

Residenza Sanitaria Assistenziale

# *Pia Famiglia*

Rivanazzano Terme (PV)

v.19.0 del 30.12.2021



## *Carta dei Servizi*

## Indice

<b>1</b>	<b>LA FINALITÀ</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>MISSION</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>L'ORGANIZZAZIONE</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>LA STRUTTURA</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>SERVIZI OFFERTI</b> .....	<b>7</b>
6.1	Servizio Medico .....	7
6.2	Servizio Medico Specialistico .....	7
6.3	Servizio Infermieristico .....	8
6.4	Servizio Socio Assistenziale.....	8
6.5	Servizio di Riabilitazione / Fisioterapia.....	8
6.6	Servizio di animazione, attività ricreative, culturali e occupazionali .....	9
6.7	Servizi Alberghieri.....	9
6.7.1	Servizio di Ristorazione: .....	9
6.7.2	Servizio di lavanderia:.....	9
6.7.3	Servizio di pulizie .....	9
6.7.4	Servizio di parrucchiere ed estetista.....	10
6.7.5	Servizi di informatici e di telecomunicazione .....	10
6.7.6	Servizio distributori automatici .....	10
6.7.7	Servizio di manutenzione.....	10
6.8	Servizi di supporto al territorio .....	10
<b>7</b>	<b>GIORNATA TIPO</b> .....	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA</b> .....	<b>11</b>
8.1	Presentazione della domanda .....	11
8.2	Ingresso in Struttura .....	12
8.2.1	Documentazione Amministrativa .....	13
8.2.2	Documentazione Sanitaria.....	13
8.3	Accoglienza dell'Ospite .....	13
<b>9</b>	<b>PRATICHE DI DIMISSIONE DELLA STRUTTURA</b> .....	<b>14</b>

<b>10</b>	<b>MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA .....</b>	<b>14</b>
<b>11</b>	<b>ORARIO DELLE VISITE .....</b>	<b>15</b>
<b>12</b>	<b>ASSISTENZA RELIGIOSA .....</b>	<b>15</b>
<b>13</b>	<b>DIVIETO DI FUMO .....</b>	<b>15</b>
<b>14</b>	<b>LA RETTA.....</b>	<b>15</b>
14.1	Aumenti della retta.....	16
14.2	Condizioni particolari .....	16
<b>15</b>	<b>DEPOSITO CAUZIONALE .....</b>	<b>16</b>
<b>16</b>	<b>RELAZIONI CON IL PUBBLICO .....</b>	<b>17</b>
16.1	Customer Satisfaction .....	17
16.2	Gestione reclami e Non Conformità .....	18
<b>17</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA.....</b>	<b>18</b>
<b>18</b>	<b>STRUMENTI A TUTELA DEI DIRITTI DELLA PERSONA.....</b>	<b>18</b>
18.1	Informazione .....	18
18.2	Privacy.....	18
18.3	Strumenti di tutela.....	19
<b>19</b>	<b>IGIENE .....</b>	<b>19</b>
<b>20</b>	<b>ANTINCENDIO .....</b>	<b>19</b>
<b>21</b>	<b>ELETTRICITÀ E RISCHI CONNESSI.....</b>	<b>19</b>
<b>22</b>	<b>PIANO DI SICUREZZA .....</b>	<b>19</b>
<b>23</b>	<b>IMPIANTI TECNOLOGICI.....</b>	<b>20</b>
<b>24</b>	<b>ASSICURAZIONI .....</b>	<b>20</b>
<b>25</b>	<b>CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO.....</b>	<b>20</b>
<b>26</b>	<b>COME RAGGIUNGERCI .....</b>	<b>22</b>
<b>27</b>	<b>COME CONTATTARCI.....</b>	<b>23</b>

<b>28</b>	<b>STAFF</b> .....	<b>23</b>
28.1	Amministrativo .....	23
28.2	Sanitario .....	23
<b>29</b>	<b>NOTA AGGIORNAMENTO COVID-19</b> .....	<b>24</b>
29.1	Accoglienza Ospiti .....	24
29.1.1	Documenti sanitaria .....	25
29.2	Accesso alla Struttura.....	25
29.3	Attività educative e fisioterapiche .....	25
29.4	Lavanderia .....	25
29.5	Uscite ospiti .....	25
29.6	Customer satisfaction .....	26
<b>30</b>	<b>ALLEGATI</b> .....	<b>26</b>
30.1	ALLEGATO A – Menù tipo .....	26
30.1.1	Menù tipo invernale .....	26
30.1.2	Menù tipo estivo.....	27
30.2	ALLEGATO B – Prestazioni comprese e non comprese nella retta .....	27
30.2.1	Area Servizi Alberghieri .....	27
30.2.2	Area Servizi Sanitari .....	30
30.3	Allegato C- Tariffario Telemedicina .....	31
30.4	Allegato D – Modulo di lamentele e Apprezzamento .....	32
30.5	Allegato E - Questionario di Soddisfazione .....	33

**ACCOGLIENZA**.....ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.

## 1 La Finalità

L'Istituto è stato fondato nel 1948 ed ha assunto personalità giuridica con D.P.R. 12/02/1962 n. 94 con la denominazione di "Pia Famiglia delle Sorelle del Santo Rosario Apostole del Lavoro". La congregazione, che ha sede in Rivanazzano Terme (PV), persegue diversi scopi sociali, tra cui il principale è l'assistenza delle persone anziane, come recitano lo Statuto e le Costituzioni dell'Ente:

*"... l'attivazione di tutte le opere di carità cristiana e di carattere sociale, ed in particolar modo quelle intese a promuovere l'assistenza delle persone anziane ed inferme: tali attività devono essere svolte senza particolare riferimento al loro stato di indigenza ..."*

*"...in particolare l'Istituto si propone di aprire Case di Riposo offrendo agli Ospiti un ambiente sereno e confortevole ed un'assistenza premurosa, nel rispetto delle libertà e delle abitudini, in modo che sentano di vivere una vita di famiglia."*

La "Pia Famiglia" gestisce attualmente una R.S.A. sita in Rivanazzano Terme, oggetto, negli ultimi anni, di interventi di radicale ristrutturazione ed ampliamento per adeguare il livello tecnologico della stessa alle sempre più complesse necessità del settore socio-sanitario-assistenziale.

Dal 1996 alcuni servizi, socio-assistenziale, infermieristico, di ristorazione, di pulizie, di manutenzioni e di lavanderia sono stati affidati a cooperative esterne.

Attualmente l'attività della R.S.A. si rivolge a persone portatrici di differenti patologie e tipologie di non autosufficienza, per cui sono stati attivati:

- Nuclei per anziani non autosufficienti;
- Un nucleo specifico per l'assistenza degli anziani affetti dal morbo di Alzheimer, dal luglio 1997, nell'ambito del programma di sperimentazione promosso dalla Regione Lombardia;
- Assistenza a pazienti psichiatrici

## 2 Mission

La Residenza è nata per dare una risposta concreta al crescente bisogno di R.S.A. che accolgono persone anziane sia autosufficienti che parzialmente o non autosufficienti. La filosofia alla base dell'operato di Pia Famiglia è quella della centralità dell'Ospite e della sua presa in carico a 360 gradi. Al momento del suo arrivo in Struttura viene infatti accolto e inserito in un contesto che l'Organizzazione cerca di rendere il più possibile "famigliare" in modo che il nuovo ambiente non sia fonte di stress o di paure, ma diventi un luogo dove vengono promosse le potenzialità di salute, di affettività e di vita relazionale nel pieno rispetto delle capacità, delle abitudini e dei desideri della persona.

La Pia Famiglia si prefigge inoltre costantemente obiettivi e progettualità innovative al fine di garantire un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti cercando di affiancare ai servizi più "tradizionali" il supporto offerto dalle nuove tecnologie senza perdere però mai di vista che, ciò che permette di fare la differenza, sono l'umanità e l'empatia verso i propri Ospiti.

### 3 L'Organizzazione

La Pia Famiglia è organizzata e gestita in linea con quanto previsto dalla normativa di riferimento del settore. Una costante e puntuale verifica della gestione tesa al miglioramento delle prestazioni erogate, permette alla Struttura di offrire ai propri utenti un servizio di grande qualità.

Il personale che opera all'interno della struttura segue infatti precise linee guida che permettono a tutti i livelli operativi una pianificazione accurata delle attività assistenziali nonché la verifica e la valutazione dei risultati ottenuti attraverso la presa in carico a 360° dell'utente.

Giornalmente si riunisce un'équipe multidisciplinare per la formulazione ed il monitoraggio dei progetti individuali (PI) e dei piani assistenziali individualizzati (PAI), redatti sulla base della valutazione effettuata con opportune scale validate scientificamente che permettono di rilevare i bisogni dell'Ospite sia sul piano sanitario e assistenziale sia su quello sociale e relazionale.

Le stesure dei PI e dei PAI, effettuate coinvolgendo ove possibile l'Ospite ed i suoi famigliari, permettono così di programmare interventi sanitario-assistenziali mirati in modo che l'Ospite riceva una cura ed un'assistenza personalizzate e coincidenti con i suoi reali bisogni.

La qualità del servizio erogato si basa sulla formazione e sull'aggiornamento continuo del personale e la presenza in ogni nucleo operativo di Piani di lavoro, protocolli operativi, istruzioni di lavoro e procedure gestionali, fanno in modo che l'intera organizzazione risulti trasparente ed efficace sotto ogni aspetto.

Mensilmente si svolge una riunione multidisciplinare con la presenza di tutti i Responsabili di settore, dei Medici e della Direzione di struttura, allo scopo di verificare e discutere lo svolgimento e il mantenimento degli obiettivi e degli standard di servizio prefissati nel programma gestionale.

Sempre nell'ottica di offrire un servizio di eccellenza ai propri Ospiti, Pia Famiglia ha previsto un'apposita procedura con la quale è possibile inoltrare un reclamo per eventuali non conformità rilevate dall'Ospite o dal familiare riguardo servizi o prestazioni erogate mediante l'apposito modulo presente presso la reception della Struttura.

Inoltre periodicamente viene verificato il grado di soddisfazione dell'Ospite, dei famigliari e del personale operante in struttura, per permettere una continua crescita dell'organizzazione sotto il punto di vista umano e professionale.

### 4 La Struttura

La R.S.A. è ospitata in un edificio storico nel centro di Rivanazzano Terme che è stato completamente ristrutturato e ammodernato per rispondere alle esigenze di servizio pur mantenendo inalterato, ove possibile, il fascino originale dello stesso. Gli Ospiti sono accolti in ampie camere doppie o singole, modernamente arredate, complete di servizi e dotate di tv, connessione Wi-fi e impianto per il raffrescamento ed il ricambio dell'aria.

In ogni nucleo è inoltre presente un bagno assistito dotato dei migliori accorgimenti per poter provvedere all'igiene dell'Ospite in tutta sicurezza.



La struttura dispone di 86 posti letto, tutti accreditati e contrattualizzati dall'ATS di Pavia, rimane aperta tutto l'anno, funziona nelle 24 ore e si compone di:

- Nucleo Alzheimer dotato di 20 posti letto;
- 4 Nuclei per non autosufficienti totali di 66 posti letto complessivi;
- Sale ricreative dedicate alla vita comune;
- Ampia palestra attrezzata;
- Luogo di culto;
- Parco.

## 5 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento emesso dal Consiglio di Amministrazione della "Pia Famiglia" ed è parte integrante del Regolamento Interno e del Contratto di Ospitalità della R.S.A.

Ogni variazione del presente documento verrà tempestivamente comunicata a tutti i Clienti della "Pia Famiglia".

## 6 Servizi Offerti

Per Pia Famiglia l'Ospite ed il suo benessere, fisico e mentale, sono il fulcro di tutte le attività istituzionali. I servizi compresi nella retta di degenza e garantiti ai Residenti sono i seguenti:

### 6.1 Servizio Medico

Pia Famiglia garantisce ai propri Ospiti l'assistenza medica e farmaceutica di base, provvede alla cancellazione dall'elenco dei rispettivi Medici di Medicina Generale, alla presa in carico diretta dei propri degenti e anche alla fornitura, in caso di bisogno, degli ausili per l'incontinenza e per la mobilitazione.

Il Medico Responsabile di Pia Famiglia è un professionista che garantisce gli interventi di propria competenza sia routinari che di emergenza, supervisiona e coordina l'equipe multidisciplinare occupandosi in prima persona di tutti gli aspetti relativi alle necessità sanitarie dell'Ospite compreso il rapporto con i famigliari dello stesso per quanto di sua competenza.

Per tutte quelle emergenze che dovessero invece occorrere durante la notte o nei giorni festivi è sempre attivo il Servizio di Guardia Medica OLTREtà del Consorzio Aequitas con il quale Pia Famiglia ha stipulato un'apposita convenzione in modo da garantire ai propri Ospiti la continuità assistenziale necessaria.

Pia Famiglia però non si occupa solo degli interventi volti a risolvere una situazione contingente, ma anche e soprattutto della prevenzione che svolge un ruolo importante nella vita dell'anziano.

### 6.2 Servizio Medico Specialistico

Per offrire una presa in carico dell'Ospite a 360 gradi, Pia Famiglia si avvale di consulenze specialistiche per orientare nella maniera più aderente possibile le necessità dei propri Ospiti (es consulenza nutrizionale ecc ) Restano escluse dalla retta di degenza tutte le prestazioni di medicina specialistica (visite, diagnostica strumentale, assistenza protesica

etc.) ed i trasporti sanitari che saranno a carico integrale dell'Ospite. La Pia Famiglia garantisce però, in caso di necessità di prestazioni specialistiche, il raccordo tra l'R.S.A. e i presidi ospedalieri o ambulatoriali dell'ASST e/o di organizzazioni private occupandosi anche, in accordo con i famigliari, di gestire i trasferimenti.

### **6.3 Servizio Infermieristico**

Il servizio infermieristico è svolto da professionisti con copertura sulle 24 ore. L'infermiere è una delle colonne portanti dell'Organizzazione in quanto svolge il delicato ruolo di tramite principale tra i bisogni sanitari dell'Ospite e le sue necessità assistenziali.

Non si limita quindi alla vecchia concezione di "assistere l'ammalato" provvedendo quindi solo alla somministrazione dei farmaci, al controllo dei parametri e alla prevenzione di ulcere o decubiti, ma coordina anche il personale assistenziale per fare in modo che l'Ospite riceva tutte le attenzioni e le cure necessarie in conformità con quanto previsto nel PAI.

Al cambio di ogni turno tiene una riunione con tutto il personale presente in Struttura per aggiornarlo in caso di mutate esigenze dei singoli Ospiti e per monitorare che il servizio si svolga in conformità con gli standard di qualità previsti.

### **6.4 Servizio Socio Assistenziale**

Le attività quotidiane a diretto contatto con l'Ospite sono curate da personale specializzato, in possesso della qualifica A.S.A. / O.S.S., secondo precise procedure operative programmate in base alle necessità sanitarie, assistenziali e relazionali di ciascun residente.

L'assistenza è garantita nell'arco dell'intera giornata, in modo da fornire aiuto in tutte quelle attività che l'ospite non è più in grado di svolgere in piena autonomia, sempre in coerenza con quanto stabilito nel P.A.I.

### **6.5 Servizio di Riabilitazione / Fisioterapia**

Pia Famiglia garantisce ai propri Ospiti, in base alle esigenze riscontrate in sede di predisposizione dei Piani Assistenziali Individualizzati, un servizio riabilitativo / fisioterapico mirato, in modo da preservare e ove possibile migliorare la condizione fisica dei degenti. A tale scopo, ha un settore attrezzato con locali di trattamento per mantenere una buona privacy dell'Ospite, una palestra per lo svolgimento di ginnastiche di gruppo selezionate in base alla necessità degli Ospiti nonché apparecchiature antalgiche e di potenziamento. Il servizio viene svolto tutti i giorni dal lunedì al sabato.

Il personale di settore svolge la sua attività sotto la diretta supervisione e direzione del Medico Responsabile.

Gli Ospiti della R.S.A. possono inoltre usufruire della palestra annessa al Centro per svolgere attività riabilitative o anche attività ludiche organizzate dagli educatori.

## **6.6 Servizio di animazione, attività ricreative, culturali e occupazionali**

Se l'assistenza medica e la riabilitazione – fisioterapia sono fondamentali per il corpo, l'animazione lo è per lo spirito e per la mente.

Il benessere psicosociale di una persona, soprattutto nell'anziano, è composto infatti da un delicato equilibrio tra la condizione fisica e lo stato psicologico.

Consapevole di questo fatto Pia Famiglia pur garantendo all'Ospite la possibilità di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno occupando il proprio tempo libero in attività di sua scelta, dispone di un servizio animazione, organizzato e gestito da educatori professionali, volto a stimolare le capacità di socializzazione e di relazione dei propri Ospiti attraverso la partecipazione a diverse iniziative.

Sono infatti attivi numerosi progetti in modo da poter offrire, a seconda della tipologia di Ospite, un'ampia possibilità di scelta, tra questi troviamo, ad esempio, il Progetto di Psicomotricità (in collaborazione con il servizio di riabilitazione / fisioterapia), il Progetto di Stimolazione Cognitiva Alzheimer, il Progetto di Stimolazione Senso-ambientale Alzheimer ed il progetto di Musico Terapia Alzheimer, il Progetto Cineforum, il Progetto di Rimotivazione, vengono poi organizzate anche iniziative all'esterno della Struttura quali Il Pulmino della Salute, le uscite al mercato e al parco, le passeggiate, le gite.

## **6.7 Servizi Alberghieri**

### **6.7.1 Servizio di Ristorazione:**

I pasti sono preparati secondo un menù invernale ed estivo che ruota su 4 settimane al fine di garantire la giusta varietà con una particolare attenzione alla naturale stagionalità dei prodotti. Un elenco completo dei piatti proposti è disponibile per la consultazione presso la reception. Sono rispettati tutti gli adempimenti relativi alle norme sulla sicurezza igienico sanitaria degli alimenti in relazione alla conservazione, trasformazione trasporto e somministrazione degli stessi (HACCP). Sulla base delle prescrizioni mediche e seguendo opportune linee guida, vengono somministrate diete speciali in base alle esigenze dell'Ospite.

### **6.7.2 Servizio di lavanderia:**

La biancheria piana è fornita da una Ditta specializzata che garantisce anche il lavaggio secondo opportuni criteri di igiene e sanificazione, tramite l'impiego di detersivi e sanificanti utilizzati ad elevate temperature di lavaggio. La biancheria personale dell'Ospite viene lavata e stirata con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene.

### **6.7.3 Servizio di pulizie**

Il servizio di pulizie garantisce l'igiene della Struttura attraverso l'utilizzo di attrezzature e di macchinari industriali, con l'uso di detersivi e sanificanti. E' effettuato da personale formato che opera secondo un piano di lavoro e rigidi protocolli garantendo così che le pulizie, ordinarie e straordinarie, vengano effettuate con il massimo dell'efficacia e della meticolosità.

## **6.7.4 Servizio di parrucchiere ed estetista**

Il servizio parrucchiere comprende le prestazioni di taglio, piega, permanente o tinta; Pia Famiglia mette a disposizione il locale ed il materiale necessario. Il servizio di parrucchiera verrà effettuato una volta al mese senza alcun costo aggiuntivo alla retta, prestazioni eccedenti verranno fatturate a parte. Anche per il servizio estetico è prevista una prestazione mensile, come per il servizio precedentemente descritto le prestazioni eccedenti verranno fatturate separatamente.

## **6.7.5 Servizi di informatici e di telecomunicazione**

La struttura è dotata di rete wireless con servizio di Guest-House, per favorire l'accesso alla rete da parte di Ospiti e parenti. I reparti sono dotati di telefono cordless voice IP, è possibile tramite accordo con il reparto educativo e dopo autorizzazione sanitaria, attivare anche il servizio di video audio conferenza da remoto.

## **6.7.6 Servizio distributori automatici**

Pia Famiglia ha attrezzato un'area relax riservata, dove è attivo un servizio di distribuzione automatica di bevande calde, bibite e snack vari.

## **6.7.7 Servizio di manutenzione**

Il servizio di manutenzione è svolto da due manutentori interni a tempo pieno. Per la manutenzione degli impianti e delle attrezzature definiti pericolosi sono stati attivati contratti con ditte specializzate abilitate per la manutenzione dei suddetti impianti.

## **6.8 Servizi di supporto al territorio**

Nell'ottica di perseguire l'obiettivo della Regione Lombardia e della ATS di Pavia tendente all'evoluzione di un modello di welfare sussidiario e partecipato, secondo i principi della centralità del cittadino, la Pia Famiglia ha istituito un centro di supporto finalizzato a fornire assistenza in merito a:

- Rete territoriale dei servizi (RSA Aperta, Misura B1, C.u.P., Telemedicina);
- Rapporti con Amministrazione Pubblica;
- Sistema socio-sanitario-regionale;
- Prestazioni sociali e socio-sanitarie;
- Continuità assistenziale;
- In collaborazione con il comune di Rivanazzano Terme, è stato Istituito il Servizio di Segretariato Sociale

Il Centro di supporto sarà attivo tutti i giorni dalle 12.30 alle 14.00 e, previo appuntamento, dalle 17.00 alle 18.00.

## 7 Giornata tipo

Di seguito viene indicato lo svolgimento di una giornata “tipo” all’interno della R.S.A., le attività potranno subire variazioni e personalizzazioni in base al piano assistenziale di ogni singolo Ospite

ORARIO	ATTIVITÀ
7.00 / 9.30	Alzata e cure igieniche
7.00 / 8.30	Prima Colazione
9.00 / 11.30	Attività riabilitative, di socializzazione, visite mediche, idratazione e/o spuntini
11.00 / 11.30	Preparazione al pranzo
12.00/13.00	Pranzo
12.45 / 14.30	Riposo
14.30 / 15.30	Alzata, cure igieniche, attività riabilitative e di socializzazione, idratazione e/o spuntini
17.30 / 18.00	Tempo libero
16.30/17.00	Preparazione per la cena
18.00/19.00	Cena
20.00 / 21.00	Preparazione per il riposo notturno
21.00 / 7.00	Riposo notturno

## 8 Come accedere alla Struttura

### 8.1 Presentazione della domanda

Per accedere alla Struttura il primo passo da compiere è quello di presentare la Domanda di Ammissione (MO\_AMM\_PF\_001.00) disponibile presso:

- L’Ufficio Clienti;
- L’Ufficio Amministrativo della R.S.A.;
- La Reception della Struttura;
- Il Sito internet [www.rsapiafamiglia.com](http://www.rsapiafamiglia.com)

Riconsegnandola debitamente compilata in ogni sua parte presso l’Ufficio Clienti, oppure inviandola a mezzo fax, posta o E-mail.

Il personale dell’Ufficio Clienti provvederà ad illustrare, in una visita guidata, la struttura, i servizi offerti e le relative

condizioni per accedervi e a dare tutte le informazioni relative a:

- Servizi offerti in R.S.A (Carta dei Servizi);
- Retta di degenza;
- Modalità per accedere ad eventuali contributi pubblici o forme di integrazione economica;
- Possibilità di accedere ad altre unità di offerta accreditate in ragione di eventuali bisogni personali di assistenza;
- Possibilità di nomina di Amministratore di sostegno / Tutore legale;
- Trattamento dei dati ai sensi del Regolamento EU 679/2016 GDPR;
- Consenso informato, Disposizioni anticipate di trattamento e nomina del Fiduciario ai sensi della Legge 219/2017;
- Accesso agli atti e trasparenza;
- Contratto di ospitalità, Codice Etico, Regolamento e Impegnativa di pagamento.

Mediante l'analisi dei dati contenuti nella domanda di ingresso, il medico della RSA provvederà a valutare se le condizioni della persona sono idonee all'inserimento in Struttura.

In caso di impossibilità immediata all'accoglienza per carenza di posti letto liberi, il personale dell'Ufficio Clienti provvederà ad inserire la domanda nella lista d'attesa della struttura e nel sito web della ATS di Pavia, riconoscendo una condizione di priorità se:

- Il richiedente risulta residente nel Comune di Rivanazzano Terme da almeno tre anni o vi è stato residente per almeno cinque anni;
- Vi è un riconosciuto carattere di indifferibilità e urgenza di una domanda in base a gravi problematiche in ordine alle condizioni psico-fisiche e sociali certificate da un Medico Ospedaliero e/o di Medicina Generale e/o dai Servizi Sociali di Enti pubblici o privati con cui la R.S.A. ha stipulato convenzioni.

In attesa della disponibilità di un posto e qualora vi sia necessità l'Ufficio Clienti illustrerà la possibilità di attivare servizi alternativi quali

- RSA Aperta
- Misura B1
- ADI
- SAD / Voucher Sociali

## **8.2 Ingresso in Struttura**

Una volta valutata la domanda di ingresso e la disponibilità di posti letto idonei alla tipologia dell'Ospite, e verificata inoltre la compatibilità della persona con la vita di comunità, l'Ospite può essere accolto presso la Residenza.

I documenti da presentare per l'accoglimento in Struttura si suddividono in:

- AMMINISTRATIVI
- SANITARI

## **8.2.1 Documentazione Amministrativa**

La documentazione amministrativa richiesta è:

1. Carta di identità dell'Ospite / permesso di soggiorno se cittadino extracomunitario in corso di validità (da lasciare in originale presso la Struttura)
2. Fotocopia della carta di identità del parente di riferimento o del garante;
3. Codice Fiscale dell'Ospite
4. Fotocopia del codice fiscale del parente di riferimento o del garante;
5. Fotocopia del verbale o della domanda di invalidità;
6. Nomina amministratore di sostegno, tutore legale o fiduciario;
7. Tesserino esenzione ticket;
8. Tessera sanitaria;

Al momento dell'ingresso in R.S.A. è prevista la sottoscrizione del Contratto di Ospitalità, del Regolamento Interno, del Codice Etico, della documentazione relativa al Trattamento dei Dati, del Consenso Informato alle Cure e dell'Impegnativa al Pagamento da parte dell'Ospite o, in caso di sua incapacità, da parte di un familiare o tutore/amministratore di sostegno/fiduciario o conoscente dello stesso, che ne diventerà garante.

## **8.2.2 Documentazione Sanitaria**

Per quanto riguarda invece la documentazione sanitaria viene richiesta:

- Documentazione sanitaria precedente;
- Referto di RX Torace recente di almeno due mesi corredato di referto di visita pneumologica;
- Esami ematochimici recenti;
- Certificato Medico attestante l'assenza di malattie infettive tali da compromettere la vita di comunità;
- Scheda conoscitiva delle condizioni socio-sanitarie (allegata alla domanda di ammissione);
- Scheda di Ricognizione Farmacologica (allegata alla domanda di ammissione).

## **8.3 Accoglienza dell'Ospite**

Al momento dell'ingresso, l'Ospite viene accolto dall'Equipe che provvederà alla sua presa in carico. Viene accompagnato nella sua camera, gli viene mostrata la struttura e gli vengono illustrati tutti gli interventi e le attività che seguiranno.

Il corredo personale viene inventariato, contrassegnato e riposto negli armadi dagli addetti al servizio guardaroba. Per l'espletamento di tutte le pratiche amministrative necessarie ai sensi delle vigenti normative, il personale dell'Ufficio

Amministrativo si occuperà di compilare la documentazione necessaria in collaborazione con l'Ospite o con il suo garante.

Contestualmente alla firma del Contratto di Ospitalità avviene l'apertura del Fascicolo Socio Sanitario (FASAS), viene valutato il quadro anamnestico sulla base della documentazione sanitaria precedente e sulla base delle informazioni raccolte dall'Ospite stesso e dagli accompagnatori; in seguito viene effettuata una visita medica. Le modalità di richiesta e rilascio di copia del Fascicolo Socio Sanitario (FASAS) sono descritte nel Regolamento Interno.

## 9 Pratiche di dimissione della Struttura

Le dimissioni di un Ospite occorre in conseguenza al mutamento di un'esigenza sanitaria, familiare o assistenziale e possono avvenire per trasferimento presso altra struttura, ricovero ospedaliero, rientro al domicilio, decesso o morosità.

In tutti i casi di trasferimento presso altra struttura assistenziale o di rientro al domicilio, Pia Famiglia garantisce la continuità del processo assistenziale attraverso la consegna di una lettera di dimissione nella quale verranno dettagliati i percorsi di cura e verranno allegati i documenti sanitari in possesso.

La dimissione dalla Struttura, se programmata, prevede un preavviso di 15 giorni, come da Regolamento Interno.

All'atto della dimissione verranno riconsegnati:

- Gli indumenti e gli effetti personali;
- I documenti in originale;
- Deposito cauzionale se previsto e se ricorrono i presupposti in base al Regolamento Interno vigente;
- La documentazione sanitaria completa di lettera di dimissione se prevista;
- Copia della documentazione clinica rilasciata entro 30 gg dalla richiesta.

## 10 Modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

Il Fascicolo Socio Sanitario appartiene al Paziente che ne è destinatario, Pia Famiglia ne garantisce la cura, la custodia l'aggiornamento e l'Ospite può richiedere di prenderne visione in qualsiasi momento.

In ottemperanza alle previsioni normative hanno diritto di accesso e al rilascio di copie di documenti sanitari o dell'intero fascicolo socio-sanitario:

- Il titolare della documentazione sanitaria, previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità;
- Una persona diversa dal titolare in possesso di delega e di un documento di identità del delegante;
- Gli eredi legittimi, previo accertamento del loro stato di erede, da provarsi anche tramite dichiarazione sostitutiva di certificazione, dalla quale si evinca l'effettivo stato di erede legittimo;
- I Tutori previa produzione dell'atto di nomina;
- L'Amministratore di Sostegno (legge del 09/01/2004) previa produzione di copia del decreto di nomina di Giudice Tutelare;

- Il Medico di base che ha in cura il paziente, con esplicitazione inserita nella richiesta (quale soggetto “titolare” ai sensi della vigente normativa in materia di trattamento dei dati) e dell’indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela della incolumità fisica e della salute del paziente, nonché mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell’interessato;
- l’Autorità Giudiziaria su relativa formale richiesta;
- I Periti di ufficio, previa produzione di copia di conferimento dell’incarico e autorizzazione all’acquisizione di documentazione sanitaria da parte del Giudice;
- l’Istituto Nazionale per l’assistenza agli infortuni sul lavoro (INAIL) previo consenso da parte dell’interessato;
- Le Strutture sanitarie pubbliche o private, qualora il paziente si trovi in esse ricoverato. La richiesta deve essere formalizzata dai soggetti che si qualificano quali “titolari” o “responsabili”, ai sensi della vigente normativa sulla privacy e con l’indicazione dello scopo di utilizzo a fine diagnostico terapeutico, nonché delle generalità di chi ritira la documentazione.

In ogni caso il richiedente dovrà essere munito di documento di identità in corso di validità.

Il rilascio del FASAS verrà consegnato entro 30gg dalla richiesta effettuata tramite modulistica interna.

La copia degli atti e dei documenti del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi di cui alle tariffe di seguito riportate;

- Euro 20,00 per ogni cartella clinica composta da un numero massimo di 50 fasciate;
- Euro 0,20 per ogni fasciata successiva alla cinquantesima

## 11 Orario delle visite

L’accesso alla struttura è libero dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Le visite in differenti orari potranno essere concordate con la Direzione della R.S.A.

## 12 Assistenza religiosa

Le funzioni religiose, in rito cattolico, sono celebrate settimanalmente presso la Cappella interna. È consentito, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l’assistenza spirituale desiderata.

## 13 Divieto di fumo

La Struttura è libera dal fumo; è infatti assolutamente vietato fumare all’interno della struttura, al di fuori di alcune aree individuate: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della salute degli Ospiti e del personale operante.

## 14 La Retta

In base a quanto prescritto nel Regolamento Interno Le rette giornaliere in vigore dal 01/01/2020 presso la R.S.A. per Ospiti solventi ammontano a:

- € 66,00 per gli Ospiti non autosufficienti totali
- € 69,00 per gli Ospiti affetti dal morbo di Alzheimer

IVA non dovuta ai sensi Art. 10 comma 21 DPR 26/10/72 n° 633

## **14.1 Aumenti della retta**

Le rette potranno subire degli aumenti annuali in base all'indice Istat.

La Direzione si riserva di apportare modifiche alle rette in vigore, anche indipendentemente dalla variazione dell'indice Istat, sulla base di specifiche esigenze che possano determinarne la necessità (per esempio l'eventuale adeguamento al costo del lavoro), fermo restando la facoltà dell'Ospite di recedere dal contratto di ospitalità, comunque senza l'obbligo del periodo di preavviso e in assenza di penali.

In caso di assenza temporanea dalla R.S.A. dovuta a ricovero ospedaliero, vacanza o rientro in famiglia non verrà applicata alcuna scontistica sulle rette.

Il pagamento mensile della retta può avvenire direttamente presso gli uffici amministrativi della R.S.A. oppure con un versamento bancario o postale.

Annualmente viene rilasciata all'Ospite o suo garante la dichiarazione prevista dalla D.G.R. lombarda n. 1298/2019 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie ai fini della detrazione fiscale.

## **14.2 Condizioni particolari**

Alle famiglie che sostengono la spesa della retta di soggiorno per più di una persona la Direzione può applicare uno sconto pari a € 2,00 al giorno.

Per gli Ospiti la cui retta di soggiorno è a carico di Comuni, ATS, altri Enti, organizzazioni pubbliche e/o private, vengono stipulati accordi e/o convenzioni che comportano tariffe concordate e concordabili, sulla base delle specifiche esigenze degli Ospiti proposti e/o dell'Ente di riferimento (retta minima applicata in convenzione: € 56,81 – retta massima applicata in convenzione: € 77,47).

Le prestazioni comprese nella retta sono riportate nell'Allegato B della presente Carta dei Servizi. L'erogazione di prestazioni non incluse nella retta deve essere richiesta alla Direzione della struttura che, in caso di recepimento delle particolari richieste, provvederà a fornire per iscritto modalità ed eventuali costi per l'erogazione

## **15 Deposito Cauzionale**

All'ingresso in struttura è necessario versare un deposito cauzionale pari a € 1.550,00. Tale deposito è da considerarsi fruttifero in base all'Euribor 3 mesi 365/365 e verrà reso al momento della dimissione dell'Ospite secondo quanto previsto dal Regolamento Interno della R.S.A.

## 16 Relazioni con il pubblico

Al fine di garantire agli Ospiti un miglioramento continuo dei servizi ed il corretto adempimento degli impegni dichiarati nella presente Carta dei Servizi e delle prestazioni erogate, per la comunicazione di eventuali disservizi Pia Famiglia provvede a:

- Ricevere suggerimenti e reclami allo scopo di tutelare l'Ospite da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale
- Fornire agli Ospiti e loro famigliari tutte le informazioni inerenti ai servizi forniti dalla struttura e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;
- Attuare la procedura di gestione del reclamo e relativa classificazione;
- Garantire la trasparenza degli atti amministrativi (la Pia Famiglia adotta il Modello 231/01 relativo alla tracciabilità finanziaria)
- Informare della possibilità di chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune qualora fosse negata o limitata la fruibilità delle prestazioni e della possibilità di accedere all'Ufficio relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente per ogni eventuale necessità.

La Pia Famiglia, al fine del costante perseguimento dei propri scopi sociali, si è dotata del Codice Etico aziendale, disponibile presso i nostri Uffici Amministrativi.

### 16.1 Customer Satisfaction

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Pia Famiglia provvede a somministrare annualmente i "Questionari di Soddisfazione" degli Ospiti e dei Familiari, che prevedono il giudizio, in forma anonima, sulle seguenti aree:

- Accoglienza
- Assistenza e cure
- Relazioni
- Ambiente
- Abbigliamento
- Vitto
- Informazioni
- Giudizio complessivo

I Questionari restituiti compilati vengono rielaborati attraverso la compilazione di un modello riepilogativo che calcola le percentuali di risposte positive e negative; a seguito di ciò viene effettuata un'analisi dei risultati attraverso riunioni operative, gestite dai responsabili dei vari servizi, tendenti a migliorare gli eventuali aspetti di criticità rilevati.

Il riepilogo dei risultati dei Questionari viene diffuso attraverso l'affissione nella bacheca della R.S.A., rimanendo a disposizione del pubblico per 15 giorni; l'analisi dei risultati dei Customer Satisfaction viene condivisa nell'ambito di incontri con i Familiari e con gli Ospiti, dedicati allo scopo.

## 16.2 Gestione reclami e Non Conformità

I reclami possono essere verbali o redatti tramite apposito modulo dall'Ospite, dai suoi familiari, dagli operatori, da organismi di tutela accreditati in Regione Lombardia; possono essere presentati direttamente, con modalità scritta, all'ufficio clienti o presso la direzione della struttura entro 48 ore dall'evento. L'ufficio clienti garantirà l'avvio della procedura presso la direzione per la tempestiva verifica e risoluzione del problema; sarà data informazione all'interessato sullo svolgimento dei controlli e sull'esito finale del procedimento entro un massimo di 30 giorni dalla data di inoltro.

## 17 Standard di Qualità e Verifica

L'accertamento del rispetto degli standard e delle procedure avviene mediante audit interni che sono pianificati dal Servizio Qualità d'intesa con la Direzione e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del sistema qualità. Nel rispetto dell'obiettivo di fornire assistenza assicurando la qualità, l'efficienza e la trasparenza delle prestazioni erogate.

## 18 Strumenti a tutela dei diritti della persona

Pia famiglia promuove attivamente la tutela dei diritti dei propri Ospiti attraverso i seguenti "strumenti"

### 18.1 Informazione

Il diritto all'informazione viene garantito attraverso le seguenti modalità:

- Presenza di segnaletica in R.S.A.;
- Segnalazione degli eventi della R.S.A. in apposita bacheca;
- Riconoscimento di tutto il personale attraverso apposito cartellino identificativo riportante il nome dell'operatore, la foto e la qualifica professionale;
- Divise personalizzate per il personale operante, in particolare:

Categoria del personale	Tipologia divisa
Personale Medico	Camice Bianco
Personale Infermieristico	Divisa bianca con profilo blu
Terapisti della riabilitazione / fisioterapia	Divisa bianca
Operatori socio sanitari	Divisa bianca con profilo verde
Responsabili di nucleo	Divisa bianca con profilo rosso
Personale assistenziale	Divisa bianca con profilo rosso
Educatori / Animatori	Divisa bianca

### 18.2 Privacy

La PIA FAMIGLIA ha provveduto ad adeguare le modalità di trattamento dei dati ai sensi della nuova normativa europea dettata dal Regolamento UE 679/2016 GDPR e dal D.lgs 101/2018.

Tutte le informazioni relative alle modalità e alle finalità di trattamento, ai diritti dell'interessato, alla comunicabilità dei dati e più in generale a quanto previsto dalla legge, sono consultabili nell'informativa disponibile presso i nostri uffici e comunque consegnata agli Ospiti / Garanti in sede di domanda di ammissione alla Struttura.

### **18.3 Strumenti di tutela**

Pia famiglia vuole ricordare a tutti i suoi clienti che la persona anziana mantiene sempre il diritto di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) nonché all'Ufficio di Pubblica Tutela presso l'ATS competente.

## **19 Igiene**

Il benessere degli Ospiti passa anche attraverso l'applicazione di severi protocolli di igiene che consentono di ottenere un ambiente il più possibile privo di qualsiasi carica microbica ambientale.

Il rispetto dell'igiene viene garantito con le seguenti attività:

- Rispetto scrupoloso delle norme d'igiene indicate dai protocolli di settore
- Sanificazione degli ambienti secondo protocolli internazionali validati
- Sanificazione della biancheria personale dell'Ospite con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene
- Servizio di ristorazione svolto applicando il piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti (HACCP)
- Smaltimento dei rifiuti urbani e dei Rifiuti Speciali Ospedalieri secondo le normative vigenti

## **20 Antincendio**

La struttura è dotata di tutte le misure antincendio previste dalla legge ed in particolare di:

- Adeguata dotazione di mezzi antincendio
- Impianto automatico di rilevazione fumo in tutte le aree della struttura
- Pannelli di istruzione nei corridoi
- Percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza
- Addestramento del personale di reparto
- Presenza di squadra d'emergenza addestrata

## **21 Elettricità e rischi connessi**

Al fine di garantire un impianto elettrico idoneo e sicuro in struttura è previsto quanto segue:

- Impiantistica elettrica a norma di legge
- Impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni)
- Controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- Piano delle manutenzioni programmate e servizio di emergenza adeguati alle previsioni della normativa vigente

## **22 Piano di sicurezza**

Esiste un piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa e vengono effettuate periodicamente, con cadenza annuale o semestrale, le prove di evacuazione della struttura.

## 23 Impianti tecnologici

- Impianti tecnologici a norma di legge
- Piano di controllo e manutenzione programmata

## 24 Assicurazioni

“Pia Famiglia” ha stipulato idonee polizze assicurative a copertura degli eventuali rischi derivanti dal fabbricato e dall’esercizio dell’attività. La Polizza comprende i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili negligenza, imprudenza o imperizia. La Polizza non prevede franchigia opponibile a terzi danneggiati.

## 25 Carta dei Diritti dell’Anziano

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendo nei 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 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, restando comunque garantito all’ anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
	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

## 26 Come raggiungerci

La struttura è comodamente raggiungibile sia con mezzi privati che pubblici.



### MEZZI PRIVATI

- da autostrada BS/PC/TO (A21) uscita consigliata Voghera, proseguire in direzione Rivanazzano Terme
- da autostrada MI/GE (A7) uscita consigliata Casei Gerola, proseguire in direzione Rivanazzano Terme



### MEZZI PUBBLICI

- Stazione Ferroviaria di Voghera
- Servizio Autobus di linea da Voghera verso Varzi o Salice Terme a minima distanza dalla struttura

## 27 Come contattarci

*Pia Famiglia*  
Residenza Sanitaria Assistenziale

Via Indipendenza n. 30, 27055 Rivanazzano Terme (PV)

Tel: 0383 – 944544 Fax: 0383 – 92627 E-mail: info@piafamiglia.it

[www.rsapiafamiglia.com](http://www.rsapiafamiglia.com)

## 28 STAFF

### 28.1 Amministrativo

Orari apertura uffici amministrativi:

- da lunedì a venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 17.00
- sabato: dalle 09.00 alle 12.00

<b>Direzione:</b>	<b>Giovanni GUASCONI</b> E-mail: direzione@piafamiglia.it
<b>Amministrazione:</b>	<b>Daniela COSTA</b> Tel. 338/3470690 – e-mail: costa.daniela@piafamiglia.it
<b>Ufficio Clienti:</b>	<b>Simona MELIA</b> Tel. 0383/944544 – e-mail: melia.simona@piafamiglia.it

### 28.2 Sanitario

<b>Direzione Sanitaria:</b>	<b>Dott.ssa Angelina BORZA</b> Tel. 0383/944544 e-mail: borza.angelia@piafamiglia.it
<b>Medico di Struttura:</b>	<b>Dott. Daniele Perteghella</b> Tel. 0383/944544
<b>Coordinatore:</b>	<b>Massimiliano BORSATTI</b> Tel. 0383/944544 – e-mail: coordinamento@adcuram.it

## 29 NOTA AGGIORNAMENTO COVID-19

Al fine di assicurare il progressivo ripristino di tutte le attività sociosanitarie nella massima sicurezza di utenti e operatori durante l'emergenza da SARS-CoV-2, è necessario definire azioni volte non solo alla prevenzione dell'epidemia, ma anche al tempestivo riconoscimento di ogni eventuale caso sospetto, con i conseguenti immediati interventi di contenimento del contagio e, se del caso, con la rimodulazione delle offerte erogate. La Regione Lombardia, per l'attivazione della fase 2, ha legiferato in data 9 giugno 2020 con la dgr 3226 che prevede, tra i vari aspetti, la redazione e la sottoscrizione del presente documento di riavvio gestionale definito "PIANO ORGANIZZATIVO GESTIONALE COVID 19". Con particolare riferimento alla necessità di assicurare la tutela degli operatori a garanzia della sicurezza delle collettività alle quali è rivolta l'offerta sociosanitaria, si richiamano la circolare del Ministero della salute n. 0014915-29/04/2020-DGPRES-DGPRES-P e i più recenti atti regionali per la sorveglianza sanitaria degli operatori sanitari e sociosanitari nonché per la riammissione sicura in collettività delle persone poste in isolamento domiciliare prima e dopo il c.d. lockdown (cfr. DGR n° XI/3114 del 07/05/2020 Determinazioni in merito alle attività di sorveglianza in funzione dell'epidemia COVID-19 e della DGR N° XI/3131 del 12/05/2020 COVI-19: Indicazioni in merito ai test sierologici).

Certamente la RSA, in riferimento alle normative regionali sull'accreditamento socio sanitario, non presenta elementi e standard gestionali e strutturali tipici e richiesti per una struttura Covid-19 ma il riadattamento degli spazi, l'aggiornamento documentale, la formazione e l'informazione specifica, la produzione di nuovi protocolli e procedure di lavoro, nonché fondi regionali all'uopo previsti, consentiranno di affrontare, sotto molteplici profili, l'emergenza pandemica che ha colpito improvvisamente e violentemente il settore socio sanitario di appartenenza.

La Pia Famiglia predispose un piano organizzativo - gestionale con relative procedure/istruzioni operative, sottoscritto dal Legale Rappresentante Pro Tempore, da trasmettere formalmente alla ATS Pavia e i cui contenuti devono essere coerenti con quanto indicato nella DGR 3226/2020 e successive modifiche ed integrazioni e oggetto di coordinamento del referente Covid-19.

I sotto articoli qui sotto descritti ( 29.1;29.1.1;29.2;29.3;29.4;29.5), vanno a modificare ed integrare gli articoli della carta dei servizi durante l'emergenza pandemica.

### 29.1 Accoglienza Ospiti

Come previsto dalla DGR 3226 l'ingresso dei nuovi pazienti avviene con una procedura stabilita. Infatti, viene data precedenza ai casi più urgenti e improcrastinabili, sia inviati dagli ospedali del territorio sia dal domicilio. Uno stretto raccordo della Direzione Sanitaria con il Medico Ospedaliero oppure con il Medico di Medicina Generale permette di effettuare una valutazione del singolo caso e stabilirne la priorità. Uno stretto raccordo della Direzione con il competente Servizio Sociale permette di valutare, oltre i bisogni del paziente da prendere in carico, anche il livello di fragilità dei caregiver.

Ogni ospite prima all'ingresso dovrà sottoporri a Visita medica e TNF antigenico rapido prima di essere trasferito in reparto, nell'ospite al momento dell'ingresso sia in possesso del super Green pass (ad oggi 3 dosi di vaccino oppure 2 più tnf pre-ingresso) non verrà previsto isolamento, i casi differenti a quello sopra citato vengono stabiliti dal Responsabile Medico di volta in volta.

### **29.1.1 Documenti sanitaria**

In aggiunta alla documentazione sanitaria di cui al punto 8.2.2, all'ingresso verranno richiesti:

- Copia esito tampone molecolare o antigenico ove previsto o richiesto;
- Copia dichiarazione di avvenuta vaccinazione covid-19.

### **29.2 Accesso alla Struttura**

La struttura è in possesso di spazi idonei per effettuare le visite in presenza sia durante il periodo estivo (parco della RSA) sia durante il periodo invernale (uffici dedicati agli incontri, container esterni riscaldati). Gli accessi sono regolamentati da specifica procedura consegnata ai parenti all'ingresso e ad ogni revisione, avvengono su appuntamento e con il consenso del direttore sanitario. La RSA si riserva di sospendere le visite in presenza in casi particolari come ad esempio: focolaio interno, aumento sostanziale dei contagi esterni ecc. in ogni caso ogni accesso è conseguente al triage, alla firma del patto di condivisione del rischio e tutti gli ospiti/operatori/caregiver si devono attenere alle regole riguardanti DPI e distanziamento. In caso di sospensione temporanea delle visite rimane attivo il servizio di stanza degli abbracci e videochiamate.

Ogni visita è soggetta a supervisione da parte del personale e non è possibile stabilire a priori la frequenza delle visite.

Tutti i servizi di accesso alla struttura e videochiamate sono da concordarsi con l'educatore professionale.

### **29.3 Attività educative e fisioterapiche**

Le attività educative e di fisiochinesiterapia sono svolte rispettando le linee guida vigenti in materia di prevenzione infezione da Covid-19. Verranno stilati programmi di attività individuali e di piccoli gruppi.

### **29.4 Lavanderia**

La RSA Pia Famiglia si serve di Lavanderia esterna che garantisce tramite procedura condivisa con la RSA il corretto ciclo di igienizzazione e sanificazione.

### **29.5 Uscite ospiti**

Le uscite degli ospiti devono essere autorizzate dal responsabile medico. La RSA si riserva di sospendere le uscite ospiti in casi particolari come ad esempio: focolaio interno, aumento sostanziale dei contagi esterni ecc

## 29.6 Customer satisfaction

Il riepilogo dei risultati dei Questionari viene diffuso attraverso l'affissione nella bacheca della R.S.A., rimanendo a disposizione del pubblico per 15 giorni; l'analisi dei risultati dei Customer Satisfaction viene condivisa via mail.

## 30 ALLEGATI

### 30.1 ALLEGATO A – Menù tipo

Il conteggio giornaliero energetico è comprensivo dell'apporto calorico medio della prima colazione, della merenda, del pane e della frutta del pranzo e della cena. L'apporto calorico medio giornaliero di questa settimana è di: 1959 kcal. Gli approvvigionamenti delle derrate fresche sono giornalieri, pertanto il menù potrà subire alcune variazioni causate da eventuali indisponibilità da parte dei nostri fornitori, a titolo esemplificativo si descrivono i seguenti "menu tipo"

#### 30.1.1 Menù tipo invernale

LUNEDI'		MARTEDI'		MERCOLEDI'	
<b>Pranzo</b>		<b>Pranzo</b>		<b>Pranzo</b>	
Orzotto con verdure		Pasta alla Gricia		Pasta al Burro e Salvia	
Bollito di Vitello		Frittata alle verdure		Rollatine di Pollo	
Purè di patate		Insalata mista		Rape rosse	
Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca	
<b>Cena</b>		<b>Cena</b>		<b>Cena</b>	
Pastina in brodo		Riso e piselli		Pastina in brodo	
Affettato		Formaggio		Hamburger di verdure	
Verdure di stagione		Verdure di stagione		Verdure di stagione	
Frutta cotta o fruttini		Frutta cotta o fruttini		Frutta cotta o fruttini	
GIOVEDI'		VENERDI'		SABATO	
<b>Pranzo</b>		<b>Pranzo</b>		<b>Pranzo</b>	
Risotto alla zucca		Pasta al pomodoro		Risotto ai funghi	
Spezzatino di pollo		Insalata di mare		Polpettone arrosto	
				Patate al forno	
Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca	
<b>Cena</b>		<b>Cena</b>		<b>Cena</b>	
Minestrone con farro		Pastina in brodo		Passato con crostini	
Formaggio		Pollo lesso		Pesce al forno	
Verdure di stagione		Verdure di stagione		Verdure di stagione	
Frutta cotta o fruttini		Frutta cotta o fruttini		Frutta cotta o fruttini	
DOMENICA					
<b>Pranzo</b>		<b>Cena</b>			
Polenta con ragu'		Tortellini in brodo			
		Formaggio			
		Verdure di stagione			
Frutta fresca		Frutta cotta o fruttini			

## 30.1.2 Menù tipo estivo

LUNEDI'		MARTEDI'		MERCOLEDI'	
<b>Pranzo</b>		<b>Pranzo</b>		<b>Pranzo</b>	
Penne alla siciliana		Risotto al limone		Spaghetti pomodoro fresco e basilico	
Pollo arrosto		Insalata di Vitello		Insalata di mare	
Purè di patate					
Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca	
<b>Cena</b>		<b>Cena</b>		<b>Cena</b>	
Filini brodo		Asettine in brodo		Pastina all'uovo	
Formaggio		Affettato		Formaggio	
Verdure di stagione		Verdure di stagione		Verdure di stagione	
Frutta cotta o fruttini		Frutta cotta o fruttini		Frutta cotta o fruttini	
GIOVEDI'		VENERDI'		SABATO	
<b>Pranzo</b>		<b>Pranzo</b>		<b>Pranzo</b>	
Risotto al vino rosso		Mezze penne alle verdure		Minestrone con pasta	
Arrosto freddo in carpione		Uova in salsa soublise		Caprese	
Insalata di patate prezzemolate		Fagiolini in insalata			
Frutta fresca		Frutta fresca		Frutta fresca	
<b>Cena</b>		<b>Cena</b>		<b>Cena</b>	
Minestrone con pasta		Risoni in brodo		Stelline in brodo	
Affettato		Formaggio		Affettato	
Verdure di stagione		Verdure di stagione		Verdure di stagione	
Frutta cotta o fruttini		Frutta cotta o fruttini		Frutta cotta o fruttini	
DOMENICA					
<b>Pranzo</b>		<b>Cena</b>			
Insalata di riso		Tortellini in brodo			
Roast-beef all'inglese		Pesce al forno			
Insalata verde		Verdure di stagione			
Frutta fresca e dessert		Frutta cotta o fruttini			

## 30.2 ALLEGATO B – Prestazioni comprese e non comprese nella retta

### 30.2.1 Area Servizi Alberghieri

Tipologia di Servizio	Servizio erogato dalla R.S.A.		Frequenza	Servizio compreso nella Retta	Servizio non compreso nella Retta	Costi	Note
	SI	NO					
<b>GUARDAROBA</b>							
Lavanderia/ stireria:	X			X			
• Indumenti personali	X		Quotidiana	X			

• Biancheria	X		Quotidiana	X			
• Lavaggio capi delicati a secco (es. giacca, cappotto, etc.)		X					
• Piccole riparazioni	X		Al bisogno	X			
• Fornitura abbigliamento particolare (es. tutone)		X					

## PARRUCCHIERE / BARBIERE

• Lavaggio / asciugatura	X		Settimanale e / o al bisogno	X			Attività a cura del personale assistenziale
• Piegare	X		Mensile	X			
• Taglio	X		Mensile	X			
• Trattamenti: permanente, tinte, etc.	X		Mensile (su richiesta)	X			
• Barba	X		Quotidiana	X			Attività a cura del personale assistenziale

## PEDICURE / MANICURE

• Cure conservative	X		Al bisogno	X			
• Podologia curativa	X		Al bisogno	X			

## PRODOTTI PER L'IGIENE

• Prodotti igiene personale (es. sapone, shampoo, bagnoschiuma, creme, etc.)	X		Quotidiana	X			
--	---	--	------------	---	--	--	--

## RISTORAZIONE

• Consulenza nutrizionale	X						
• Bevande ai pasti	X		Quotidiana	X			
• Bevande fuori pasto	X		Quotidiana	X			
• Spuntino / merenda	X		Quotidiana	X			
• Pasto visitatore		X					

Tipologia di Servizio	Servizio erogato dalla R.S.A.		Frequenza	Servizio compreso nella Retta	Servizio non compreso nella Retta	Costi	Note
	SI	NO					

## ASSISTENZA IN OSPEDALE

• Cambio biancheria e visite	X		Quotidiana	X			Da considerarsi per ospedalizzazioni in presidio limitrofo e previo accordo con la Direzione.
------------------------------	---	--	------------	---	--	--	---

Tipologia di Servizio	Servizio erogato dalla R.S.A.		Frequenza	Servizio compreso nella Retta	Servizio non compreso nella Retta	Costi	Note
		X					
• Sorveglianza continuativa		X					
<b>SERVIZI GENERALI</b>							
• Riscaldamento	X		Quotidiana	X			
• Raffrescamento	X		Quotidiana	X			
• Condizionamento	X			X			
• Climatizzazione	X			X			
• Telefonate	X		Quotidiana		X		
• Giornali	X		Quotidiana		X		
• Biblioteca	X		Quotidiana	X			
• Televisione	X		Quotidiana	X			
• Visita parenti tramite video conferenza	X			X			
<b>TRASPORTI</b>							
• Per visite ospedaliere prescritte da R.S.A., accertamenti stati di invalidità con autoambulanza	X		Al bisogno		X		
• Per visite ospedaliere, specialistiche non prescritte da R.S.A. con autoambulanza	X		Al bisogno		X		
• Trasporti sociali a cura di volontariato	X		Al bisogno	X			A cura del personale della RSA
• Trasporti non sanitari con mezzi della R.S.A.	X		Al bisogno	X			
• Accompagnamento nei trasferimenti		X					
<b>ATTIVITA' RICREATIVE ESTERNE</b>							
• Gite	X		Annuale	X			Frequenza annuale per gite a lunga percorrenza (della durata di una giornata). Per gite a breve tragitto, frequenza secondo Programma Servizio Animazione
• Vacanze estive o invernali		X					
<b>SERVIZI FUNEBRI</b>							
• Esequie funebri		X					
• Vestizione dei defunti	X			X			

### 30.2.2 Area Servizi Sanitari

La R.S.A. in attuazione della D.G.R. 7435/2001 e successive modifiche:

1. Eroga, senza ulteriori oneri a carico degli Ospiti, l'assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, ritenendosi escluse le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale nonché quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale;
2. Fornisce, senza ulteriori oneri a carico degli Ospiti, ausili per incontinenti (pannolini, pannoloni e traverse);
3. Fornisce, senza ulteriori oneri a carico degli Ospiti, ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario;
4. Garantisce la fornitura di letti a due snodi per tutti i posti letto;
5. Garantisce una dotazione di materassi e cuscini antidecubito atta a rispondere alle esigenze degli Ospiti che presentano o sono a rischio di lesioni da decubito

La R.S.A. garantisce altresì i seguenti servizi:

Tipologia di servizio	Frequenza	Servizio compreso nella retta	Servizio non compreso nella retta	Costi	NOTE
<b>CONSULENZE SPECIALISTICHE</b>					
• Geriatra		X			All'ingresso e al bisogno
• Fisiatra			X		Al bisogno
• Nutrizionista		X			
• Psichiatra			X		Al bisogno
• Cardiologo			X		Al bisogno
• Oculista			X		Al bisogno
• Neurologo			X		Al bisogno
• Ortopedico			X		Al bisogno
• Chirurgo			X		Al bisogno
• Psicologo			X		Al bisogno
<b>TICKET ESAMI DIAGNOSTICI</b>					
• Se prescritti dal Medico di struttura			X		
• Se non prescritti dal Medico di struttura			X		
<b>TICKET VISITE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI</b>					
• Se prescritti dal Medico di struttura			X		
• Se non prescritti dal Medico di struttura			X		

## 30.3 Allegato C- Tariffario Telemedicina

AMBITO	PRESTAZIONE	DESCRIZIONE	AMBULATORIO	DOMICILIO
TELEMEDICINA/INF	ELETTROCARDIOGRAMMA	REFERTO IN 24 ORE	€70,00	€90,00
TELEMEDICINA/INF	HOLTER CARDIACO 24 ORE	REFERTO IN 72 ORE	€90,00	€120,00
TELEMEDICINA/INF	HOLTER PRESSORIO 24 ORE	REFERTO IN 48 ORE	€90,00	€120,00
TELEMEDICINA/INF	SPIROMETRIA	REFERTO IN 72 ORE	€70,00	€90,00
TELEMEDICINA/INF	PRELIEVO IPT/INR	REFERTO IMMEDIATO	€20,00	€25,00
TELEMEDICINA/INF	PARAMETRI VITALI	PRESSIONE ARTERIOSA, FREQUENZA CARDIACA, SATURIMETRIA, TEMP. CORPOREA, IMMEDIATI	€15,00	€20,00
TELEMEDICINA/INF	GLICEMIA CAPILLARE	REFERTO IMMEDIATO	€13,00	€15,00
INFERMIERISTICO	RSA APERTA	INFERMIERE DOMICILIARE		GRATUITA
INFERMIERISTICO	MEDICAZIONI SEMPLICI	LESIONI CUTANEE	€20,00	€25,00
INFERMIERISTICO	MEDICAZIONI COMPLESSE	LESIONI DA DECUBITO, ULCERE VENOSE	€23,00	€28,00
INFERMIERISTICO	MEDICAZIONI AVANZATE	LDD	€23,00	€28,00
INFERMIERISTICO	CICLO INTRAMUSCOLO	CICLO COMPOSTO DA 6/9/12 O PIU INTRAMUSCOLO	€ 50/80/100	60/90/120
INFERMIERISTICO	FLEBOCLISI	CICLO COMPOSTO DA 7/15/30 O PIU FLEBO CON GESTIONE, MEDICAZIONE E PRESIDI COMPRESI	€ 100/170/320	€115/170/320
INFERMIERISTICO	CATETERE VESCICALE	POSIZIONAMENTO E/O SOSTITUZIONE	€25,00	€30,00
INFERMIERISTICO	TERAPIA FARMACOLOGICA	GESTIONE E SOMMINISTRAZIONE TERAPIA SC/OS GIORN.		DA VAL.
INFERMIERISTICO	BENDAGGIO AGLI OSSIDI DI ZINCO			DA VAL.
INFERMIERISTICO	STOMIA URINARIA E INTESTINALE	CONTROLLO, ASSISTENZA E SOST.SACCA DI RACCOLTA	€20,00	€25,00
INFERMIERISTICO	CLISTERE	ESECUZIONE		€20,00
INFERMIERISTICO	ESTRAZIONE DI FECALOMA	RIMOZIONE		€20,00
INFERMIERISTICO	ASSISTENZA INFERMIERISTICA	DIURNA 8-20		DA VAL.
INFERMIERISTICO	ASSISTENZA INFERMIERISTICA	NOTTURNA 20-08		DA VAL.
FISIOTERAPICA	RSA APERTA	SEDUTA FISIOTERAPISTA 45/60 MINUTI		GRATUITA

FISIOTERAPICA	PRIVATA	SEDUTA FISIOTERAPISTA 45/60 MINUTI	€30,00
SOCIO SANITARIO	RSA APERTA	ASSISTENZA ALLA PERSONA	GRATUITA
SOCIO SANITARIO	PRIVATA	ASSISTENZA ALLA PERSONA	€15,00
EDUCATORE	RSA APERTA	STIMOLAZIONE COGNITIVA	GRATUITA
EDUCATORE	PRIVATA	STIMOLAZIONE COGNITIVA	€25,00
PSICOLOGO	RSA APERTA	SEDUTA PSICOLOGO	GRATUITA
PSICOLOGO	PRIVATA	SEDUTA PSICOLOGO	€40,00

### 30.4 Allegato D – Modulo di lamentele e Apprezzamento

#### SCHEDA DI SEGNALAZIONE LAMENNELA O APPREZZAMENTO

Spett.le RSA Pia Famiglia Alla Cortese Attenzione Ufficio Clienti

<b>Cognome e Nome</b>	
-----------------------	--

<input type="checkbox"/> Ospite	<input type="checkbox"/> familiare	<input type="checkbox"/> Amministratore	<input type="checkbox"/> Tutore r Altro: _____
---------------------------------	------------------------------------	---	--

<input type="checkbox"/> Qualità del Servizio	<input type="checkbox"/> Apprezzamento	
	<input type="checkbox"/> Reclamo	

<input type="checkbox"/> Qualità del Servizio	<input type="checkbox"/> Apprezzamento	
	<input type="checkbox"/> Reclamo	

<input type="checkbox"/> Qualità del Servizio	<input type="checkbox"/> Apprezzamento	
	<input type="checkbox"/> Reclamo	

<input type="checkbox"/> Qualità del Servizio	<input type="checkbox"/> Apprezzamento	
	<input type="checkbox"/> Reclamo	

<input type="checkbox"/> Qualità del Servizio	<input type="checkbox"/> Apprezzamento	
	<input type="checkbox"/> Reclamo	

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### 30.5 Allegato E - Questionario di Soddisfazione

#### ACCOGLIENZA

Qual è l'età del Suo familiare ospite di questa RSA?	<input type="checkbox"/> < 64 anni	<input type="checkbox"/> 65-74 anni	<input type="checkbox"/> 75-84 anni	<input type="checkbox"/> 85 anni	<input type="checkbox"/> Non risponde
Da quanto è nostro ospite il Suo familiare?	<input type="checkbox"/> Meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> Da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> Più di 2 anni	<input type="checkbox"/> Più di 4 anni	

E' soddisfatto del modo in cui il Suo familiare è stato accolto durante i primi giorni di permanenza in RSA?	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco Soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 
--	--	---	---	--	---

#### ASSISTENZA E CURE

Come giudica nel suo complesso l'assistenza e le cure prestate al suo congiunto?	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 
Come giudica il rispetto della riservatezza e del pudore nei confronti dell'ospite?	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 
Come giudica le cure mediche?	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 
Come giudica le cure infermieristiche?	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco Soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 

Come giudica le cure fisioterapiche?	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco Soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 
Come giudica le cure assistenziali?	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 
Come giudica l'assistenza educativa?	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 

## RELAZIONI

Come valuta il comportamento tenuto dal personale MEDICO nei confronti del Suo familiare	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 
Come valuta il comportamento tenuto dal personale INFERMIERISTICO nei confronti del Suo familiare	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 
Come valuta il comportamento tenuto dal personale ASSISTENZIALE nei confronti del Suo familiare	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 
Come valuta il comportamento tenuto dal personale FISIOTERAPICO nei confronti del Suo familiare	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco Soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 
Come valuta il comportamento tenuto dal personale EDUCATIVO nei confronti del Suo familiare	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco Soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 
Come valuta il Suo rapporto con il personale Amministrativo?	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 
Si Sente sostenuto e aiutato dal personale nell'affrontare la malattia del Suo familiare?	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 
Si sente coinvolto dal personale nelle cure del Suo familiare?	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Poco soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 

## ABBIGLIAMENTO

	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non Risponde
Come giudica la cura dell'abbigliamento degli ospiti?					
Come giudica il funzionamento del servizio di lavanderia dei capi personali?					
Come giudica l'intervento di parrucchiere ed estetista?					

## VITTO

	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non Risponde
Secondo Lei il suo familiare è soddisfatto della varietà del menù?					
Gli orari in cui si mangia Le sembrano:					

## INFORMAZIONI

E' soddisfatto delle informazioni ricevute al centralino / reception	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
E' soddisfatto delle informazioni ricevute dall'Ufficio Amministrativo	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
E' soddisfatto dalla risposta dell'Ufficio in caso di reclami	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
E' soddisfatto dell'orario di apertura degli Uffici Amministrativi	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
E' soddisfatto della Condivisione/partecipazione ai PAI?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
E' soddisfatto dell'applicazione della Carta dei Servizi?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

## GIUDIZIO COMPLESSIVO

	Migliore di quanto pensassi	Esattamente come immaginavo	Peggio di quanto pensassi	Non Risponde
Rispetto alle Sue aspettative iniziali, complessivamente, la Sua opinione su questa RSA è				
Come giudica complessivamente la permanenza del suo familiare in questa Struttura?	Molto Soddisfatto 	Abbastanza Soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non Risponde 

Qual è la cosa che apprezza di più?

---

---

---

---

---

E quella che le piace meno?

---

---

---

---

---

**SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Si ricordi per cortesia di restituire il questionario imbucandolo nell'apposita cassetta.

Data: \_\_\_\_\_

*La versione 19.0 della Carta dei Servizi della R.S.A. Pia Famiglia è stata approvata ed emessa il 30.12.2021  
dal Consiglio di Amministrazione di Pia Famiglia delle Sorelle del Santo Rosario Apostole del Lavoro*