



**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE  
“LUCIA LORENZETTI”  
VIA FRANZONI, 11  
ARTOGNE (BS)**

# **CARTA DEI SERVIZI**

# **ANNO 2025**

**Aggiornamento 01 luglio 2025**

Fondazione Angelo Maj "Ente già ONLUS ed in attesa di acquisizione della qualifica di Ente del Terzo Settore mediante iscrizione al RUNTS, ai sensi del D.Lgs. 117/2017 e del D.M. 106/2020"

Via Galileo Galilei, 16 - 25041 Darfo Boario Terme (BS)

C.f.:81001070176 - P.I.:00723500989 - Tel 0364.533161 – Fax 0364.529070

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



Intertek  
Certificato n° 1916530

## Cos'è la Carta dei Servizi?

La "CARTA DEI SERVIZI" ha lo scopo di fornire puntuale informazioni sulle prestazioni rese agli Ospiti nella struttura, assolvendo al fondamentale diritto all'informazione.

La Carta dei Servizi è il mezzo per poter favorire il miglior rapporto tra gli utenti e la Residenza Sanitaria, incoraggiando il cittadino alla partecipazione nella gestione del servizio al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso.

Per garantire un trasparente rapporto con i cittadini, attraverso la Carta dei Servizi la Residenza "Lucia Lorenzetti" si propone di fornire agli utenti, agli operatori, agli organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale, informazioni esaurienti sui servizi offerti ed i relativi standard di qualità e sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate.

La Carta dei servizi è da ritenersi un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, di miglioramento, di integrazione.

La RSA "Lucia Lorenzetti" mediante la Carta dei Servizi intende:

- fornire informazioni utili a descrivere l'insieme dei servizi socio-assistenziali e sanitari che ogni giorno vengono erogati al proprio interno;
- rendere noti gli obiettivi prefissati;
- delineare i punti d'eccellenza della struttura, le proposte migliorative ed i progetti in fase di realizzazione.

Il documento fornisce le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi di intervento ed indica i livelli di qualità a cui tendere.

Infatti per l'erogazione dei servizi occorre definire, a livello di struttura, gli indicatori e gli standard di qualità, tenendo conto delle caratteristiche specifiche dei servizi forniti, dell'utenza di riferimento, delle risorse disponibili e dei programmi e obiettivi da raggiungere.

La verifica del rispetto degli standard individuati deve tenere conto di alcuni **principi fondamentali**:

- Eguaglianza
- Diritto di scelta
- Imparzialità
- Partecipazione
- Continuità
- Efficienza ed efficacia

La Carta dei Servizi è uno strumento indispensabile per fornire informazioni ed indicazioni concrete relativamente ai servizi offerti all'interno della RSA ed agli standard di qualità da rispettare ed implementare.



## CARTA DEI DIRITTI DELL'OSPITE

**PERSONALIZZAZIONE:** ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

**INTEGRAZIONE:** l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire un'assistenza all'ospite personalizzata.

**IMPARZIALITA':** le prestazioni sono ispirate al principio di egualianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza individualizzato per ogni anziano. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche.

**CONTINUITA':** la RSA si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

**RISPETTO:** è compito degli operatori garantire l'accoglienza dell'ospite con la più profonda attenzione alla identità personale, nel rispetto della dignità umana e del decoro individuali, con la massima considerazione per le consuetudini di vita precedenti il ricovero.

**INTIMITA':** è assicurato il rispetto dell'intimità personale sia nell'espletamento di interventi assistenziali e sanitari che salvaguardino il senso di pudore di ognuno, che nella valorizzazione di spazi personali da poter utilizzare in modo riservato.

**RELAZIONALITA':** la RSA offre all'ospite la possibilità di tutelare i legami affettivi attivati prima del ricovero; infatti la struttura è aperta alle visite in qualsiasi ora del giorno (dalle ore 8.00 fino alle ore 20.00) con l'unico vincolo di non recare disturbo alle attività giornaliere degli ospiti, alla loro tranquillità ed al loro riposo. I parenti potranno trattenersi nella struttura durante l'orario notturno solo in circostanze particolari e per ospiti in situazione di particolare gravità e solo previa autorizzazione del Personale Sanitario della struttura. I familiari e parenti degli ospiti possono parlare con i Professionisti presenti all'interno della struttura (Direttore Sanitario e suoi collaboratori) previo appuntamento telefonico.

**AUTODETERMINAZIONE:** l'ospite ha il diritto di scegliere il proprio livello di coinvolgimento nella vita sociale della struttura; la partecipazione ad eventi animativi ed attività collettive si presenta come offerta suggerita, mai imposta, in modo da assecondare le inclinazioni personali di ognuno nella valorizzazione di potenzialità, risorse ed esperienze personali.

**OPZIONALITA':** all'ospite è garantita la possibilità di esercitare la propria scelta quotidiana sulle opzioni offerte dai menù stagionali e per quel che concerne l'abbigliamento personale nei limiti comunque imposti da esigenze sanitarie e dalle capacità discriminative.

**SALUTE:** l'ospite ha il diritto di ricevere le cure sanitarie, preventive e riabilitative di cui necessita, che gli consentano in via prioritaria di mantenere le sue condizioni psico- fisiche. Gli ospiti (ed i loro familiari) devono essere puntualmente informati circa le loro condizioni cliniche.



**TRASPARENZA:** l'ospite ed i suoi familiari vengono messi a conoscenza delle figure di riferimento e possono rivolgersi loro in qualsiasi momento lo ritengano opportuno per ottenere chiarimenti e delucidazioni su ogni aspetto gestionale ed organizzativo relativamente alla struttura.

**INFORMAZIONE:** nei luoghi comuni di ritrovo vengono raccolti ogni giorno quotidiani e riviste che consentono agli ospiti di rimanere aggiornati sui principali avvenimenti di cronaca e di attualità; gli animatori rafforzano questo tipo di informazione tramite letture collettive e discussioni a tema.

**PRIVACY:** l'ospite ha diritto alla tutela della privacy attraverso la garanzia della protezione dei propri dati personali tramite l'esercizio del segreto professionale da parte di tutti gli operatori e la conservazione dei dati personali e sanitari in ottemperanza al D.Lgs. 196/03, dal Regolamento Europeo 679/2016 e dal D.Lgs. 101/2018.

**PARTECIPAZIONE:** La RSA assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione. Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile e paziente. La realizzazione del servizio prevede il coinvolgimento degli ospiti e dei loro familiari nella predisposizione e nella gestione dei piani di assistenza individualizzati ed in generale nella promozione di iniziative collettive a favore dell'utenza. Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti. I reclami vanno presentati per iscritto mediante l'utilizzo dei moduli appositamente predisposti (allegati alla presente e a disposizione presso la direzione amministrativa della RSA), la quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accettare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. La Direzione Sanitaria e il Coordinatore dei Servizi garantiscono all'utente l'invio entro il termine di 15 gg. di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

### FINALITA'

La missione della RSA è quella di fornire servizi assistenziali e sanitari a favore di ospiti anziani, secondo le modalità previste dai piani socio-sanitari nazionali e regionali.

L'obiettivo assistenziale prioritario è il potenziamento delle capacità funzionali residue degli ospiti in tutte le attività della vita quotidiana, al fine di conservare nel tempo il maggior livello di autonomia personale e di qualità della vita possibile.

Per questo motivo le linee guida di intervento sono improntate, da un lato a fornire e garantire un ambiente il più possibile familiare, che renda meno traumatico il distacco dell'anziano dal proprio contesto familiare e domestico, dall'altro a saper affrontare con competenza e professionalità tutti i problemi di salute, fisica e funzionale, al fine di contrastare la progressiva perdita di autonomia, compensando i deficit presenti e potenziando le capacità residue attraverso programmi di cura e prevenzione.

I nostri valori sono:

- la centralità dell'anziano;





- la qualità della vita e la promozione della salute;
- il ruolo sociale dell'anziano anche se istituzionalizzato.

I nostri obiettivi:

- garanzia di un'assistenza qualificata;
- ricerca di livelli ottimali di salute;
- mantenimento dov'è possibile della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- approccio globale alla persona con un Piano di Assistenza Individualizzato;
- formazione continua del personale, onde sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale.

### PROPRIETA' FORMA DI GESTIONE

L'edificio che ospita la R.S.A. LUCIA LORENZETTI è di proprietà dell'Amministrazione Comunale di Artogne.

Dal 01/01/2020 la RSA Lucia Lorenzetti è gestita ed amministrata dalla Fondazione Angelo Maj Fondazione ONLUS.

La Fondazione, così come riportato nello Statuto, non ha scopo di lucro ed opera esclusivamente per fini di solidarietà sociale, adempie alle proprie finalità istituendo e gestendo servizi socio assistenziali, socio sanitari e sanitari di natura residenziale, semiresidenziale o esterna con particolare riferimento alla tutela di soggetti anziani svantaggiati residenti nel territorio della Regione Lombardia, con priorità di accesso, relativamente alla Residenza sita in Boario Terme, ai residenti nei comuni di Darfo B.T., Angolo Terme, Azzone, Colere, Schilpario, Vilminore di Scalve. Per ciò che riguarda la RSA Lucia Lorenzetti, la priorità di accesso è garantita per i residenti del comune di Artogne.

### LA STRUTTURA

La RSA "Lucia Lorenzetti" è situata in Artogne, Via Franzoni n. 11, nella contrada Castello.

Si sviluppa su tre piani, assistiti da ascensore, di cui due destinati alla residenzialità ed uno destinato a locali di servizio. Al piano terra è situato l'ingresso, l'ambulatorio con servizio igienico annesso per il medico, l'ufficio direzionale, la camera ardente e la cappella religiosa, lo spogliatoio del personale.

Al piano primo troviamo la portineria, la sala da pranzo, il locale socializzazione, la cucina, n.8 camere (tutte con annessi servizi igienici) ed un bagno assistito. Tutte le camere sono dotate di armadi personali. L'accesso dall'esterno risulta privo di barriere architettoniche.

Sono presenti una sala TV ed una sala polivalente per attività ludiche, ricreative e di socializzazione, organizzate dall'animatore con il supporto di un operatore ASA ed un fisioterapista (scuola di canto, lettura e commento del giornale, lavori manuali con carta, pasta di pane, lana e stoffa).

Al piano secondo troviamo la palestra, la sala da pranzo, n. 6 camere (anch'esse con armadi personali e annessi servizi igienici) ed un bagno assistito.

L'accesso dall'esterno risulta privo di barriere architettoniche.

Il giardino è esposto sui lati ovest e sud della struttura, ombreggiato da alberi maestosi.

La RSA è facilmente raggiungibile con mezzi propri percorrendo la strada Statale n.42 fino ad Artogne (Km.10 da Boario Terme).





L'accesso alla struttura e alle divisioni interne è facilitato dalla presenza di segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione.

Per qualunque informazione i potenziali utenti ed i loro familiari possono rivolgersi direttamente all'ufficio amministrativo della Fondazione nei seguenti orari:

Dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17

Telefonicamente al n. 0364 598366 – 0364 533161

Tramite fax al n. 0364 529070

Tramite mail: [artogne@fondazioneangelomaj.it](mailto:artogne@fondazioneangelomaj.it)

Consultando il sito internet <https://fondazioneangelomaj.it> è possibile ottenere tutte le informazioni relative alla Fondazione ed ai servizi, scaricare la modulistica di accesso e la Carta dei Servizi.

## DOVERI E NORME DI COMPORTAMENTO

Ospiti e parenti sono tenuti al rispetto delle regole di convivenza della comunità. Nel caso in cui l'ospite ed i familiari non rispettino tali regole la RSA si riserva di adottare i provvedimenti necessari.

Onde evitare spiacevoli inconvenienti è vietato somministrare qualsiasi cibo, bevanda o farmaco proveniente dall'esterno, al fine di poter effettuare un maggior controllo dell'alimentazione dell'ospite e per prevenire eventuali interazioni con le terapie in corso.

Si raccomanda di comunicare al personale le visite dell'ospite al di fuori della struttura.

Si ricorda inoltre che solo gli operatori della RSA sono autorizzati ad applicare presidi agli ospiti (pannolini, presidi medici) e ad effettuare l'assistenza diretta (igiene personale).

Le visite diurne dei parenti sono possibili dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

In situazioni di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione del medico.

E' possibile ottenere, in casi particolari, permessi di visita fuori orario rivolgendosi alla Direzione sanitaria.

Si raccomanda ai visitatori il rispetto degli orari stabiliti, al fine di permettere una corretta organizzazione delle attività di gestione dell'ospite.

Sono vietate mance e compensi di ogni genere al personale dipendente da parte degli ospiti e/o loro familiari.

E' possibile effettuare visite guidate alla struttura previo accordo telefonico con il Responsabile dei Servizi, in tempi e modi tali da non introdurre elementi di disturbo nell'organizzazione e gestione della struttura, né nello svolgimento della quotidianità degli ospiti e degli operatori della stessa.

## SERVIZI

I servizi garantiti dalla RSA rientrano nelle seguenti categorie:

- **Servizio di accoglienza**
- **servizi sanitari**
- **servizi socio - assistenziali**
- **servizi di animazione e culturali**
- **servizi generali di tipo alberghiero**



## Servizi di accoglienza

La struttura fornisce tutte le informazioni relative alla compilazione delle domande di entrata; per assolvere a questa funzione ci si avvale di personale qualificato che opera all'interno della struttura in grado di:

- curare l'accoglienza dell'ospite;
- instaurare una relazione con l'ospite tale da limitare i suoi disagi e da metterlo in grado di esprimere i suoi bisogni;
- informare l'ospite dei servizi offerti;
- ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni dell'ospite;
- espletare attività relative alle ammissioni ed alle dimissioni degli ospiti e mantenere i rapporti con enti pubblici o privati.

## Servizi sanitari

Per ogni ospite viene predisposto un fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario, che è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa alla persona. Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'ospite.

Ad ogni ospite è garantita una valutazione clinico-funzionale-cognitiva, sulla quale si fonda un progetto di intervento individualizzato (PAI), che mira a garantire la conservazione e/o il miglioramento delle autonomie residue del soggetto. Tale impostazione si fonda sul coinvolgimento di tutte le figure operanti nella struttura, con peculiarità operative legate alle singole competenze: mediche, infermieristiche, assistenziali, riabilitative, educativo- animative.

In senso strettamente sanitario ad ogni ospite vengono garantite:

- la valutazione clinico-funzionale-cognitiva globale e l'impostazione della terapia idonea ad opera dello staff medico;
- il monitoraggio dei parametri biologici, la somministrazione della terapia e l'esecuzione delle medicazioni ad opera dello staff infermieristico;
- i trattamenti fisico-riabilitativi per il mantenimento e/o il recupero dello stato funzionale ad opera dello staff fisioterapico, con consulenza specialistica settimanale.
- un'accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente;
- la partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente;
- il rispetto della normativa sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- la sicurezza tecnologica ed impiantistica delle attrezzature.

Il servizio medico si pone come finalità il mantenimento ed il miglioramento dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli ospiti, nel rispetto della loro dignità e volontà, attraverso:

- ✓ la presa in carico e la valutazione multidimensionale dell'anziano al momento dell'ingresso in RSA;
- ✓ la stesura di un piano di assistenza individualizzato (P.A.I.) in collaborazione con infermieri, ausiliari socio assistenziali, fisioterapisti ed animatori mediante il quale si individuano gli interventi più efficaci di risposta ai bisogni terapeutici, riabilitativi, assistenziali ed occupazionali degli ospiti;

- ✓ la periodica verifica dello stato di salute e di quello funzionale di ogni singolo ospite, con conseguente aggiornamento del P.A.I.;
- ✓ la prescrizione delle terapie farmacologiche e non farmacologiche necessarie;
- ✓ la gestione delle patologie acute intercorrenti e di quelle croniche;
- ✓ la richiesta e l'esecuzione degli accertamenti strumentali che si rendono necessari;
- ✓ la prescrizione di eventuali ricoveri ospedalieri;
- ✓ la compilazione, la gestione ed il periodico aggiornamento del fascicolo sanitario di ogni ospite;
- ✓ la tenuta e la trasmissione della scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.OS.I.A.);
- ✓ la comunicazione e lo scambio di informazione con gli ospiti ed i loro familiari.

Nell'assistenza all'ospite viene ricercato caso per caso il giusto equilibrio fra stimolazione delle residue capacità funzionali e sostituzione nelle attività della vita quotidiana. Lo strumento a tale scopo preposto è il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato); centrato su obiettivi di benessere globale, scritto, conosciuto, applicato e periodicamente aggiornato, il PAI è lo strumento per indicare in maniera esplicita le azioni programmate in funzione dei bisogni assistenziali della persona e per metter a conoscenza di tale programmazione le diverse figure professionali coinvolte, anche in tempi e luoghi diversi. La progettazione si traduce in una pianificazione che consiste nel fissare gli obiettivi assistenziali a breve, medio e lungo termine, le risorse necessarie dell'ambiente e dell'ospite. Il PAI è il punto di riferimento quotidiano per la personalizzazione del servizio e si basa sui seguenti elementi:

- definizione del problema;
- individuazione degli obiettivi;
- definizione delle azioni;
- Individuazione degli attori e dei tempi di attuazione delle azioni;
- Elaborazione ed applicazione di indicatori di verifica.

L'assistenza medica di base garantisce le seguenti prestazioni:

- visita medica generale;
- compilazione di cartelle cliniche;
- prescrizioni di farmaci;
- richieste di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero;
- prestazioni di carattere certificativo.

Il Direttore Sanitario ed i medici di struttura curano i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati.

Il servizio medico garantisce la presenza secondo gli orari esposti in struttura.

La Fondazione garantisce un servizio di pronta reperibilità per interventi di urgenza e nelle fasce orarie in cui il medico non è presente in struttura.

### SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni in materia infermieristica ed assistenziale, mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, etc.



Inoltre collabora con i medici e con le altre figure dell'equipe alla stesura, revisione e periodico aggiornamento del P.A.I. e ne cura l'effettiva applicazione; controlla l'igiene personale degli ospiti e la pulizia e l'igiene degli ambienti di vita e mantiene relazioni con l'ospite ed i suoi familiari.

Il servizio infermieristico è garantito dagli Infermieri non solo esclusivamente in chiave tecnico specialistica, ma secondo una logica di partecipazione alla vita complessiva della struttura. Ciò significa assumere responsabilità anche organizzative e di collegamento con gli altri operatori del servizio atte a garantire gli obiettivi assistenziali proposti in particolare con la Responsabile dei Servizi al fine di assicurare benessere e comfort all'ospite. Il servizio infermieristico viene garantito da personale competente e qualificato con presenza programmata e pronta reperibilità al fine di assicurare un'assistenza adeguata all'ospite nelle 24 ore.

#### SERVIZIO RIABILITATIVO

Il servizio di riabilitazione attua interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti. Particolare attenzione viene posta, oltre che ai trattamenti in fase acuta e post-acuta, ai trattamenti cosiddetti di mantenimento, che si propongono di conservare il più a lungo possibile nel tempo le residue capacità e di prevenire la sindrome da immobilizzazione. Gli interventi riabilitativi sono, di norma, decisi e programmati in equipe.

I fisioterapisti collaborano, per quanto di competenza, alla stesura, revisione e periodico aggiornamento del P.A.I.

#### SERVIZIO FARMACEUTICO

La RSA fornisce direttamente, tramite il servizio di farmacia interna, i farmaci, parafarmaci ed il materiale sanitario necessari al trattamento delle patologie di cui sono affetti gli ospiti, oltre che gli ausili per l'incontinenza.

Il servizio farmaceutico svolge una serie di funzioni:

- distribuzione agli ospiti delle tipologie di prodotti necessari;
- monitoraggio dell'uso e del consumo di farmaci e altro materiale sanitario come protesi e presidi;
- ispezione armadi di reparto;
- informazioni tecnico-scientifiche agli ospiti e/o loro familiari.

#### **Servizi socio – assistenziali**

Le prestazioni socio assistenziali sono garantite da personale in possesso del titolo di studio di ASA o di OSS. Le principali mansioni di tali operatori sono le seguenti:

- garantiscono costantemente l'assistenza alle persone ricoverate in tutte le attività quotidiane (alzata, colazione e pasti, vestizione, aiuto nella deambulazione, allettamento...) con particolare attenzione a quelle relative all'igiene personale;
- collaborano alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno degli ospiti;
- attuano i piani di lavoro individuati dal personale sanitario e infermieristico;
- eseguono tutte le competenze di tipo alberghiero individuate nei piani di lavoro e negli appositi protocolli (pulizie e manutenzione arredi, sistemazione biancheria, lavaggio stoviglie, stoccaggio rifiuti...);
- si impegnano a conoscere in modo approfondito ogni singolo ospite al fine di instaurare

dinamiche relazionali diversificate in base alle caratteristiche ed alle problematiche di ognuno di loro, in modo che sia costantemente mantenuto un rapporto terapeutico efficace;

- gestiscono la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.

### **Servizio di igiene e cura della persona**

La cura e l'igiene della persona sono una delle attività fondamentali e strutturate per l'ospite. La pulizia personale e in generale la cura della persona sono di importanza fondamentale per l'ospite anche in considerazione della ridotta capacità motoria, sensoriale e cognitiva che limita la sua autonomia. L'igiene e la cura della persona sono direttamente correlate al suo benessere ed inducono una maggiore presa di conoscenza del proprio essere, in un ambiente familiare e confortevole.

Il personale assistenziale, in questa fase, ricopre un ruolo fondamentale perché, oltre ad effettuare l'igiene personale, si pone l'obiettivo di aiutare a stimolare le residue capacità funzionali dell'ospite verso l'autonomia nell'espletare le attività quotidiane, secondo quanto definito in programmi assistenziali individuali per gli ospiti.

### **Servizi di animazione e culturali**

Il servizio di animazione, garantito da personale specializzato con il supporto di volontari, è orientato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- garantire uno spazio per l'espressione sociale e culturale dell'ospite;
- preservare le capacità residuali;
- prevenire il decadimento cognitivo;
- promuovere occasioni concrete di partecipazione sociale e contatto con il territorio;
- garantire la possibilità all'ospite di trovare ascolto e attenzione, affinché si senta riconosciuto e valorizzato.

La struttura si è dotata mezzi di trasporto attrezzati, che garantiscono agli ospiti la possibilità di escursioni.

Il servizio di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'anziano e del suo benessere psicologico e fisico, nonché alla prevenzione del decadimento cognitivo. Le attività proposte sono estremamente diversificate in relazione al vissuto di ogni ospite, ai suoi interessi ed alle sue capacità residue. Gli animatori partecipano, per quanto di competenza, alla stesura dei P.A.I.

Gli obiettivi sono:

- migliorare il livello funzionale individuale;
- adattare la persona all'ambiente;
- far acquisire maggior autonomia con l'impiego di ausili;
- stimolare la creatività e la socializzazione con nuovi interessi;
- incoraggiare a prendere iniziative.

L'obiettivo dell'animazione e ricreazione è, in definitiva, quello di realizzare un ambiente sereno in cui trovino spazio e sostegno la crescita e la potenzialità di ciascun ospite nel rispetto delle regole di convivenza con gli altri ospiti.

### **Servizi generali di tipo alberghiero**

Il **servizio alberghiero** viene garantito all'ospite dal momento in cui viene accolto all'interno della struttura. La prestazione di tale servizio viene fornita tramite il personale della RSA professionalmente preparato e qualificato. Il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione definito per l'intera RSA.

### **Servizio cucina**

Il **servizio di ristorazione** concerne la preparazione e la distribuzione dei pasti. La preparazione dei pasti è effettuata presso i locali cucina della Fondazione Angelo Maj, che provvede al trasporto degli stessi fino alla RSA Lorenzetti. La distribuzione agli ospiti è effettuata dal personale interno alla RSA Lorenzetti. Tutto il personale è adeguatamente formato ai sensi della normativa alimentare di autocontrollo (HACCP) vigente.

I pasti sono preparati nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico- operativi definiti. Agli ospiti sono sempre serviti, giornalmente, tre pasti (prima colazione, pranzo, cena) e nel corso del pomeriggio viene servita la merenda.

I pasti vengono serviti sotto il controllo di personale addetto che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno e garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta alimentare definita.

Per particolari patologie sono previste diete personalizzate prescritte dal Direttore Sanitario. I menù sono esposti negli appositi spazi, nella sala somministrazione pasti.

L'orario dei pasti è il seguente: colazione  
dalle ore 7,30 alle ore 9,00  
pranzo            dalle ore 11,30 alle ore 12,30  
cena            dalle ore 17,30 alle ore 18,30

### **Servizi lavanderia –stireria – guardaroba**

Il servizio di lavanderia e stireria è gestito presso la lavanderia della Fondazione Angelo Maj, mentre la distribuzione della biancheria e dei capi di abbigliamento a ciascun ospite viene effettuata dagli operatori della struttura.

Gli indumenti degli ospiti sono contrassegnati da un numero univoco assegnato in fase di ingresso. Per evitare perdita di biancheria tutti gli indumenti dell'ospite e le eventuali integrazioni vanno consegnati al personale del piano che provvede a controllare la presenza del contrassegno di riconoscimento.

### **Servizio bar**

Al piano primo è presente un distributore di bevande con funzionamento a monete.

### **Servizio telefonico e postale**

E' possibile ricevere telefonate utilizzando un apparecchio portatile, tramite il personale infermieristico di turno.

L'infermiere cura la spedizione della posta tramite l'ufficio amministrativo. Lo stesso ufficio provvede a recapitare agli ospiti la corrispondenza in arrivo.

### ***SERVIZIO di TRASPORTO***

In caso di situazione di urgenza ed emergenza sanitaria dell'ospite, il servizio di trasporto presso l'Ospedale è garantito gratuitamente dal S.S.U.Em. 112.

I trasporti a visite specialistiche o i trasferimenti con ambulanza abilitata sono esclusi dai servizi gratuiti e sono pertanto a carico dell'ospite.

### ***Televisione***

Il soggiorno è dotato di un apparecchio televisivo.

### ***Parrucchiere e barbiere***

Tramite il personale di reparto sono assicurate le prestazioni di base (settimanalmente piega e mensilmente taglio).

Nel caso in cui l'ospite richieda servizi supplementari (colore o altro) è garantita l'attivazione del servizio esterno (spesa a carico dell'ospite)

### ***Oggetti personali***

I beni di valore possono essere depositati presso l'Ufficio Amministrativo dove vengono custoditi nell'apposita cassaforte, per un valore massimo di Euro 100,00 (cento). Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'Amministrazione non risponde di eventuali furti.

### ***Servizio religioso***

L'assistenza religiosa è assicurata dal parroco della Parrocchia di Artogne. Il sacerdote, oltre a celebrare le funzioni liturgiche presso la RSA in armonia con le esigenze pastorali della Parrocchia, presta assistenza a tutti gli ospiti che lo desiderano.

### ***Servizio mortuario***

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal Medico. La salma viene composta nella camera mortuaria della RSA; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge. L'uso della camera mortuaria e della Cappella del commiato è gratuito.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite vengono raccolti da un operatore del nucleo e devono essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.



## PERSONALE

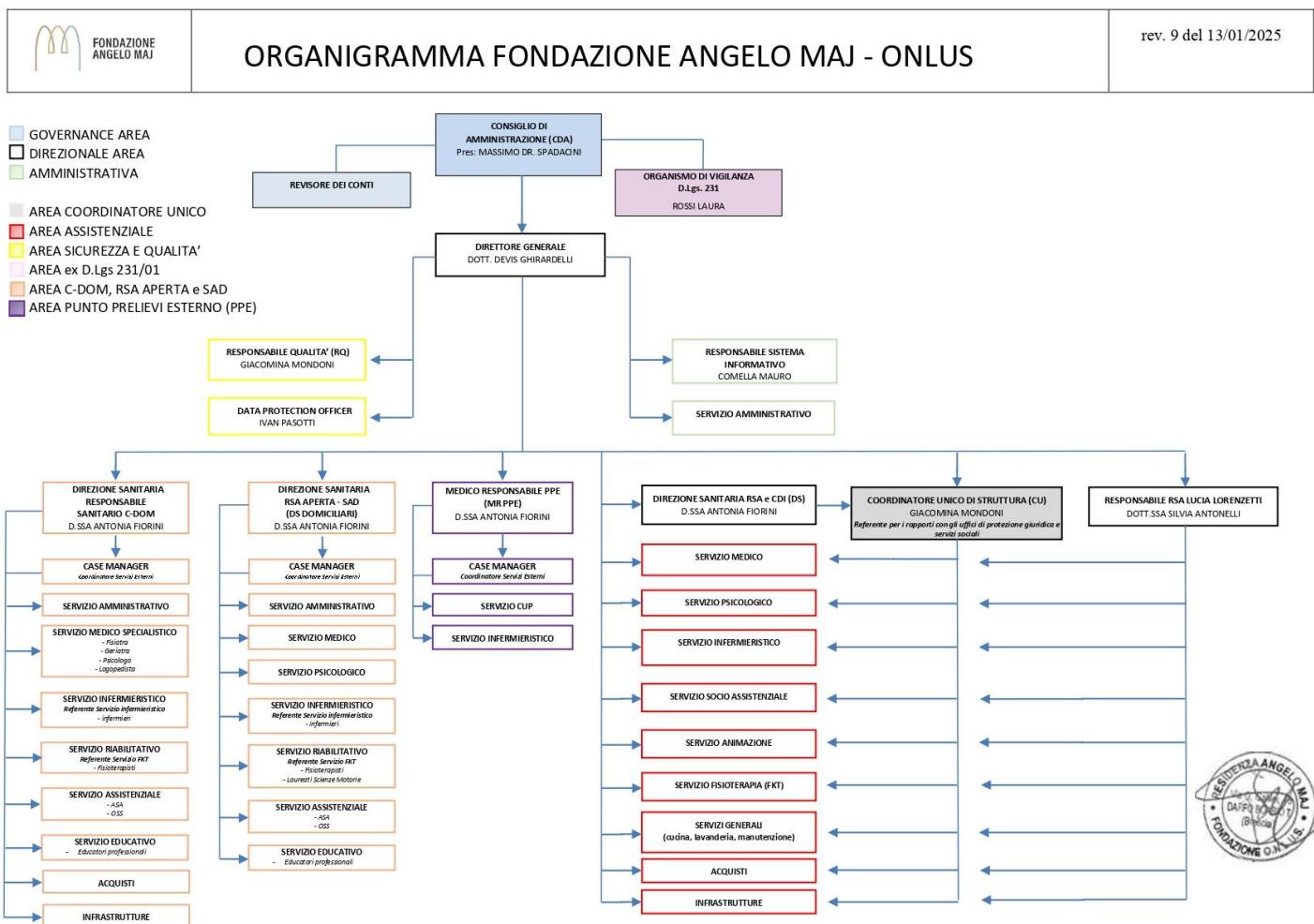
Le risorse professionali presenti garantiscono in quantità e qualità gli standard previsti dalla Regione Lombardia. Tutto il personale che opera all'interno della struttura è dotato di apposito tesserino di riconoscimento, che riporta nome, cognome e qualifica dell'operatore.

L'edificio che ospita la R.S.A. Lucia Lorenzetti è di proprietà dell'Amministrazione Comunale di Artogne. Dal 01/01/2020 la RSA Lucia Lorenzetti è gestita ed amministrata dalla Fondazione Angelo Maj Fondazione ONLUS.

Direttore Sanitario: **Dr.ssa ANTONIA FIORINI**

Direttore Generale: **Dott. DEVIS GHIRARDELLI**

Responsabile Rsa Lorenzetti: **Dott.ssa SILVIA ANTONELLI**



## **FUNZIONAMENTO DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

Con il Decreto ASL n. 992 del 29.12.2009 "Autorizzazione definitiva al funzionamento della RSA Lucia Lorenzetti di Artogne" la struttura viene autorizzata per una capacità ricettiva di n. 30 posti letto, autorizzati e accreditati a contratto.

La RSA funziona in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

### ***Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa, procedura per l'accettazione***

Possono accedere alla Rsa le persone Anziane non autosufficienti totali o parziali, senza distinzione di sesso, censio, cultura, religione, condizione sociale e politica, che:

- Abbiano compiuto 65 anni d'età, salvo diverse disposizioni o eccezioni particolari
- Non siano affette da patologie incompatibili con la vita in comunità.

La lista d'attesa viene redatta e gestita secondo i seguenti criteri:

- Classe SOSIA;
- Residenza nel comune di Artogne;
- particolari caratteristiche di urgenza sanitaria e/o sociale.

In caso di riscontro di caratteristiche non rispondenti ai criteri di ammissibilità definiti per le RSA, la direzione sanitaria provvederà ad informare l'utente dell'impossibilità all'inserimento in lista di attesa.

Per accedere alla RSA è necessario presentare domanda d'ingresso su apposita modulistica, reperibile presso gli uffici amministrativi e sul sito internet della Fondazione Angelo Maj. La modulistica debitamente compilata deve essere riconsegnata preferibilmente presso gli uffici amministrativi della Fondazione Angelo Maj, dove il personale incaricato è in grado di fornire tutte le informazioni relative all'inserimento ed ai servizi offerti.

Al verificarsi della disponibilità di un posto libero la chiamata per l'accesso in Rsa viene effettuata rispettando l'ordine di lista.

Il cittadino contattato per l'ingresso in Rsa ha l'obbligo di una risposta, positiva o negativa, il prima possibile e comunque entro 24 ore.

Dopo che l'avente diritto ha accettato l'ingresso in Rsa, il coordinatore concorderà con il nuovo ospite e/o la famiglia le modalità d'ingresso (documenti necessari, biancheria, giorno e ora dell'arrivo ...).

Si precisa che la retta:

a) Il costo giornaliero (uguale alla retta) per tenuta del posto, in attesa dell'ingresso, decorre dal giorno successivo alla conferma dell'ingresso.

### ***Accoglienza***

Sono operativi linee guida e protocollo per l'accoglienza dell' Ospite in Rsa che vedono coinvolte varie figure (amministrativo, infermiere, medico, asa), il tutto con lo scopo di rendere meno traumatica l'istituzionalizzazione

Il personale Amministrativo accoglie l'Ospite e i Familiari e li accompagna nell'ambulatorio infermieristico.

L'Infermiera Professionale dopo le presentazioni lo conduce nella sua stanza avendo cura di

comunicare:

- ✓ l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- ✓ la collocazione dei vari servizi;
- ✓ l'orario visite parenti;
- ✓ l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata)
- ✓ lo presenta all'operatore ASA del piano

L'Asa del piano aiuta a sistemare il guardaroba, gli fornisce il bicchiere e l'acqua da tenere sul comodino e si rende disponibile per le eventuali richieste e bisogni. Lo presenta al compagno/a di camera.

Il Medico visita l'ospite, raccoglie le informazioni utili per compilare il fascicolo socio sanitario e prescrive, se necessaria, la terapia farmacologica.

Viene fissato un appuntamento dell'ospite e/o familiare per un colloquio con la psicologa al fine di raccogliere utili informazioni per facilitare la sua integrazione.

Per ogni ospite, all'ingresso viene predisposto un PROGETTO INDIVIDUALE (PI) che tiene conto degli aspetti clinici, delle potenzialità riabilitative, delle necessità assistenziali, delle attività di animazione e occupazionali. Alla stesura del PI partecipano tutte le figure dell'equipe assistenziale. I familiari vengono informati, prendono visione del PI e lo sottoscrivono.

Dopo un primo periodo di osservazione, durante il quale gli operatori addetti alla cura della persona provvedono a raccogliere informazioni riguardanti il nuovo ospite, l'equipe multidisciplinare elabora il PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATA (PAI). Il PAI, aggiornato periodicamente dall'equipe multidisciplinare, rappresenta per tutti gli addetti all'assistenza il documento di riferimento per la declinazione delle prestazioni e delle loro modalità di erogazione. I familiari vengono successivamente informati, prendono visione del PAI e lo sottoscrivono.

E' prevista una rivalutazione clinica degli ospiti a seconda delle patologie e delle necessità.

## Documenti da presentare all'ingresso

- Carta identità valida
- Tessera sanitaria in originale
- Esenzioni ticket
- Fotocopia verbale di invalidità (se invalido)
- Fotocopia dell'eventuale nomina di Curatore, Amministratore Sostegno o Tutore.
- Documentazione sanitaria in possesso (cartella clinica, referti medici, lettere di dimissione ospedaliera, ecc.)

All'atto dell'ingresso L'Ospite o un suo familiare è tenuto a sottoscrivere il **contratto d'ingresso**.

Il contratto realizza la duplice funzione di tutela dell'Ospite in ordine all'esplicitazione delle prestazioni cui ha diritto dal momento dell'ingresso e tutela la Fondazione in ordine all'individuazione della persona responsabile che possa esprimere un valido consenso sia per le questioni amministrative che per quelle sanitarie

Il contratto con la Fondazione, sottoscritto al momento dell'ingresso, stabilisce che il primo familiare firmatario diventa referente per tutte le comunicazioni riguardanti l'Ospite, ivi comprese quelle di tipo sanitario.

Eventuali modifiche al contratto dovranno essere redatte in forma scritta e sottoscritte da entrambe le parti, in conformità a quanto previsto dagli articoli contenuti nel medesimo documento contrattuale.

## ***Dimissioni per recesso dal contratto di assistenza socio-sanitario o per trasferimento in altra struttura di ricovero***

La dimissione avviene:

- su richiesta scritta dell'Ospite o dei familiari e necessita di un preavviso di 15 giorni;
- nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione, nel caso in cui l'ospite non risulti idoneo alla vita comunitaria od al posto letto occupato;
- per gravi e giustificati motivi, può avvenire anche su richiesta della Direzione tecnica e sanitaria.

All'atto della dimissione/trasferimento dell'Ospite viene compilata dal Medico della Residenza una relazione di dimissione (riportando stato di salute, trattamenti effettuati, necessità di trattamenti successivi e altre informazioni utili) contenente tutte le notizie per assicurare la continuità assistenziale e di cura, indirizzata al:

- Medico di Base in caso di rientro al domicilio;
- Direttore Sanitario di un'altra Struttura in caso di trasferimento in altro Istituto.

## ***Dimissioni per ritardato o mancato pagamento della retta***

In caso di mancato pagamento della retta (o della quota di essa a carico dell'ospite), la RSA formalizza diffida nei confronti dell'ospite e/o del/i soggetto/i obbligato/i, a mezzo di raccomandata A.R., al pagamento della somma dovuta entro 15 giorni. Laddove il pagamento non sia effettuato nei termini di cui sopra, il presente contratto si intende risolto di diritto ex art. 1456 cod. civ.

Qualora l'ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento della retta, in ottemperanza della normativa vigente, la struttura si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune di residenza dell'ospite o dalla AST.

## RETTE RSA

Il ricovero in RSA è a pagamento. La retta giornaliera fissata dal 01/07/2025 è pari ad **Euro 57,00 (cinquantasette/00)\***

(\*) Retta già al netto del contributo Regionale

**La retta è omnicomprensiva. Essa comprende tutti i servizi (sanitari, socio-assistenziali, di animazione e culturali, generali di tipo alberghiero) illustrati in precedenza.**

Al fine della **detrazione delle spese sanitarie**, la RSA rilascia annualmente la dichiarazione prevista dalla normativa vigente (DGR 21.3.1997 n. 26316) con la quale si certificano appunto le spese sostenute per il pagamento delle rette, specificando la suddivisione dell'importo complessivo versato riguardante la parte sanitaria (detraibile) da quello riguardante la parte alberghiera;

Elenco delle prestazioni erogate **COMPRESE NELLA RETTA:**

**a) servizi alla persona:**

- accoglienza
- servizio alberghiero e di alloggio
- igiene e cura della persona
- ristorazione e assistenza al pasto
- guardaroba e lavanderia per indumenti

**b) servizi sanitari e riabilitativi:**

- assistenza medica
- assistenza infermieristica (farmaci, presidi, ausili);
- trattamenti di riabilitazione e terapia fisica, individuale e di gruppo
- assistenza farmaceutica e fornitura di tutti i presidi ed ausili medicali necessari

**c) servizi educativi volti all'animazione e alla socializzazione:**

- attività quotidiane svolte dal servizio animazione
- s. messa settimanale e recitazione del rosario quotidiano
- sala intrattenimento e socializzazione

I soli servizi residenziali **NON COMPRESI** nella retta, e pertanto non a carico della RSA, sono i seguenti:

- spese dentistiche, riparazioni e sostituzioni di protesi di qualsiasi tipo;
- farmaci non previsti nel prontuario farmaceutico ed ospedaliero;
- ticket e visite specialistiche;
- ogni servizio specifico richiesto dall'ospite: podologo (il servizio è compreso nella retta solo quando è prescritto dal Medico della Struttura), estetista, barbiere o parrucchiere (ad esclusione di piega e taglio garantite dalla struttura);
- il servizio di trasporto con ambulanza.



## RESPONSABILITÀ DELL'OSPITE

La Direzione non è responsabile dell'eventuale allontanamento volontario degli ospiti, non potendo mettere in atto misure limitative della libertà personale, ma soltanto particolare attenzione e cura nell'attività assistenziale e tutelare.

La RSA declina ogni responsabilità per gli oggetti personali di valore o denaro non consegnati alla Direzione per la custodia.

## Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

Il FaSAS/Cartella Clinica è un documento sanitario e socio sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (Reg. EU 20168/679).

La richiesta della copia del FaSAS/Cartella Clinica deve essere effettuata dagli aventi diritto mediante richiesta scritta indirizzata alla Direzione Sanitaria.

La copia della documentazione può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta, fatta salva la possibilità di differirne il termine di tre mesi per motivazioni di difficoltà organizzative, (per esempio: necessità di ricerca complessa nell'archivio storico).

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto della normativa in materia di riservatezza.

La copia degli atti e dei documenti del FaSAS/Cartella Clinica è rilasciata subordinatamente al pagamento dell'importo di € 50,00.

Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario o in contanti presso l'ufficio amministrativo della Fondazione Angelo Maj.

## ORARI DI VISITA

La struttura è aperta 365 giorni all'anno. L'accesso è possibile dalle 09.00 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 17.00. E' preferibile evitare le visite durante i lavori di pulizia e il riposo pomeridiano. La sensibilità e l'attenzione devono in tal senso far da guida. Ai visitatori si raccomanda vivamente di mantenere un tono di voce moderato, di non fumare, di evitare ogni azione che possa essere di disturbo agli ospiti, di non accedere ai locali di servizio e di non prendere iniziative nei riguardi degli ospiti senza la necessaria autorizzazione del personale.

In situazioni di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte, previa autorizzazione del medico.

E' possibile ottenere, in casi particolari, permessi di visita fuori orario rivolgendosi alla Direzione sanitaria.

## GESTIONE DEI DISSERVIZI

È attivo lo SPORTELLO PER LA QUALITA' accessibile a Familiari, Ospiti e Personale per favorire il miglioramento dei Servizi. Aperto il MARTEDI' DALLE ORE 10 ALLE 11.30 presso gli uffici amministrativi della Fondazione Angelo Maj.

A disposizione di Ospiti e Familiari è predisposta la scheda di segnalazione lamentele e apprezzamenti.

La scheda va utilizzata ogni qualvolta l'Ospite e/o i familiari ne avvertano la necessità, va firmata e può essere consegnata presso gli uffici amministrativi della Fondazione Angelo Maj, imbucata nell'apposita cassetta posta all'ingresso della struttura o spedita per posta.

La Direzione si attiverà immediatamente e in particolare nel caso di lamentele sarà sua attenzione trovare una risposta consona al bisogno nel più breve tempo possibile e comunque in un periodo di tempo che non superi i 10 giorni. In questo periodo la Direzione avrà cura di rassicurare l'ospite e/o i familiari sulle procedure in corso per rispondere alle lamentele.

È garantita la raccolta e la tracciabilità dei disservizi segnalati, mediante conservazione in apposito faldone.

Qualora le soluzioni/azioni di miglioramento adottate siano di interesse collettivo, ne viene data diffusione a tutti gli interessati, mediante comunicazione interna.

***Giornata tipo***

Dalle ore 06:00	Sveglia, igiene personale ed alzata dal letto; bagno se programmato; trasferimento nelle sale da pranzo per la prima colazione
Dalle 07.30 alle 9.00	Prima colazione
09:00	Inizio attività sanitarie, riabilitative e di animazione mattutine.
11:00	predisposizione al pranzo con trasferimento nelle sale da pranzo
Dalle 11.00 alle 12.30	Pranzo
13:00	Eventuale riposo pomeridiano
14:15	Alzata dal letto;
15:00	Inizio attività sanitarie, di animazione pomeridiane
15:00	Distribuzione della merenda
17:00	predisposizione alla cena con trasferimento nelle sale da pranzo
Dalle 17.15 alle 18.45	Cena
Dalle 18.45	Accompagnamento degli ospiti in salone
Dalle 20.00	Cambio dei presidi per incontinenza; cure igieniche. Riposo notturno

**Allegato A**

**SPORTELLO PER LA QUALITA'**

APERTO IL MARTEDI' dalle ore 10,00 alle 11,30 presso gli uffici amministrativi della Fondazione Angelo Maj

HA LA FUNZIONE DI:

- RACCOGLIERE PROPOSTE, SUGGERIMENTI, CRITICHE ...
- RECEPIRE ISTANZE
- OFFRIRE INFORMAZIONI, CHIARIMENTI ....
- PROMUOVERE INIZIATIVE

GLI OBIETTIVI SONO:

- MIGLIORARE I NOSTRI SERVIZI,
- OFFRIRE UNA BUONA QUALITA' DI VITA AGLI OSPITI,
- GARANTIRE UN BUON AMBIENTE DI LAVORO.

SI PROPONE DI ACCOGLIERE IL CONTRIBUTO DI TUTTI COLORO CHE OPERANO NELLA REALTA' DELLA STRUTTURA O VI PARTECIPANO ATTIVAMENTE:

- PERSONALE
- FAMILIARI
- VOLONTARI

La Direzione



### CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

<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 rispettare, 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 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 che 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



MENU TIPO

MENU' SETTIMANALE - 1^ SETTIMANA		
	PRANZO	CENA
LUN	PENNETTE AL POMODORO E BASILICO	MINESTRONE
	MINESTRA / CREMA DI VERDURE	SEMOLINO - MINESTRINA
	FUSI DI POLLO AL FORNO	AFFETTATI MISTI
	TAGLIATA DI TACCHINO / FORMAGGI MIX	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	MELE COTTE AL FORNO
	FRUTTA FRESCA / FRULLATO	FRUTTA FRESCA
MAR	PANE E CAFFE'	YOGURT
	GNOCCHI ALLA ROMANA	MINESTRA DI RISO E PREZZEMOLO
	MINESTRA / CREMA DI VERDURE	SEMOLINO - MINESTRINA
	POLPETTONE AL FORNO	TONNO
	BISTECCHE AI FERRI / FORMAGGI MIX	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	FRULLATO
MER	FRUTTA FRESCA	MELE COTTE AL FORNO
	PANE E CAFFE'	
	RISOTTO AGLI ASPARAGI	MINESTRA D'ORZO
	MINESTRA / CREMA DI VERDURE	SEMOLINO - MINESTRINA
	VALDOSTANE / FORMAGGI MIX	UOVA SODE
	MACINATO AGLI AROMI	FORMAGGI VARI
GIO	VERDURA FRESCA E COTTA	FRUTTA FRESCA
	FRUTTA FRESCA / YOGURT	MELE COTTE AL FORNO
	PANE E CAFFE'	
	TAGLIATELLE ALLA CREMA DI PARMIGIANO	PASTA E FAGIOLI
	MINESTRA / CREMA DI VERDURE	SEMOLINO - MINESTRINA
	PETTI DI POLLO ALLA SALVIA	CARNE LESSA IN GELATINA
VEN	OMLETTE / FORMAGGI MIX	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	MELE COTTE AL FORNO
	FRUTTA FRESCA / FRULLATO	FRUTTA FRESCA
	PANE E CAFFE'	YOGURT
	SPAGHETTI AGLI SGOMBRI	TORTELLINI IN BRODO
	MINESTRA / CREMA DI VERDURE	SEMOLINO - MINESTRINA
SAB	BRESAOLA OLIO E GRANA / FORMAGGI MIX	AFFETTATI MISTI
	FILETTI DI SALMONE AL FORNO	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	FRULLATO
	FRUTTA FRESCA	MELE COTTE AL FORNO
	PANE E CAFFE'	
	POLENTA E GORGONZOLA	RISO IN BIANCO
DOM	MINESTRA / CREMA DI VERDURE	SEMOLINO - MINESTRINA
	SPEZZATINO / FORMAGGI MIX	AFFETTATI MISTI
	UOVA AL TEGAME	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	PRUGNE COTTE
	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA
	PANE E CAFFE'	
	RAVIOLI AL BURRO FUSO	CAFFE' LATTE
	MINESTRA / CREMA DI VERDURE	SEMOLINO - MINESTRINA
	ARROSTO DI TACCHINO CON PATATINE	AFFETTATI MISTI
	BISTECCHE AI FERRI / FORMAGGI MIX	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	MACEDONIA
	FRUTTA FRESCA	MELE COTTE AL FORNO
	PANE E CAFFE' E DOLCE	



MENU' SETTIMANALE - 2^ SETTIMANA

	<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<b>LUN</b>	SPAGHETTI ALLA CARBONARA	MINESTRONE
	MINESTRA / CREMA DI SPINACI	SEMOLINO - MINESTRINA
	CARPACCIO DI MANZO ALLA PARMIGIANA	AFFETTATI MISTI
	MEDAGLIE DI FILETTO IN PADELLA	FORMAGGI VARI
	FORMAGGI MIX	
	VERDURA FRESCA E COTTA	MELE COTTE AL FORNO
	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA
<b>MAR</b>	PANE E CAFFE'	YOGURT
	PASTA AL FORNO ALLO ZAFFERANO	MINESTRA DI RISO E PREZZEMOLO
	MINESTRA / CREMA AGLI ASPARAGI	SEMOLINO - MINESTRINA
	LESSO DI VITELLO CON SALSA VERDE	TONNO / SGOMBRI
	MACINATO ALLA SALVIA / FORMAGGI MIX	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	FRULLATO
	FRUTTA FRESCA	MELE COTTE AL FORNO
<b>MER</b>	PANE E CAFFE'	
	RISO LESSO ALLA CAMUNA	MINESTRA D'ORZO
	MINESTRA / CREMA DI CIOPOLLE	SEMOLINO - MINESTRINA
	ARROSTO OLIO E LIMONE	FRITTATA
	VITELLO TONNATO / FORMAGGI MIX	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	FRUTTA FRESCA
	FRUTTA FRESCA / YOGURT	MELE COTTE AL FORNO
<b>GIO</b>	PANE E CAFFE'	
	GNOCCHI DI PATATE POMODORO E MOZZARELLA	PASTA E FAGIOLI
	MINESTRA / CREMA DI ZUCCA	SEMOLINO - MINESTRINA
	LINGUA SALMISTRATA	CARNE LESSA IN GELATINA
	PICCATE AI FERRI / FORMAGGI MIX	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	MELE COTTE AL FORNO
	FRUTTA FRESCA / FRULLATO	FRUTTA FRESCA
<b>VEN</b>	PANE E CAFFE'	YOGURT
	PENNETTE ALLE ZUCCHINE	TORTELLINI IN BRODO
	MINESTRA / CREMA AI PORRI	SEMOLINO - MINESTRINA
	BASTONCINI DI PESCE / FORMAGGI MIX	AFFETTATI MISTI
	FILETTI DI NASELLO ALLA NAPOLETANA	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	FRULLATO
	FRUTTA FRESCA	MELE COTTE AL FORNO
<b>SAB</b>	PANE E CAFFE'	
	POLENTA CON GONGORZOLA	RISO IN BIANCO
	MINESTRA / CREMA AI PISELLI	SEMOLINO - MINESTRINA
	SCALOPPINI AI FUNGHI PORCINI	AFFETTATI MISTI
	FORMAGGIO FUSO / FORMAGGI MIX	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	PRUGNE COTTE
	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA
<b>DOM</b>	PANE E CAFFE'	
	PIZZOCCHERI	CAFFE' LATTE
	MINESTRA / CREMA PARMANTIER	SEMOLINO - MINESTRINA
	CORDON BLEU ALLA MILANESE	AFFETTATI MISTI
	FORMAGGI MIX	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	MACEDONIA
	FRUTTA FRESCA	MELE COTTE AL FORNO
<b>DOM</b>	PANE E CAFFE' E DOLCE	



MENU' SETTIMANALE - 3^ SETTIMANA

	PRANZO	CENA
LUN	FUSILLI ALL'AMATRICIANA	MINESTRONE
	MINESTRA / CREMA DI VERDURE MISTE	SEMOLINO - MINESTRINA
	COTOLETTE DI TACCHINO	AFFETTATI MISTI
	CARPACCIO E BRESAOLA CON GRANA	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	MELE COTTE AL FORNO
	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA
MAR	PANE E CAFFE'	YOGURT
	LASAGNE AL FORNO	MINESTRINA DI RISO E PREZZEMOLO
	MINESTRA / SEMOLINO	SEMOLINO - MINESTRINA
	CARNE CRUDA ALLA TARTATA	SGOMBRI
	VALDOSTANE / FORMAGGI MIX	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	FRULLATO
MER	FRUTTA FRESCA	MELE COTTE AL FORNO
	PANE E CAFFE'	
	FARFALLE ALLE VERDURE	MINESTRA D'ORZO
	MINESTRA / CREMA DI COSTE	SEMOLINO - MINESTRINA
	LINGUA SALMISTRATA	UOVA SODE
	FORMAGGI MIX	FORMAGGI VARI
GIO	VERDURA FRESCA E COTTA	FRUTTA FRESCA
	FRUTTA FRESCA / YOGURT	MELE COTTE AL FORNO
	PANE E CAFFE'	
	RISOTTO SCAMORZA E ROSMARINO	PASTA E FAGIOLI
	MINESTRA	SEMOLINO - MINESTRINA
	POLLO AL FORNO CON PATATINE ARROSTO	CARNE LESSA IN GELATINA
VEN	PAILLARD AI FERRI / FORMAGGI MIX	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	MELE COTTE AL FORNO
	FRUTTA FRESCA / FRULLATO	FRUTTA FRESCA
	PANE E CAFFE'	YOGURT
	RAVIOLI RICOTTA E SPINACI	TORTELLINI IN BRODO
	MINESTRA	SEMOLINO - MINESTRINA
SAB	FILETTI TROTA SALMONATA AI FERRI	AFFETTATI MISTI
	SURIMI ALLA CREMA DI PORRI	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	FRULLATO
	FRUTTA FRESCA	MELE COTTE AL FORNO
	PANE E CAFFE'	
	POLENTE E GORGONZOLA	RISO IN BIANCO
DOM	MINESTRA / CREMA DI VERDURE MISTE	SEMOLINO - MINESTRINA
	STRACOTTO DI CAVALLO	AFFETTATI MISTI
	FORMAGGI MIX	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	PRUGNE COTTE
	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA
	PANE E CAFFE'	
	TAGLIATELLE AI PORCINI	CAFFE' LATTE
	MINESTRA	SEMOLINO - MINESTRINA
	CONIGLIO AL FORNO	AFFETTATI MISTI
	MACINATO COTTO / FORMAGGIO MIX	FORMAGGI VARI
	VERDURA FRESCA E COTTA	MACEDONIA
	FRUTTA FRESCA	MELE COTTE AL FORNO
	PANE E CAFFE' E DOLCE	

**SCHEDA DI SEGNALAZIONE LAMENTELE/APPREZZAMENTI**

Il suo è un:  **RECLAMO**  **SUGGERIMENTO**

Lei è:  **OSPITE**  **PARENTE DELL'OSPITE**  
 **DIPENDENTE DELLA STRUTTURA**  **ALTRO**

**Descriva cosa è successo (indichi brevemente cosa la spinge ad esporre il reclamo o il suggerimento) :**

---

---

---

**Dove e quando è successo l'accaduto (luogo, data, orari, contesto, ecc.):**

---

---

---

**Che cosa richiede e/o suggerisce:**

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Una volta compilato il modulo, si prega cortesemente di consegnarlo in ufficio o di imbucarlo nella cassetta posta all'ingresso della struttura.

Spazio riservato al Responsabile Gestione Qualità (RGQ)

Data di raccolta del documento \_\_\_\_\_

Classificazione:  Reclamo  Suggerimento  N° attribuito \_\_\_\_\_

E' stata data una risposta?  No  Si: sintesi della risposta \_\_\_\_\_

Aperta Non Conformità?  No  Si, NC n° \_\_\_\_\_ Aperta

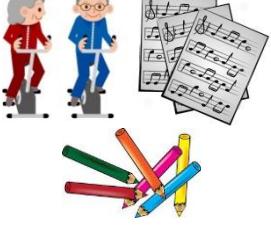
Azione di Miglioramento?  No  Si, NC n° \_\_\_\_\_



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI E FAMIGLIARI  
(RSA)

Lei è:  Ospite della Rsa  Parente di un Ospite

 <b>VALUTAZIONE DEL PERSONALE NELL'ASSISTENZA ALL'OSPITE</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente</b>
			
Assistenza <b>MEDICA</b>			
Assistenza <b>INFERMIERISTICA</b>			
Assistenza <b>AUSILIARIA</b>			
Assistenza <b>FISIOTERAPIA</b>			
Assistenza <b>EDUCATIVA</b>			
Se ha usufruito del colloquio psicologico, come valuta la figura della <b>PSICOLOGA</b> relativamente a: <i>rappporto professionale</i>			
<i>disponibilità al dialogo, cortesia e linguaggio utilizzato</i>			

 <b>VALUTAZIONE PROPOSTI</b>	<b>ATTIVITÀ e SERVIZI</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente</b>
				
Come valuta le attività di Fisioterapia in palestra				
Come valuta le attività di animazione e di socializzazione di gruppo				
Come valuta il servizio amministrativo				
Come valuta il servizio religioso				
Come valuta il servizio di pedicure				
Come valuta il servizio di parrucchiera				



 <b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficient e</b>
			
<b>Come valuta la qualità, quantità e varietà delle pietanze?</b>			
<b>Come valuta gli orari in cui sono serviti i pasti?</b>			
<b>Come valuta la risposta alle esigenze alimentari (dieta, cibo frullato, integratori...)</b>			
<b>Come valuta la professionalità di chi distribuisce il cibo?</b>			

 <b>VALUTAZIONE DEL RAPPORTO UMANO</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficient e</b>
			
<b>Come giudica il rapporto umano con il personale</b>			
<b>Come valuta l'attenzione verso le sue necessità personali</b>			

 <b>VALUTAZIONE SERVIZI ALBERGHIERI</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficient e</b>
			
<b>Come valuta la pulizia degli ambienti comuni (atri, scale, corridoi, ecc.)</b>			
<b>Come valuta il riscaldamento dei locali</b>			
<b>Come valuta la pulizia della sua stanza</b>			
<b>Come valuta il servizio lavanderia</b>			
<b>Come valuta la sua stanza in merito alla possibilità di personalizzarla (fotografie, soprammobili, poltrona...)</b>			



	<b>VALUTAZIONE SERVIZI ALBERGHIERI</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente</b>
				
<b>Come valuta gli spazi esterni dell'ente a sua disposizione (giardino, percorsi nel giardino, terrazzi, cura del verde..)</b>				
<b>Come valuta il servizio bar offerto tramite i distributori automatici?</b>				

	<b>VALUTAZIONE SULLA RISERVATEZZA ED INFORMAZIONI</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente</b>
				
<b>Ritiene di ricevere adeguate informazioni sullo stato di salute del proprio caro</b>				
<b>Ritiene che sia adeguata la tutela della riservatezza degli Ospiti</b>				
<b>Ritiene che siano chiare le informazioni fornite nella Carta dei Servizi</b>				
<b>Ritiene utile conoscere e condividere il Piano di Assistenza Individuale del proprio caro</b>				
<b>In caso di bisogno sa a chi rivolgersi all'interno della Residenza?</b>				
<b>Come valuta, nel caso abbia segnalato problemi, la risposta avuta</b>				

	<b>VALUTAZIONI GENERALI</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente</b>
				
<b>Come valuta l'apporto dei volontari all'attività della struttura</b>				
<b>Come valuta complessivamente la nostra struttura</b>				



**VALUTAZIONI GENERALI**

	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente</b>
<b>Rispetto alle sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio da sulla soddisfazione delle sue attese?</b>			

**Indichi, nel caso abbia segnalato problemi, se sono o non sono stati risolti.**

---

---

---

---

**Indichi le situazioni in cui vorrebbe ci fossero cambiamenti e/o ci dia alcuni suggerimenti**

---

---

---

---

**Allegato G**



LISTA CORREDO PER RSA

CORREDO (CONGLIATI INDUMENTI COMODI)			
	INDUMENTI DONNA		INDUMENTI UOMO
	FAZZOLETTI DA NASO		FAZZOLETTI DA NASO
	MUTANDE (SE NECESSARIO)		MUTANDE (SE NECESSARIO)
	CALZE DI COTONE CORTE		CALZE DI COTONE CORTE
	MAGLIETTE INTIME DI COTONE		MAGLIETTE INTIME DI COTONE
	CAMICIE DA NOTTE/PIGIAMA		PIGIAMA
	MAGLIETTE MEZZA MANICA O MANICA LUNGA		MAGLIETTE MEZZA MANICA O MANICA LUNGA
	GOLFINI/MAGLIONI		GOLFINI/MAGLIONI
	TUTE DA GINNASTICA		TUTE DA GINNASTICA
	CIABATTA		PANTALONI
	SCARPE/PANTOFOLE		SCARPE/PANTOFOLE
	CALZAMAGLIA		CIABATTA
	GONNE (SE L'OSPITE CAMMINA)		
	VESTITI INTERI (SE L'OSPITE CAMMINA)		
NECESSARIO PER TOILETTE (MATERIALE DI CONSUMO INTEGRATO DAI PARENTI)			
	SPAZZOLINO DA DENTI E DENTIFRICIO		
	SCATOLA PORTAPROTESI PIU' COMPRESSE DISINCROSTANTI E PASTA (SE NECESSARIO)		
	FORBICINE PER UNGHIE e TRONCHESINO		
	PETTINE/SPAZZOLA		
	RASOIO ELETTRICO		
	CREMA IDRATANTE NEUTRA		
REGISTRO DI PROPRIETA'			
QUANTITA' PORTATA	INDUMENTI	QUANTITA' PORTATA	INDUMENTI
	FAZZOLETTI DA NASO		GOLFINI/MAGLIONI
	MUTANDE		TUTE DA GINNASTICA
	REGGISENO		CALZAMAGLIA/COLLANT
	CALZE DI COTONE CORTE		GONNE
	MAGLIETTE INTIME DI COTONE		VESTITI
	CAMICIE DA NOTTE/PIGIAMA		PANTALONI
	VESTAGLIA		CIABATTA
	MAGLIE DA GIORNO MEZ. MANICA		SCARPE/PANTOFOLE
	MAGLIE DA GIORNO MANICA LUNGA		GIACCHE/CAPPOTTI
	GILET		CAPPelli
	CAMICIE		BORSE
	SCIALLE		CINTURE
	SCIARPA		BRETTELLE
	OMBRELLO		GUANTI
	ALTRO -----		ALTRO -----
	ALTRO -----		ALTRO -----
DATA			
FIRMA OPERATORE			
FIRMA PARENTE		GRADO DI PARENTELA	

## **NOTA RELATIVA AL CORREDO PERSONALE DEGLI OSPITI**

Tutto il corredo deve essere consegnato già etichettato con il numero assegnato dall'Ente.

Ogni Ospite deve essere dotato di un corredo personale adeguato e comodo.

E' cura dei Parenti al momento sia al momento della ammissione che nelle successive integrazioni tenere aggiornata la "lista corredo".

Gli indumenti consumati saranno resi ai parenti perché provvedano alla sostituzione.

Ogni nuovo indumento dovrà essere consegnato alle operatrici già etichettato con il numero assegnato all'ingresso.

I Parenti sono tenuti ad integrare i capi consumati, su richiesta della Casa o su propria iniziativa.

Si raccomanda vivamente di consegnare indumenti di facile lavaggio.

Qualora l'ospite sia particolarmente immobilizzato, fornire esclusivamente tute, sia per maschio che per femmine.

Se l'immobilizzazione dovesse avvenire successivamente all'ammissione ci si riserva di chiedere ai Parenti l'adeguamento del guardaroba.

Gli indumenti previsti nell'elenco allegato sono solo indicativi nel tipo (ad esempio, le gonne possono essere sostituite da calzoni, secondo le abitudini individuali).

Deve essere rispettato il numero dei capi.

Si ringrazia per la collaborazione