est con la Statale Milano-Lecco - uscita Desio Sud (direzione nuovo Cimitero)

## ▣ LA STRUTTURA

La Residenza “L’ARCA” è localizzata in una zona di nuova espansione della Città di Desio dedicata ad opere di particolare interesse comunale e residenziali (nuova Caserma dei Carabinieri, Centro diurno Disabili) ed è circondata da un ampio giardino.

La residenza ha una capacità ricettiva di n. 124 posti-letto, accreditati e a contratto, è strutturata su tre piani ed è organizzata in sei Nuclei abitativi di dieci camere ciascuno con servizi privati. Ogni Nucleo dispone di una sala da pranzo/soggiorno, un ambulatorio infermieristico, cucina e bagni assistiti.

Gli spazi dedicati alla vita collettiva sono ubicati al piano terreno in un luminoso soggiorno e nella sala Polivalente al piano seminterrato, ove sono situati l’ambulatorio specialistico, la palestra e la fisiochinesiterapia, la sala del parrucchiere.

Dal primo piano e secondo piano si può accedere alla Cappella per le funzioni religiose.





## ▣ **INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA**

LA FONDAZIONE garantisce:

- Disponibilità e cordialità da parte del personale addetto, al fine di assicurare all'utente il rispetto della dignità e della personalità dello stesso;
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente;
- Partecipazione informata del degente alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensivo ed esauriente;
- Riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate;
- Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal servizio di prevenzione e protezione.

## ▣ **LE RISORSE UMANE**

L'organico della Fondazione "Pio e Ninetta Gavazzi" è costituito da:

- Direttore Generale
- Direttore Sanitario
- Medici di nucleo e Specialistici consulenti
- Infermieri
- Referente della Qualità, Formazione e Rischio Clinico
- Referenti di Nucleo
- Personale Ausiliario Assistenziale
- Fisioterapisti, Massofisioterapista
- Educatori
- Terapista Occupazionale
- Arteterapeuta
- Psicologo
- Personale Tecnico ed Amministrativo

Il servizio socio-assistenziale del secondo piano è gestito da una Cooperativa Sociale ONLUS.

Il personale è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta nome e cognome – foto e qualifica professionale rivestita.

## ▣ I CRITERI DI ACCESSO/DOCUMENTI NECESSARI PER L'INGRESSO.

Per l'accesso alla struttura occorre compilare il modulo di domanda unica predisposto dall' ATS della Brianza e la relativa scheda sanitaria che possono essere scaricati dal sito dell'Azienda [www.casadiriposogavazzi.it](http://www.casadiriposogavazzi.it) nella sezione **Informazioni> Domanda d'ingresso**. Sono ammessi in RSA persone anziane residenti nei **Comuni della Regione Lombardia** che abbiano compiuto 65 anni di età con perdita totale o parziale dell'autosufficienza. L'inserimento dei richiedenti nella Residenza viene effettuato secondo i seguenti criteri:

- Data di presentazione della domanda
- Condizioni socio-sanitarie del richiedente.
- Persone senza rete familiare.
- Dimissioni ospedaliere non ancora supportate al domicilio;
- Segnalazione dell'urgenza nella domanda unica di inserimento in RSA

Per l'inserimento nei Nuclei Alzheimer è necessaria la documentazione sanitaria con la diagnosi di demenza ed i disturbi comportamentali. E' possibile eseguire un colloquio telefonico prima dell'accettazione con la Direzione Sanitaria.

La documentazione richiesta è la seguente:

- Documentazione sanitaria dell'ospite
- Tessera sanitaria magnetica
- Esenzione ticket
- Codice fiscale
- Carta d'identità
- Pratica invalidità civile e/o assegno di accompagnamento
- Eventuale decreto di nomina in qualità di Amministratore di Sostegno o tutore o curatore

Tutte le ulteriori informazioni in merito alla nostra Residenza possono essere richieste via mail a [Info@casadiriposogavazzi.it](mailto:Info@casadiriposogavazzi.it) o telefonicamente al centralino dell'Ente al n. 0362-616211.

## ▣ L'ACCOGLIENZA AL MOMENTO DELL'INGRESSO.

Il giorno stabilito il nuovo Ospite viene accompagnato in struttura dai parenti/AdS, e accompagnato dal personale nel nucleo di destinazione dove viene accolto dall'Equipe assistenziale.

Il Medico compila la parte del Fascicolo Sanitario e Sociale riguardante la storia dello stato di salute dell'Ospite, è necessario presentare tutta la documentazione sanitaria pregressa, ed esegue la visita medica, prescrivendo eventuali esami o visite specialistiche, l'Equipe sociosanitaria compila il FASAS ognuno per la parte di propria competenza

Nei giorni successivi vengono somministrati all'Ospite alcuni test sulle capacità funzionali ed intellettive, il personale educativo compila con i familiari la scheda biografica.

Entro 30 giorni si compila il Progetto Individuale (P.I.) e il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) che deve essere condiviso con l'interessato e/o con il familiare di riferimento.

## ▣ USCITE PROGRAMMATE, DIMISSIONI, DECESSO.

L'Ospite può effettuare uscite programmate, previa richiesta di permesso e firma del patto di condivisione delle uscite firmati dal parente richiedente e valutazione/autorizzazione del Direttore Sanitario o suo delegato.

Le dimissioni definitive possono essere volontarie o d'ufficio e seguono il protocollo in uso.

**Le dimissioni volontarie** avvengono su richiesta dell'Ospite e/o del familiare, ADS, tutore, devono essere programmate con preavviso scritto di almeno 15 giorni pena il pagamento dell'importo corrispondente ai giorni di mancato preavviso. Il giorno definito per le dimissioni, al fine di garantire la continuità assistenziale, il medico di riferimento compila la lettera di dimissioni per il medico curante; il Referente di nucleo concorda con i familiari, ADS, tutore e/o una nuova struttura l'orario della dimissione e le modalità di trasporto. Viene preparata copia di tutta la documentazione sanitaria significativa per la conoscenza dello stato di salute dell'Ospite alle dimissioni. La segreteria amministrativa espleta, via mail, con i familiari, l'ADS, il tutore le pratiche amministrative e verifica la nuova destinazione che può essere il domicilio o altra residenza socio-sanitaria o sanitaria.

**Le dimissioni d'ufficio** avvengono nell'intento di salvaguardare l'integrità psico-fisica di tutti gli Ospiti e nel rispetto della struttura e delle persone ospitate.

La Fondazione ha facoltà di recedere dal contratto nelle seguenti ipotesi:

- sopraggiunte condizioni psico-fisiche dell'Ospite, accertate dalla Direzione Sanitaria, che non risultino più compatibili con la permanenza presso la Struttura o che siano tali da rendere la prosecuzione delle cure incompatibile con i requisiti di appropriatezza del ricovero;
- condotta dell'Ospite e dei suoi familiari gravemente pregiudizievoli alla sicurezza ed al benessere psico-fisico degli altri Ospiti, dei loro familiari e del personale medico-infermieristico;
- violazioni gravi e ripetute da parte dell'Ospite, dei suoi familiari, o del Terzo delle norme contenute nella Carta dei Servizi con i relativi allegati o per comportamenti dell'Ospite gravemente pregiudizievoli al buon funzionamento del servizio che rendano incompatibile la sua permanenza all'interno della Struttura;
- gravi ed irrimediabili divergenze tra l'Ospite e/o il familiare ed il personale medico sanitario – tali da compromettere il rapporto fiduciario tra le Parti - concernenti il piano terapeutico, assistenziale e riabilitativo contenuto nel Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), gli obiettivi proposti, la tipologia e quantità delle prestazioni medico – farmacologiche, nonché gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari dall'equipe sanitaria multidisciplinare.
- violazione delle norme igienico-sanitarie adottate e delle misure preventive e di protezione della salute, ivi comprese quelle disposte dalla Direzione Sanitaria;
- mancato pagamento delle rette di ricovero e dei servizi aggiuntivi o omessa ricostituzione del deposito cauzionale, secondo quanto disposto all'art. 9;

La comunicazione di recesso deve essere effettuata all'Ospite e al Terzo per iscritto con preavviso di 15 giorni, decorsi i quali l'Ospite dovrà lasciare il posto letto.

Trascorsi inutilmente ulteriori 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, La Fondazione potrà dare avvio alla procedura di dimissione dell'Ospite, che avverranno in forma assistita e protetta secondo le previsioni della normativa regionale.

La RSA potrà adottare il provvedimento di dimissioni programmate nei seguenti casi:

- per comportamento non conforme al regolamento dell'Ente;
- per insolvenza dell'Ospite;
- per condizioni fisiche e/o mentali dell'Ospite divenute incompatibili con le caratteristiche strutturali, assistenziali e sanitarie della struttura.
- gravi e irreparabili divergenze

La RSA notifica il provvedimento all'Ospite e/o al familiare, ADS, tutore tramite la segreteria ospiti e contestualmente invia comunicazione al Comune, all'ATS e all'ASST di competenza per avviare il percorso di dimissione in modalità protetta al fine di garantire la continuità assistenziale.

**Decesso** qualora ci fosse un peggioramento delle condizioni di salute dell'Ospite, il medico avverte i parenti/ ADS e intensifica il monitoraggio clinico.

Il personale applica il Protocollo n. 15 "Dimissioni e decesso di un Ospite".

Il medico, delegato dalla Direzione Sanitaria, constata il decesso e compila la modulistica secondo la normativa vigente.

La pulizia ed il trasporto della salma in camera mortuaria, vengono svolti dal personale in servizio.

Le successive attività sono effettuate dell'Impresa funebre scelta dai parenti secondo il regolamento vigente in cui sono indicati anche orari e modalità di accesso e di utilizzo della camera mortuaria, il regolamento è consultabile sul sito della struttura.

Gli effetti personali del defunto vengono conservati nel Nucleo di degenza e gli indumenti nel servizio guardaroba in attesa di essere ritirati dai familiari, il ritiro deve avvenire entro quindici giorni (firmando per ricevuta), altrimenti l'Ente potrà disporre degli stessi.

## ▣ LE VISITE PARENTI

I parenti possono visitare gli anziani residenti tutti i giorni della settimana, previa firma del patto di condivisione del rischio.

Il servizio Reception è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 17,30.

Il sabato e la domenica dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,30.

Se un familiare vuole accedere alla struttura dopo la chiusura della Reception, deve citofonare al nucleo di appartenenza del proprio congiunto, l'uscita dalla struttura è obbligatoria entro e non oltre le ore 20,00.

E' preferibile evitare l'ingresso nei nuclei di degenza durante le operazioni di igiene e durante la somministrazione del pranzo e della cena.

I familiari possono visitare il congiunto che versa in condizioni gravi o terminali anche al di fuori degli orari di apertura della RSA, su autorizzazione del Direttore Sanitario o suo delegato.

Rimangono invariate le seguenti precauzioni:

- Utilizzo di mascherina protettiva con Ospiti particolarmente fragili;
- Sanificazione delle mani con gli appositi prodotti a disposizione all'ingresso della RSA;

Le visite dei familiari potranno subire delle restrizioni a seguito del verificarsi di una emergenza pandemica sulla base dei vigenti protocolli e delle indicazioni ministeriali e regionali.

## ▣ I SERVIZI SANITARI

E' garantita la presenza del medico in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 13,30 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30; il sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Il servizio di reperibilità medica notturna, festiva, prefestiva è affidato a una Società Cooperativa esterna.

Si eseguono esami ematochimici, emotrasfusioni, elettrocardiogrammi, ossigenoterapia, terapie fisiche. E' disponibile la presenza medica specialistica del geriatra, del fisiatra, del neurologo, del cardiologo e del nutrizionista.

L'equipe dei medici consente di eseguire visite specialistiche all'interno della struttura, assicurando una cura sanitaria eccellente, riducendo i trasferimenti presso l'Ente Ospedaliero.

L'assistenza infermieristica è attiva nelle ventiquattrore.

## ▣ NUCLEI ALZHEIMER.

Al piano terra sono situati i nuclei protetti Azalea e Fiordaliso per persone con malattia di Alzheimer e demenze con disturbi comportamentali gravi. Sono previste terapie farmacologiche mirate e alcune strategie di terapie non farmacologiche specifiche per la demenza (Approccio Capacitante e tecniche conversazionali, Gentle Care, Metodo Montessori applicato alla demenza, training, attività occupazionali, arteterapia, fisioterapia, ludoterapia, ascolto musica).

Per il personale dei nuclei Alzheimer sono garantiti percorsi formativi dedicati a cura dello Psicologo

Collegato al nucleo Azalea è aperto il giardino sensoriale con una fontana, il percorso circolare e le soste nel verde.

## ▣ IL SERVIZIO DI RIATTIVAZIONE E RIABILITAZIONE

Il servizio di riattivazione e di riabilitazione in RSA ha lo scopo di mantenere le abilità motorie residue arginando i processi d'invecchiamento del grande anziano.

Il programma riabilitativo viene stabilito tra l'Equipe Riabilitativa ed in seguito condiviso con le altre figure professionali nelle riunioni d'Equipe Multidisciplinare per la stesura del PAI (Piano di Assistenza Individualizzato).

I trattamenti riabilitativi sono individuali; il trattamento individuale si distingue in: riabilitazione ortopedica – neurologica – respiratoria e cognitiva.

**I FISIOTERAPISTI** si occupano della valutazione funzionale dell'Ospite; all'ingresso in struttura attraverso la somministrazione di test motori (TINETTI) e di monitoraggio di eventuali manifestazioni dolorose.

**II MASSOFISIOTERAPISTA** effettua inoltre: Terapie fisiche (elettroterapie, radar, ultrasuono) e massaggi terapeutici.

Il servizio di fisioterapia collabora con il Medico prescrittore, è attiva una convenzione con gli Istituti Clinici Zucchi per la consulenza ortopedica e la prescrizione degli ausili necessari agli ospiti quali: seggioloni polifunzionali, carrozzine, corsetti, cuscini antidecubito, ecc.

Il servizio si occupa anche della cura e del controllo delle posture per gli ospiti più compromessi dal punto di vista motorio.



**II TERAPISTA OCCUPAZIONALE** promuove la salute e il benessere attraverso l'occupazione. L'obiettivo principale è quello di rendere le persone capaci di partecipare alle attività della vita quotidiana.

Il terapeuta occupazionale valuta la persona prendendo in considerazione la sua storia di vita e le sue capacità cognitive, sensoriali e motorie residue. Propone degli interventi volti al mantenimento delle BADL, attività quotidiane proprie della sfera della cura del sé, e delle IADL, attività strumentali inerenti agli hobbies e al lavoro passato. Le attività possono essere svolte individualmente o in gruppo. Viene valutato anche l'ambiente per proporre delle strategie che potrebbero migliorare le performance della persona. Inoltre vengono proposti degli esercizi per mantenere l'orientamento spazio-temporale, le funzioni mnestiche, le abilità prassico-motorie e del linguaggio.

#### ▣ **IL SERVIZIO DI ATTIVITA' EDUCATIVE E DI STIMOLAZIONE COGNITIVA.**

Il Servizio di attività Educative e di stimolazione cognitiva programma e realizza interventi educativi individuali e in piccolo gruppo con finalità differenziate in base a una valutazione personalizzata delle risorse, dei bisogni e dei deficit fisici, relazionali e cognitivi di ogni singolo ospite.

Le finalità perseguite sono nello specifico: la stimolazione della memoria a lungo termine dichiarativa episodica e dell'area delle memorie di natura emozionale legate ai ricordi biografici; l'attivazione dell'area della coscienza, attenzione e immaginazione; la stimolazione della produzione e comprensione linguistica; lo sviluppo dell'Empowerment e dell'autostima

## ☐ **PSICOLOGO**

L'attività dello Psicologo è rivolta alle Equipe di cura multidisciplinare dei nuclei della struttura e specifica per gli operatori dei nuclei Alzheimer.

Le aree di intervento dello psicologo sono:

-Formazione del personale finalizzata: alla promozione del benessere psicologico degli operatori, alla prevenzione del burn out e alla acquisizione di conoscenze e strategie per far fronte allo stress lavoro-correlato, alla gestione del conflitto, ansia e comunicazione, alla morte ed elaborazione del lutto, all' acquisizione di consapevolezza della propria dimensione emozionale e relazionale che accompagna lo svolgimento della professione nella relazione con l'anziano fragile e con i familiari. E' disponibile il servizio di sostegno psicologico per i familiari degli ospiti residenti.

## ☐ **ARTETERAPIA**

L'atelier di Arteterapia "I luoghi della memoria" è attivo dal giugno 2004 l'Arteterapia è una disciplina che utilizza i linguaggi d'espressione e comunicazione artistica (pittura e scultura) per far emergere emozioni, vissuti e desideri, le persone li rielaborano in atelier nella relazione con l'arteterapeuta, il modello teorico di riferimento è quello "Polisegnico".

Gli Ospiti dimostrano passione nel portare avanti il lavoro artistico e il proprio percorso, investendo emotivamente su questo appuntamento settimanale.

Attraverso l'Arteterapia lavoriamo con l'immaginario della persona, ce ne prendiamo cura per poter dare una risposta costruttiva ed efficace, utilizzando un approccio capacitante.

Gli elaborati realizzati diventano luoghi della memoria carichi di ricordi e d'affettività. Il poter "mettere in scena" tematiche e contenuti legati al proprio mondo interno aumenta il livello di benessere e la consapevolezza del poter ancora essere propositivi e protagonisti della propria vita.

## ☐ **VOLONTARIATO**

Nella RSA sono presenti dei volontari che svolgono attività di supporto agli ospiti e al personale sotto la supervisione del personale Educativo

Le loro attività si esplicano principalmente:

- nell'accompagnamento degli ospiti alle varie attività e alle visite con i parenti
- nei laboratori manuali
- nelle funzioni religiose
- nelle passeggiate in giardino

Presso la nostra RSA ha sede "L'Associazione degli Anziani di Desio" Organizzazione ONLUS con lo scopo di sostenere i progetti della Fondazione "Pio e Ninetta Gavazzi" attraverso la raccolta di fondi, anche attraverso la destinazione del 5 per mille previsto dalla normativa vigente in materia finanziaria.

Le attività di volontariato potrebbero subire delle modifiche o restrizioni in caso di emergenza pandemica come specificato nel POP.

## ▣ FUNZIONI RELIGIOSE

Le funzioni religiose sono previste sulla base di un calendario fornito dai sacerdoti e vengono svolte nella cappella della RSA con il supporto dei volontari.



## ▣ IL SERVIZIO CUCINA

Il servizio di ristorazione è affidato alla società SIR, I pasti vengono preparati nel centro cottura della RSA e distribuiti nei seguenti orari:

- Colazione ore 08,00
- Pranzo ore 12.00
- Merenda ore 15.30
- Cena ore 18,00

Il Menu' viene proposto settimanalmente ed è esposto nel Nucleo e gli Ospiti che non devono seguire diete particolari hanno la possibilità di richiedere alcune variazioni. In base alle necessità degli Ospiti ed alle valutazioni sanitarie e a cura della dietista vengono individuati adeguati percorsi nutrizionali. Gli Ospiti con problemi di masticazione usufruiscono del menù giornaliero in forma tritata o omogeneizzata.

A richiesta dell'Ospite, e salvo diverse prescrizioni mediche vengono distribuiti acqua, vino, succhi di frutta, caffè – the, tisane, camomilla.

Non è consentito integrare l'alimentazione degli Ospiti con bevande e alimenti provenienti dall'esterno.

## ☐ **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

Raccoglie suggerimenti, gestisce segnalazioni e reclami, facilita l'accesso ai servizi, promuove iniziative di comunicazione sociale, sanitaria e di pubblica utilità.

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dall'accaduto utilizzando la scheda, scaricabile dal sito della Fondazione.

Ogni segnalazione viene registrata ed è oggetto di verifica. Le risposte vengono fornite entro 30 giorni.

### **Orario di Apertura ufficio URP:**

☼ **Giovedì: dalle ore 9,00 alle ore 12,00 su appuntamento.**

Il servizio URP effettua inoltre su richiesta previo appuntamento visite guidate alla struttura.

## ☐ **INFORMAZIONI**

I Parenti ed i Visitatori possono richiedere telefonicamente o via mail le informazioni nei seguenti giorni ed orari:

### **Centralino / Reception**

Tel. 0362/616211 - mail: [info@casadiriposogavazzi.it](mailto:info@casadiriposogavazzi.it)

Dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle ore **8,30** alle ore **17,30**

**Sabato** e **Domenica** dalle ore **9,00** alle ore **12,30** e dalle ore **14,00** alle ore **17,30**

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

Tel. 0362/616211 - mail: [urp@casadiriposogavazzi.it](mailto:urp@casadiriposogavazzi.it)

**Giovedì: dalle ore 9,00 alle ore 12,00**

### **Segreteria Ospiti** (per rilascio certificazioni e documentazione sanitaria)

Tel. 0362/6162206 - mail: [segreteriaospiti@casadiriposogavazzi.it](mailto:segreteriaospiti@casadiriposogavazzi.it)

**Lunedì dalle ore 8,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 18,00**

**dal martedì al venerdì: dalle ore 8,00 alle ore 15,00**

## ☐ **FUMO**

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nei nuclei (comprese le pertinenze esterne) e negli spazi annessi (corridoi, sale, d'aspetto, scale, ecc.) aperti e non al pubblico. Sono previste aree esterne ove possono accedere i fumatori.



## ▣ EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

LA FONDAZIONE è dotata di un Piano di Emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il Piano di Emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

La struttura è dotata di un apparecchio defibrillatore per le emergenze sanitarie, il personale è stato formato sulle modalità di utilizzo.

Il piano di emergenza è stato aggiornato a seguito della pandemia come specificato nel POP.

## ▣ **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA:**

### ➤ **PARRUCCHIERE - MANICURE/PEDICURE**

### ➤ **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

Per i parenti che ne fanno richiesta, è possibile effettuare il lavaggio degli indumenti degli Ospiti al domicilio.

La gestione dei capi di vestiario degli Ospiti per riassortimento capi, cambio stagionale, restituzione capi per decesso Ospite, viene effettuata con il familiare/AdS, su appuntamento, dal personale del guardaroba.

### ➤ **CERTIFICATI MEDICI - DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA**

I certificati medici richiesti per gli Ospiti (Circolare INPS n. 131 del 28/12/2009) e relativi, ad esempio, a:

- Certificazione per assegno di invalidità (o assegno di accompagnamento) o pensione di invalidità ordinaria;
- Certificazioni per riconoscimento di invalidità civile;
- Certificazioni, consulenze e perizie medico legali,

verranno rilasciati dietro pagamento di €. 70,00, oltre ad I.V.A. (come da Circolare n. 4/E del 28/01/2005 dell' Agenzia delle Entrate) e più specificatamente perché trattasi di certificati attestanti lo status del richiedente rispetto al diritto ad un beneficio amministrativo o economico.

La documentazione socio-sanitaria deve essere richiesta per iscritto dall' ADS/Tutore o familiare – caregiver, consegnata al Protocollo dell' Ente o trasmessa via mail alla Direzione Socio-Sanitaria.

La documentazione viene rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta; i costi specifici sono indicati nella tabella allegata.

### ➤ **SERVIZIO DI TRASPORTO ESTERNO**

I trasporti per accertamenti sanitari sono effettuati con ambulanza o mezzi adibiti a tale scopo, i relativi costi sono a carico dell' Ospite in base alle tariffe applicate dai servizi di appartenenza.

Non è previsto l' accompagnamento da parte di operatori della struttura.

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

Annualmente viene rilasciata agli Ospiti e/o ai Parenti apposita dichiarazione per le detrazioni fiscali ai fini della D.G.R. XI/1298 del 25/02/2019.

## LA GIORNATA TIPO DEI RESIDENTI

- *Dalle ore 7,00 la sveglia nei nuclei;*
- *Dalle 7,45 colazione;*
- *Dalle 8,30 visite mediche, assistenza infermieristica ed attività di riabilitazione;*
- *Dalle 9,30 attività di animazione in salone;*
- *Alle 12,00 andiamo in tavola;*
- *Dalle 13,00 alle 14,30 riposo pomeridiano;*
- *Dalle 15,30 alle 17,00 merende nei reparti, ed attività speciali (vedere calendario);*
- *Alle 18,00 cena;*
- *Dalle 19,30 Camomilla, ci prepariamo per la notte.*

# CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA



## Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio «di giustizia sociale», enunciato nell'articolo 3 della [Costituzione](#), là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

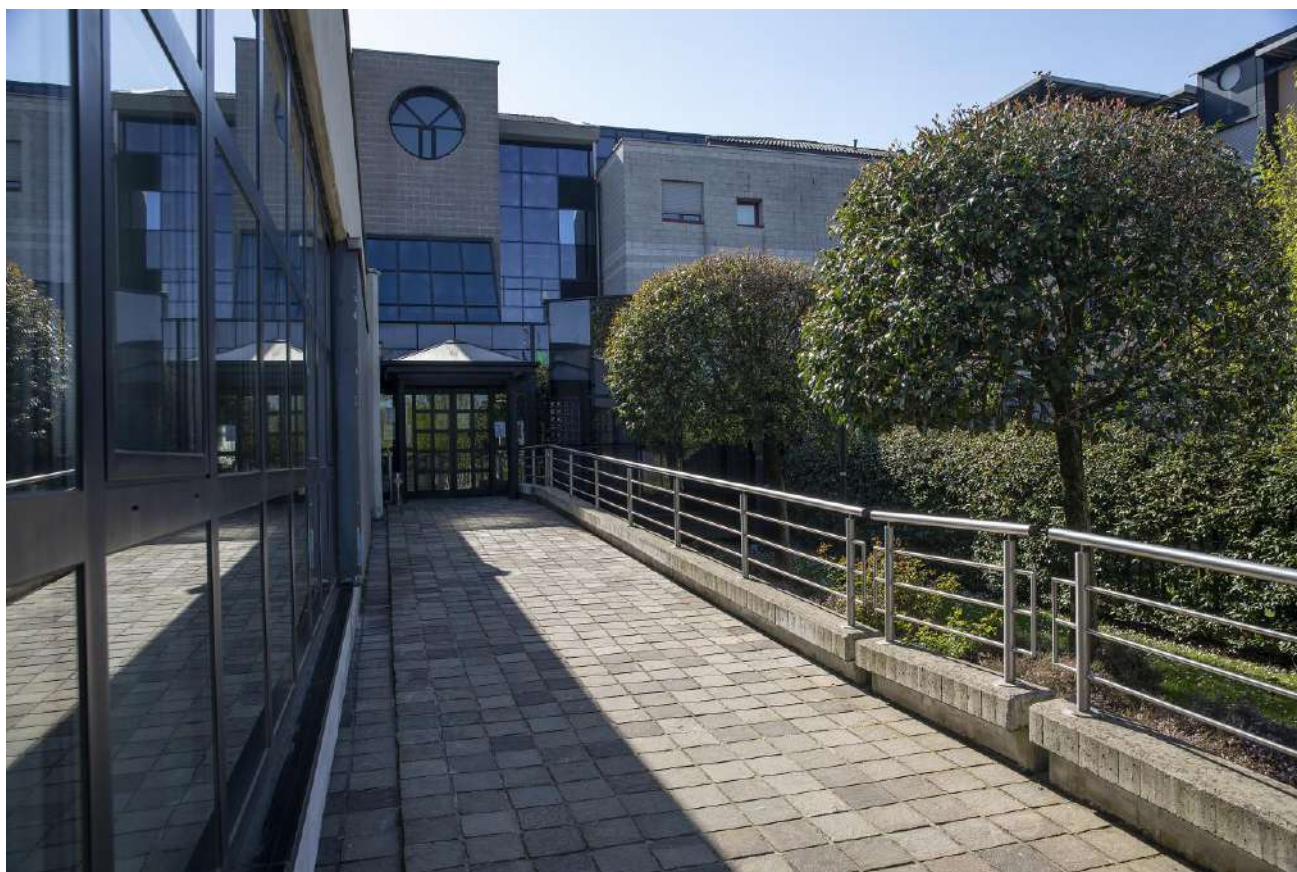
La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio «di solidarietà», enunciato nell'articolo 2 della [Costituzione](#), là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio «di salute», enunciato nell'articolo 32 della [Costituzione](#), là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).



### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

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

## **La tutela dei diritti riconosciuti**

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



SETTIMANA N°1

	PRANZO	PRANZO OMOGENEIZZATO	CENA	CENA OMOGENEIZZATO	ALTERNATIVE FISSI
L U N E D I	~ Spaghetti al pomodoro e basilico	~ Crema di semola al pomodoro	~ Tortellini di carne in brodo	~ Mousse di tortellini di carne	<b>PRIMI PIATTI</b>  PASTA IN BIANCO  RISO IN BIANCO MINISTRINA IN BRODO SEMOLINO BRODO VEGETALE
	~ Bruscitti di manzo*	~ Mousse di manzo*	~ Involtino di prosciutto cotto e emamer gratinato	~ Mousse di prosciutto cotto	
	~ Cavolfiori* all'olio extravergine d'oliva	~ Mousse di cavolfiori*	~ Carote prezzemolate*	~ Mousse di carote*	
M A R T E D I	~ Pasta alla crema di zucca*	~ Crema di semola con mousse di zucca*	~ Minestre di legumi con olio extravergine d'oliva*	~ Crema di legumi*	<b>SECONDI PIATTI</b>  MANZO / POLLO* LESSO  CARNE TRITA*
	~ Filetto di merluzzo gratinato*	~ Mousse di merluzzo*	~ Uova sode con maionese tonnata	~ Uova sode con maionese tonnata	
	~ Broccoli gratinati*	~ Mousse di broccoli*	~ Erbette* all'olio extravergine d'oliva	~ Mousse di erbette*	
M I G O L I	~ Pasta al burro/Polenta	~ Crema di semola al burro e Parmigiano Reggiano DOP/ Polenta morbida	~ Crema di carote*	~ Crema di carote*	SALUMI DELLA SETTIMANA: AFFETTATO DI TACCHINO, SALAME  FORMAGGI DELLA SETTIMANA: GORGONZOLA DOP, FORMAGGIO SPALMABILE
	~ Gorgonzola DOP	~ Gorgonzola DOP	~ Polpette di manzo al sugo*	~ Mousse di polpette di manzo al sugo*	
	~ Verze in umido*	~ Mousse di verdure*	~ Patate al vapore*	~ Purè di patate*	
S A B B A T O	~ Pasta al ragù di verdure*	~ Crema di semola con crema di verdure*	~ Minestre d'orzo*	~ Crema multigrani con formaggi	SEMPRE A DISPOSIZIONE: TONNO IN OLIO D'OLIVA / CARNE IN SCATOLA
	~ Spezzatino di pollo*	~ Mousse di pollo*	~ Bastoncini di pesce*	~ Mousse di merluzzo*	
	~ Carote e piselli*	~ Mousse di carote e piselli*	~ Cavolfiori* gratinati	~ Mousse di cavolfiori*	
V E N E D I	~ Tagliatelle alla boscaiola*	~ Mousse di tagliatelle alla boscaiola*	~ Vellutate di verdure* con pasta	~ Vellutate di verdure* con semolino	<b>CONTORNO</b>  PURE' DI PATATE* PATATE LESSE*  VERDURA COTTA VERDE*  INSALATA
	~ Cotoletta di pollo alla milanese	~ Mousse di pollo*	~ Lenticchie in umido	~ Mousse di lenticchie in umido	
	~ Macedonia di verdure*	~ Mousse di verdure*	~ Broccoli*	~ Mousse di broccoli*	
S A R A D O	~ Risotto al carciofo*	~ Crema di riso con mousse di carciofo*	~ Crema di verdure* con crostini	~ Crema di verdura* con semolino	FORNITI SIA A PRANZO CHE A CENA:  FRUTTA FRESCA DI STAGIONE  MOUSSE DI FRUTTA  FRUTTA COTTA (MELA e/o PERA e/o PRUGNE DENOCCHIOLATE)
	~ Arrosto di tacchino agli aromi	~ Mousse di tacchino	~ Tortino di piselli, patate e prosciutto cotto*	~ Mousse di prosciutto cotto, piselli e patate*	
	~ Patate arrosto*	~ Purè di patate*	~ Cavolini di Bruxelles*	~ Mousse di verdura*	
D O M E N I C A	~ Canneloni di manzo con erbe e ricotta*	~ Crema di canneloni con ricotta ed erbe*	~ Vellutate di zucchine con riso*	~ Vellutate di zucchine con semolino*	YOGURT ALLA FRUTTA  PANE COMUNE e/o INTEGRALE A RIDOTTO CONTENUTO DI SALE
	~ Scaloppine di lonza al vino bianco*	~ Mousse di lonza	~ Merluzzo gratinato*	~ Mousse di merluzzo*	
	~ Carote* al Pollo	~ Mousse di carote*	~ Tris di verdure*	~ Mousse di verdure*	
	~ Torta	~ Dolce morbido			

La preparazione dei nostri piatti avviene in locali dove può esserci contatto involontario con gli allergeni riportati nel Regolamento CE 1169/2011 allegato II e con sostanze che possono causare reazioni allergiche, pertanto, se ne potrebbero trovare tracce in ogni alimento. Si richiede di comunicare al personale di SIR Ristorazione la necessità di consumare alimenti privi di determinate sostanze allergeniche.

\*Il piatto può contenere una o più materie prime congelate e/o surgelate all'origine.

rev.0 del 19/12/2022

SIR Sistemi Italiani Ristorazione Srl  
Via Roma 29, Azzano S. Paolo 24052 (BG)  
Tel. 035 531103 - Fax 035 531576 - PEC: sirristorazione@pec.it  
Capitale sociale € 500.000 I.v. - R.E.A. Bergamo n. 169016 - CF / PI 00748940160  
info@sirristorazione.it www.sirristorazione.it





SETTIMANA N°1

	PRANZO	PRANZO OMOGENIZZATO	CENA	CENA OMOGENIZZATO	ALTERNATIVE PISSÈ
L U N E D Ì	~ Pasta al burro/ Polenta	~ Polenta morbida / Crema di semola all'olio extravergine d'oliva	~ Tortellini di carne in brodo	~ Mousse di tortellini di carne	<b>PRIMI PIATTI</b>  PASTA IN BIANCO  RISO IN BIANCO MINISTRINA IN BRODO SEMOLINO  BRODO VEGETALE
	~ Bruciacchi di manzo	~ Mousse di manzo	~ Involtino di prosciutto cotto e edamer	~ Mousse di prosciutto cotto e ricotta	
	~ Cavolfiori* gratinati	~ Mousse di cavolfiori*	~ Carne baby* all'olio extravergine d'oliva	~ Mousse di carote*	
M A R T E D Ì	~ Gnocchi al pesto	~ Crema di semola al pesto	~ Crema di piselli* con crostini	~ Crema di verdure* con semolino	<b>SECONDI PIATTI</b>  MANZO / POLLO* LESSO  CARNE TRITA*  SALUMI DELLA SETTIMANA: AFFETTATO DI TACCHINO, SALAMI  FORMAGGI DELLA SETTIMANA: BRIE, GORGONZOLA DOP  SEMPRE A DISPOSIZIONE: TONNO IN OLIO D'OLIVA / CARNE IN SCATOLA
	~ Bocconcini di tacchino alle erbe aromatiche*	~ Mousse di tacchino	~ Taleggio DOP	~ Formaggio morbido	
	~ Erbette* al vapore	~ Mousse di erbette*	~ Zucchine* trifolate	~ Mousse di zucchine*	
M E R C O L E D Ì	~ Pasta all'amatriciana (pomodoro e pancetta)	~ Crema di semola con mousse all'amatriciana* (pomodoro e pancetta)	~ Crema di zucchini, porri e pastina*	~ Crema di zucchini, porri e semolino*	<b>CONTORNO</b>  PURE* DI PATATE*  PATATE LESSE* VERDURA COTTA VERDE*  INSALATA  <b>FORNITI SIA A PRANZO CHE A CENA:</b>  FRUTTA FRESCA DI STAGIONE MOUSSE DI FRUTTA  FRUTTA COTTA (MELA e/o PERA e/o PRUGNE DEBOCCIOLATE)  YOGURT ALLA FRUTTA  PANE COMUNE e/o INTEGRALE A RIDOTTO CONTENUTO DI SALE
	~ Polpettone di manzo ripieno con ricotta ed erbette*	~ Mousse di polpettone di manzo ripieno con ricotta ed erbette*	~ Sformato alle verdure*	~ Uovo strapazzato	
	~ Patate arrostate*	~ Pure di patate*	~ Broccoli* all'olio extravergine d'oliva	~ Mousse di broccoli*	
V E N E D Ì	~ Risotto alla milanese	~ Crema di riso allo zafferano	~ vellutate di verdure*	~ Vellutate di verdure* con semolino	<b>CONTORNO</b>  PURE* DI PATATE*  PATATE LESSE* VERDURA COTTA VERDE*  INSALATA  <b>FORNITI SIA A PRANZO CHE A CENA:</b>  FRUTTA FRESCA DI STAGIONE MOUSSE DI FRUTTA  FRUTTA COTTA (MELA e/o PERA e/o PRUGNE DEBOCCIOLATE)  YOGURT ALLA FRUTTA  PANE COMUNE e/o INTEGRALE A RIDOTTO CONTENUTO DI SALE
	~ Confezione di pollo alla milanese	~ Mousse di pollo	~ Pizza Margherita	~ Mousse di pizza Margherita	
	~ Tris di verdure*	~ Mousse di verdure*	~ Coste* all'olio extravergine d'oliva e limone	~ Mousse di coste*	
S A B B A T O	~ Spaghetti alla marinara*	~ Crema di semola con mousse alla marinara*	~ Crema di fagioli* con crostini e olio extravergine d'oliva	~ Crema di fagioli con crema multigranuli	<b>CONTORNO</b>  PURE* DI PATATE*  PATATE LESSE* VERDURA COTTA VERDE*  INSALATA  <b>FORNITI SIA A PRANZO CHE A CENA:</b>  FRUTTA FRESCA DI STAGIONE MOUSSE DI FRUTTA  FRUTTA COTTA (MELA e/o PERA e/o PRUGNE DEBOCCIOLATE)  YOGURT ALLA FRUTTA  PANE COMUNE e/o INTEGRALE A RIDOTTO CONTENUTO DI SALE
	~ Merluzzo* gratinato	~ Mousse di merluzzo*	~ Uovo sode con salsa verde*	~ Uovo sode con salsa verde*	
	~ Fagiolini* alla provenzale	~ Mousse di verdure*	~ Carne* al burro	~ Mousse di carote*	
D O M E N I C A	~ Tagliatelle alla boscaiola*	~ Mousse di tagliatelle alla boscaiola*	~ Minestrone* con pasta	~ Semolino con crema di verdure*	<b>CONTORNO</b>  PURE* DI PATATE*  PATATE LESSE* VERDURA COTTA VERDE*  INSALATA  <b>FORNITI SIA A PRANZO CHE A CENA:</b>  FRUTTA FRESCA DI STAGIONE MOUSSE DI FRUTTA  FRUTTA COTTA (MELA e/o PERA e/o PRUGNE DEBOCCIOLATE)  YOGURT ALLA FRUTTA  PANE COMUNE e/o INTEGRALE A RIDOTTO CONTENUTO DI SALE
	~ Polpette di manzo al vino bianco*	~ Mousse di polpette di manzo al vino*	~ Bastoncini di pesce*	~ Mousse di pesce*	
	~ Cavolfiori* all'olio extravergine d'oliva	~ Mousse di cavolfiori*	~ Patate lesse*	~ Pure di patate*	
D O M E N I C A	~ Lasagne al ragù di manzo*	~ Crema di lasagne con mousse di ragù di manzo*	~ Crema di legumi con riso*	~ Crema di legumi con crema di riso*	<b>CONTORNO</b>  PURE* DI PATATE*  PATATE LESSE* VERDURA COTTA VERDE*  INSALATA  <b>FORNITI SIA A PRANZO CHE A CENA:</b>  FRUTTA FRESCA DI STAGIONE MOUSSE DI FRUTTA  FRUTTA COTTA (MELA e/o PERA e/o PRUGNE DEBOCCIOLATE)  YOGURT ALLA FRUTTA  PANE COMUNE e/o INTEGRALE A RIDOTTO CONTENUTO DI SALE
	~ Pollo arrosto*	~ Mousse di pollo*	~ Salumi misti	~ Mousse di prosciutto cotto	
	~ Verdure miste*	~ Mousse di verdure*	~ Fagiolini* all'olio extravergine d'oliva	~ Mousse di verdure*	
	~ Torta	~ Dolce morbido			

La preparazione dei nostri piatti avviene in locali dove può esserci contatto involontario con gli allergeni riportati nel Regolamento CE 1169/2011 allegato II e con sostanze che possono causare reazioni allergiche; pertanto, se ne potrebbero trovare tracce in ogni alimento. Si richiede di comunicare al personale di Sir Ristorazione la necessità di consumare alimenti privi di determinate sostanze allergiche;

\*Il piatto può contenere una o più materie prime congelate e/o surgelate all'origine.

rev. D del 7/03/2023

SIR Sistemi Italiani Ristorazione Srl  
Via Roma 29, Azzano S. Paolo 24052 (BG)  
Tel. 035 531103 - Fax 035 531576 - PEC: sirristorazione@pec.it  
Capitale sociale € 500.000 i.v. - R.E.A. Bergamo n. 169016 - CF / PI 00748940160  
info@sirristorazione.it www.sirristorazione.it





**SETTIMANA N°3**

	PRANZO	PRANZO OMOGENEIZZATO	CENA	CENA OMOGENEIZZATO	ALTERNATIVE FISSE
L U N E D I	~ Risotto alle milanese	~ Crema di riso allo zafferano	~ Passato di verdure* con crostini	~ Crema di verdure* con crema multicereali	<b>PRIMI PIATTI</b>  PASTA IN BIANCO  RISO IN BIANCO MINISTRINA IN BRODO SEMOLINO BRODO VEGETALE
	~ Pollo arrosto* ~ Carote* all'olio extravergine d'oliva	~ Mousse di pollo* ~ Mousse di carote*	~ Mozzarella ~ Pomodori	~ Formaggio morbido ~ Mousse di verdure*	
M A R T E D I	~ Tortellini di magro con besciamella e prosciutto cotto	~ Mousse di tortellini di magro con besciamella e prosciutto cotto	~ Minestrone* di riso	~ Vellutate di verdure* con crema di riso	<b>SECONDI PIATTI</b>  MANZO / POLLO* LESSO CARNE TRITA* SALUMI DELLA SETTIMANA: PROSCIUTTO COTTO, SALAME MILANO FORMAGGI DELLA SETTIMANA: MOZZARELLA, BRIE
	~ Boccconcini di tacchino alle erbe aromatiche ~ Zucchine* all'olio extravergine d'oliva	~ Mousse di tacchino alle erbe ~ Mousse di zucchine*	~ Sformato alle verdure* ~ Erbette* al Grano Padano DOP	~ Uova strapazzate con crema di verdure* ~ Mousse di erbette*	
M E R C O L E D I	~ Pasta al pesto ~ Lonza tonnata ~ Macedonia di verdure*	~ Crema di semola al pesto ~ Mousse di lonza con salsa tonnata ~ Mousse di verdure*	~ Zuppa di legumi e pasta* ~ Salsame ~ Pomodori in insalata	~ Crema di legumi con semolino* ~ Mousse di prosciutto cotto ~ Mousse di verdure*	SEMPRE A DISPOSIZIONE: TONNO IN OLIO D'OLIVA / CARNE IN SCATOLA
	~ Pasta ai formaggi ~ Pollo alle cacciatore ~ Coste* al burro	~ Crema di semola con mousse ai formaggi ~ Mousse di pollo alle cacciatore ~ Mousse di coste*	~ Vellutate di verdure* alla genovese ~ Merluzzo* gratinato ~ Zucchine* all'olio extravergine d'oliva	~ Crema di verdure alle genovesi* con semolino ~ Mousse di merluzzo* ~ Mousse di zucchine*	
V E N E D I	~ Pasta all'ortolana* ~ Salsicce di suino al forno ~ Peperonata*	~ Crema di semola con mousse all'ortolana* ~ Mousse di salsicce di suino ~ Mousse di peperonata*	~ Passato di ceci* con crostini ~ Primosale ~ Fagiolini* all'olio extravergine d'oliva	~ Passato di ceci* con semolino ~ Formaggio morbido ~ Mousse di verdure*	<b>CONTORNO</b> PURE DI PATATE* PATATE LESSE* VERDURA COTTA VERDE* INSALATA
	~ Pasta alle norme* ~ Involtini di prosciutto cotto alle russe* ~ Cavolini di Bruxelles*	~ Crema di semola con mousse alle norme ~ Mousse di prosciutto cotto ~ Mousse di verdure*	~ Zuppa di cereali* ~ Frittata primavera* ~ Carote* al burro	~ Passato di verdure* con crema multicereali ~ Mousse di frittata primavera* ~ Mousse di carote*	
S A B A T O	~ Lasagne al regù di manzo* ~ Rollè di tacchino agli eromi* ~ Pomodori in insalata ~ Torta	~ Crema di lasagne con mousse di regù di manzo* ~ Mousse di rollè di tacchino* ~ Mousse di verdure* ~ Dolce morbido	~ Vellutate di patate e cipolle* ~ Tonno in olio d'oliva ~ Erbette* saltate	~ Vellutate di patate e cipolle* ~ Mousse di tonno in olio d'oliva ~ Mousse di erbette*	<b>FORNITI SIA A PRANZO CHE A CENA:</b>  FRUTTA FRESCA DI STAGIONE MOUSSE DI FRUTTA FRUTTA COTTA (MELA e/o PERA e/o PRUGNE DENOCCHIOLATE) YOGURT ALLA FRUTTA PANE COMUNE e/o INTEGRALE A RIDOTTO CONTENUTO DI SALE

La preparazione dei nostri piatti avviene in locali dove può esserci contatto involontario con gli allergeni riportati nel Regolamento CE 1169/2011 allegato II e con sostanze che possono causare reazioni allergiche, pertanto, se ne potrebbero trovare tracce in ogni alimento. Si richiede di comunicare al personale di Sir Ristorazione la necessità di consumare alimenti privi di determinate sostanze allergeniche.

\*Il piatto può contenere una o più materie prime congelate e/o surgelate all'origine.

rev.3 del 9/06/2022

## OSSERVAZIONE E RECLAMI

La Fondazione "Pio e Ninetta Gavazzi" persegue gli obiettivi riguardanti l'assistenza geriatrica, che si definiscono in una strategia assistenziale capace di integrare gli interventi socio-residenziali e sanitari.

Le scelte dei piani assistenziali vengono valutate da un'equipe di valutazione geriatrica interna e devono essere condivise dall'Ospite ed essere flessibili accompagnando le variazioni dello stato di salute della persona interessata.

Chiunque può interagire con l'organizzazione socio-sanitaria prevista ed oltre ad eseguire i colloqui con le figure di riferimento dei servizi e la Direzione Amministrativa e Sanitaria, può compilare la scheda osservazioni/reclami per indicare proposte operative, critiche, giudizi sui servizi erogati.

La scheda può essere trasmessa via mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [urp@casadiriposogavazzi.it](mailto:urp@casadiriposogavazzi.it).

L'ufficio URP (ufficio relazioni con il pubblico) avvisa il segnalante della presa in carico della segnalazione, ed informa il servizio interessato dalle osservazioni o eventuali reclami. Il tempo previsto per la risposta è fino a 30 giorni.

La scheda osservazioni/reclami è pubblicata sul sito aziendale [www.casadiriposogavazzi.it](http://www.casadiriposogavazzi.it)

## VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO



L'Amministrazione della Fondazione "Pio e Ninetta Gavazzi" effettua annualmente una verifica del gradimento riguardante i servizi offerti dalla Residenza e chiede se gli stessi rispondono efficacemente alle esigenze degli anziani ospiti, dei parenti e degli operatori.

A tal fine viene proposto un questionario (Allegato 2) relativo alla qualità dei servizi erogati presso la Residenza, per conoscere le opinioni delle persone interessate.

Il questionario si rivolge agli Ospiti, ai Familiari/ Care Givers e agli Operatori della struttura

Per assicurare completa libertà nell'espressione delle opinioni, il questionario è anonimo e può essere imbucato nell'apposito contenitore, situato all'ingresso della struttura, inviato via mail al seguente indirizzo: [urp@casadiriposogavazzi.it](mailto:urp@casadiriposogavazzi.it). Il questionario rivolto agli ospiti viene raccolto dal personale del servizio educativo. Le schede vengono successivamente raccolte dall' U.R.P. ed i dati in esse contenute, elaborati su supporti informatici, vengono consegnati alla Direzione.

La Direzione Generale e Sanitaria, unitamente ad una Equipe, valuta i risultati dei questionari e li rende noti agli ospiti, familiari ed operatori attraverso la pubblicazione degli stessi sul sito internet della Fondazione.

## INFORMAZIONI PER COLORO CHE SONO INTERESSATI A RICHIEDERE L'AMMISSIONE IN RSA

1. Sono ammissibili in R.S.A. persone anziane residenti nei Comuni della Regione Lombardia che abbiano compiuto 65 anni di età con perdita totale o parziale dell'autosufficienza.
2. Le persone interessate ad inoltrare domanda di ammissione possono reperire e stampare la sottoelencata documentazione (compreso il presente modulo informativo) dal sito [www.casadiriposogavazzi.it](http://www.casadiriposogavazzi.it) – nella sezione **Informazioni> Domanda d'ingresso**:
  - a. modulo di domanda unica;
  - b. informazioni per il Medico Curante;
  - c. modulo di certificato medico da far compilare dal Medico Curante (che può essere prodotto in fotocopia se già compilato per la presentazione della domanda di inserimento in altra RSA)
  - d. tabella delle rette in vigore;
  - e. tabella dei servizi esclusi dalla retta;
  - f. carta dei servizi.
3. La domanda, debitamente compilata, deve essere sottoscritta dalla persona interessata all'accoglienza o, in caso di impedimento da parte dell'interessato, la domanda potrà essere sottoscritta dall' ADS o da altra persona che in forza di vincoli personali o legali, per scopo istituzionale o per mera liberalità, garantisce o assume personalmente e irrevocabilmente tutti gli obblighi derivanti dalla stipula del contratto di accoglienza e fino alla risoluzione dello stesso.



**Alla domanda dovranno essere allegati, in fotocopia, i seguenti documenti :**

- Carta d'identità della persona che sottoscrive la domanda;
- Codice fiscale o tessera sanitaria della persona che sottoscrive la domanda;
- Carta d'identità del richiedente;
- Tessera sanitaria del richiedente.

Per l'inserimento nei nuclei Alzheimer alla domanda deve essere, altresì, allegata la documentazione (in fotocopia) attestante la diagnosi di demenza e di disturbo comportamentale.

4. La domanda come sopra corredata e compilata, può essere inviata via mail al seguente indirizzo: [info@casadiriposogavazzi.it](mailto:info@casadiriposogavazzi.it) o consegnata direttamente alla Reception. La domanda viene successivamente registrata ed inserita in una graduatoria provvisoria, formata secondo l'ordine cronologico di presentazione.

**La graduatoria è pubblica** nel rispetto della normativa della privacy.

E' possibile conoscere la propria posizione all'interno della graduatoria, effettuando richiesta, anche telefonica, all'Ufficio Segreteria Ospiti nei giorni ed orari di apertura.

5. La domanda di ammissione deve essere obbligatoriamente rinnovata ogni 6 mesi. Il mancato rinnovo comporta l'annullamento della domanda e la cancellazione dalla lista d'attesa.

Viene, altresì, annullata la domanda di ammissione qualora, in caso di disponibilità di posto, l'interessato rinunci per due volte al posto medesimo.

Il certificato medico deve essere rinnovato annualmente dalla data di presentazione della domanda o, comunque, prima di detta scadenza nel caso di importanti e significative variazioni dello stato di salute e funzionale del Richiedente. Potrà essere prodotta, altresì, la documentazione sanitaria più recente.

6. L'ammissione in RSA avviene sulla base dei posti che si rendono disponibili e previo nulla-osta espresso dalle Direzioni Generale e Sanitaria della struttura. Il Direttore Sanitario esegue un colloquio telefonico con i parenti.

In periodo pandemico l'ammissione è regolamentata dalla procedura specifica, nel rispetto della normativa vigente.

L'accoglienza iniziale è in esperimento per un periodo di almeno un mese, svolto positivamente il quale diviene permanente.

7. La RSA potrà adottare un provvedimento di dimissioni programmate dell'Ospite nei seguenti casi:

- per comportamento non conforme al Regolamento dell'Ente;
- per insolvenza dell'Ospite;
- per condizioni fisiche e/o mentali dell'ospite divenute incompatibili con le caratteristiche strutturali, assistenziali e sanitarie della struttura.

Le dimissioni vengono sempre effettuate con modalità protetta al fine di garantire la continuità del percorso assistenziale e di cura nel rispetto dei bisogni individuali e secondo i criteri indicati nel protocollo in vigore presso l'Ente.

8. In tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni presso la R.S.A., nonché per ogni necessità in merito, è prevista la possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela della ATS della Brianza.

**FONDAZIONE "PIO E NINETTA GAVAZZI" – DESIO**

R.S.A. "L'ARCA"

Via Canonico Villa n. 108 – 20932 Desio (MB)

Tel. 0362/616211 - Fax n. 0362/306854

**RETTE DI DEGENZA**

TIPOLOGIA CAMERA	RETTA GIORNALIERA
Camera doppia con servizi in nucleo ordinario	€. 86,50
Camera singola con servizi in nucleo ordinario	€. 92,00
Posto letto nucleo protetto/ Alzheimer	€. 90,00

La retta mensile viene calcolata sulla base dei giorni del mese di competenza.

Le rette devono essere versate esclusivamente dal 1° al 15° giorno di ogni mese a cui la retta si riferisce, utilizzando unicamente i moduli di versamento PagoPA compilati e forniti dalla Segreteria dell'Ente.

Non sono compresi nella retta

- Servizi di parrucchiere/barbiere (costo indicato nella tabella allegata)
- Servizio di manicure/pedicure (costo indicato nella tabella allegata)
- Servizio di trasporto con ambulanza o con altro mezzo privato in base alle tariffe stabilite dalla Società che di volta in volta verrà interpellata
- Servizio di lavanderia indumenti Ospiti
- Certificati medici (ai sensi della Circ. INPS n. 131 del 28/12/2009) (costo indicato nella tabella allegata ).

All'atto dell'ingresso in struttura deve essere versato un deposito cauzionale improduttivo di interessi in base agli importi sottoindicati:

- €. 2.681,00 per Ospiti in camere a due letti in nuclei ordinari;
- €. 2.852,00 per Ospiti in camere ad un letto in nuclei ordinari;
- €. 2.790,00 per Ospiti in camere a due letti in nucleo Alzheimer.

Agli Ospiti viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla D.G.R. XI/1298 del 25/02/2019.

# FONDAZIONE "PIO E NINETTA GAVAZZI" R.S.A. L'ARCA DESIO

## SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

### SERVIZIO PARRUCCHIERE UOMO/DONNA

PETTINATA	GRATUITA
PIEGA	€ 7.70
PIEGA+LOZIONE	€ 10.00
TAGLIO DONNA	€ 8.00
TAGLIO + PIEGA + LOZIONE	€ 15.00
PERMANENTE	€ 25.00
PERMANENTE + TAGLIO	€ 33.00
TINTA/COLORE+ PIEGA	€ 32.00
TINTA/COLORE + TAGLIO	€ 33.00
TRATTAMENTO BALSAMO	€ 2.50
TRATTAMENTO LOZIONE CURATIVA	€ 3.00
TAGLIO CAPELLI UOMO	€ 5.00
ABBONAMENTO 4 PIEGHE + 1 TAGLIO	€ 35.00

### SERVIZIO MANICURE/PEDICURE

MANICURE	€ 5,00
PEDICURE ESTETICO	€ 15,00
PEDICURE CURATIVO	€ 20,00
TAGLIO UNGHIE	€ 10,00
CALLO	€ 8,00

SERVIZIO LAVANDERIA INDUMENTI OSPITI € 2,00 al giorno

CERTIFICATI MEDICI (oltre ad I.V.A.) € 70,00 cad.

**CORRISPETTIVI A CARICO DI TERZI PER RIMBORSO SPESE SOSTENUTE DALL'AZIENDA**

Spese contrattuali

-Costo per formazione atto (contratto)	€ 60,00 (oltre ad IVA se dovuta)
-Costi elaborati grafici	
oSu supporto cartaceo (a facciata)	€ 5,00 (oltre ad IVA se dovuta)
oSu supporto informatico (a CD)	€ 15,00 (oltre ad IVA se dovuta)
-Costo per valori bollati	Secondo tariffe vigenti

Spese per richieste diverse

<u>Rilascio di ricevuta di documento in arrivo</u>	
-Costo di ogni fotocopia formato A4	€ 0,20
-Costo di ogni fotocopia formato A3	€ 0,30
<u>Rilascio di atti di gara</u>	
-Su supporto informatico (a CD)	€ 50,00 (oltre ad IVA se dovuta)
-Su supporto cartaceo (a facciata)	€ 0,20 ogni fotocopia formato A4 € 0,30 ogni fotocopia formato A3
-Elaborati grafici su supporto cartaceo	€ 0,50 ogni porzione pari a formato A4
<u>Rilascio di documentazione su richiesta</u>	
-Certificazione attestati dichiarazioni di degenza	€ 1,00 (oltre ad IVA se dovuta) <u>oltre il primo</u>
-Documenti diversi e duplicazione documenti già rilasciati	€ 0,20 a pagina A4 - € 0,30 a pagina A3 oltre spese di ricerca come per accesso agli atti
-planimetrie	€ 0,50 ogni porzione pari a formato A4 oltre spese di ricerca come per accesso agli atti

Spese per ricerca e rilascio della documentazione in caso di accesso agli atti

-Costo di ogni fotocopia formato A4	€ 0,20
-Costo di ogni fotocopia formato A3	€ 0,30
-Costo di documento ricavato da memoria informatica	€ 0,20 a pagina
-Planimetrie e simili	€ 0,50 ogni porzione pari a formato A4
-Cartelle cliniche	€ 0,20 a facciata oltre al costo di eventuali pellicole radiografiche e relativo CD
	(gli importi sopra riportati verranno maggiorati del 50% nel caso si richieda copia autenticata)
-Spese di ricerca	
oPer documenti immediatamente disponibili presso l'ufficio cui è rivolta la richiesta di accesso	€ 1,50
oIn tutti gli altri casi	€ 10,00
▪Fino a 30 minuti	
▪Per ogni ora o frazione impiegata superiore a 30 minuti	€ 20,00

Spese per consegna, riproduzione e duplicazione delle pellicole radiologiche

Formato:	Costo
-cm 18 x 24	€ 5,00
-cm 20 x 40 / cm 24 x 30	€ 7,00
-cm 30 x 40 / cm 35 x 35 / cm 35 x 43	€ 10,00
-su supporto informatico (ogni CD)	€ 15,00 (oltre ad IVA se dovuta)



# FONDAZIONE "PIO E NINETTA GAVAZZI" - DESIO

## SCHEDA OSSERVAZIONI/RECLAMI

Data \_\_\_\_\_

**OSSERVAZIONI** utili per migliorare i servizi assistenziali per i nostri Ospiti:

---

---

---

---

**RECLAMI** da segnalare in caso di insoddisfazione dei servizi erogati all'Ospite nella nostra struttura.

(Se è possibile è meglio specificare nel dettaglio gli eventi ed eventualmente le persone coinvolte)

---

---

---

---

---

FIRMA \_\_\_\_\_

## ALLEGATO 2

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RISERVATO AI FAMILIARI DEGLI OSPITI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI LEGATI ALL'ASSISTENZA

#### RISERVATO AI FAMILIARI

Gent.mo Familiare,

Le chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario per la valutazione della qualità dei servizi erogati dalla RSA "L'Arca" di Desio nell'anno ..... Il questionario è anonimo, si senta pertanto libero di esprimere opinioni e considerazioni, le risposte fornite consentiranno alla Direzione Generale e Sanitaria di trarre indicazioni utili a porre in essere azioni di **miglioramento**. Confidiamo nella Sua partecipazione e cogliamo l'occasione per esprimere il nostro **ringraziamento** per la **fiducia** che ha riposto nel nostro lavoro e per l'**apporto** che ci fornirà rispondendo alle domande che seguono.

IMPORTANTE: Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda.

#### 1- SEZIONE DATI STATISTICI E GENERALI

##### 1 - Il presente questionario è compilato da

stesso ospite     parente/familiare     amministratore di sostegno/tutore     altro

##### 2 - Sesso dell'Ospite per il quale si risponde all'indagine

donna     uomo

##### 3 - Età dell'Ospite

dai 65 ai 75     dai 76 agli 85     dagli 86 ai 95     oltre i 95

##### 4 - Anno di inserimento nella RSA

2025     2024     2023     2022     2021     2020     altro

##### 5 - In quale nucleo della RSA risiede l'Ospite (alla data di compilazione del questionario)?

Azalea     Fiordaliso     Mimosa     Ciclamino     Magnolia     Gelsomino

## 2 - SEZIONE RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE

**- È SODDISFATTO DEL MODO IN CUI IL SUO FAMILIARE È STATO ACCOLTO DURANTE I PRIMI GIORNI DI PERMANENZA NELLA RSA?**

sì  in parte  no

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

sì  in parte  no

**SI SENTE SOSTENUTO E AIUTATO DAL PERSONALE NELL’AFFRONTARE LA MALATTIA DEL SUO FAMILIARE?**

sì  in parte  no

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

sì  in parte  no

**HA AVUTO PRECEDENTI ESPERIENZE IN ALTRE STRUTTURE?**

sì  no

**LE È MAI CAPITATO DI AVERE SEGNALATO ALLA RSA PROBLEMI O DISSERVIZI PARTICOLARI?**

sì  no

**SE LE È CAPITATO, CHE TIPO DI PROBLEMI ERANO?**

---

---

---

---

---

**SE LE È CAPITATO, È SODDISFATTO DI COME LA RSA RISOLVE LAMENTELE O PROBLEMI PARTICOLARI?**

si  in parte  no

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

Migliore di quanto pensassi  Esattamente come me la immaginavo  Peggio di quanto pensassi

**LE INFORMAZIONI RICEVUTE DAL PERSONALE DELLA RSA (COMUNICAZIONE DELLO STATO DI SALUTE DEL PAZIENTE, SONO STATE CHIARE ED ESAUSTIVE?**

si  in parte  no

**RITIENE CHE LE CAMPAGNE DI VACCINAZIONE SIANO CONDOTTE IN MODO ADEGUATO SIA IN TERMINI DI QUALITÀ E QUANTITÀ DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE CHE DI EFFICACIA DELLA MODALITÀ DI CONDURRE LE CAMPAGNE DA PARTE DEL PERSONALE DELLA STRUTTURA?**

si  in parte  no

### **3- SEZIONE RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE SUGLI SPAZI FISICI E I SERVIZI DELLA STRUTTURA**

#### **-SPAZI FISICI DELLA STRUTTURA:**

##### **PULIZIA DELLE CAMERE DA LETTO**

si                               in parte                               no

##### **PULIZIA DELLE CAMERE DA LETTO**

si                               in parte                               no

##### **PULIZIA DEGLI AMBIENTI COMUNI (ES. SALA AL PIANO TERRA, INGRESSO, CORRIDOI)**

si                               in parte                               no

#### **-QUALITA' DEI SERVIZI ALBERGHIERI:**

##### **SERVIZIO RISTORAZIONE/CIBO E ALIMENTI SERVITI AGLI OSPITI**

si                               in parte                               no

##### **SERVIZIO LAVANDERIA**

si                               in parte                               no

##### **SERVIZIO GUARDAROBA**

si                               in parte                               no

##### **SERVIZIO RELIGIOSO**

si                               in parte                               no

#### **4- SEZIONE RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE SUL PERSONALE**

Per cortesia esprima il Suo **livello globale di soddisfazione** rispetto ai seguenti servizi erogati dalla RSA.

Il “livello globale di soddisfazione” riguarda i seguenti aspetti: professionalità degli operatori, disponibilità al soddisfacimento delle richieste, competenza espressa, capacità di relazionarsi in modo gentile ed educato da parte del personale.

##### **SERVIZIO MEDICO (MEDICI, DIREZIONE SANITARIA)**

si                                       in parte                                       no

##### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

si                                       in parte                                       no

##### **SERVIZIO ASSISTENZIALE (ASA)**

si                                       in parte                                       no

##### **SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO (EDUCATORI)**

si                                       in parte                                       no

##### **SERVIZIO RIABILITATIVO (FISIOTERAPISTI)**

si                                       in parte                                       no

##### **SERVIZIO AMMINISTRATIVO (IMPIEGATE, RECEPTION, DIREZIONE)**

si                                       in parte                                       no

