

# RSA

Residenza Sanitaria Assistenziale

**- Carta dei Servizi -**



FONDAZIONE



**Raimondi Francesco**

Via Volta, 1 - 21055 Prospiano di Gorla Minore (Va)

Tel. 0331.601133 - Fax 0331.601023

[info@fondazioneraimondi.it](mailto:info@fondazioneraimondi.it) - [www.fondazioneraimondi.it](http://www.fondazioneraimondi.it)

Cod.Fiscale: 81007970122 - P.IVA 00576660120

Sistema Sanitario



Regione  
Lombardia

**Indice**

Pag. 3	Lettera di presentazione
Pag. 4	Storia e Mission di Fondazione Raimondi Francesco
Pag. 5	Valori Fondamentali
Pag. 6	Organi aziendali
Pag. 7	Come raggiungerci
Pag. 8 – 9	Modalità di ammissione e presa in carico
Pag. 10	Attività giornaliere
Pag. 11 – 14	Caratteristiche dei servizi erogati
Pag. 15	Notizie utili
Pag. 16 – 17	Orari uffici e recapiti telefonici
Pag. 18 – 28	Allegato 1 - CONTRATTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI RESIDENZIALI SANITARI ASSISTENZIALI
Pag. 29	Allegato 2 – MODULO DI RECLAMO
Pag. 30	Allegato 3 – REGOLAMENTO INTERNO
Pag. 31 – 32	Allegato 4 – DIRITTI DELL’ANZIANO
Pag. 33 – 34	Allegato 5 – MENU’ TIPO
Pag. 35	Allegato 6 – Customer Satisfaction
Pag. 36 - 37	Allegato 6a - Questionario per la valutazione del rapporto di collaborazione tra Operatori e Fondazione Raimondi

Gorla Minore, Ottobre 2017

Gentile Signora, Egregio Signore,

Lo scopo per cui nasce questo servizio è di fornire un'assistenza di tipo residenziale agli ospiti con un elevato bisogno socio-sanitario che non riescono a farvi fronte al proprio domicilio o in un centro diurno (semi-residenziale). L'assistenza che Fondazione Raimondi garantisce ai propri ospiti, si basa sui principi di personalizzazione e centralità della persona, dando così una visione olistica dei bisogni individuali.

Considerando la fragilità dell'ospite anziano, Fondazione mette a disposizione i servizi sotto illustrati, al fine di evitare faticosi trasferimenti in strutture ospedaliere e/o ambulatoriali per effettuare esami, visite necessari a diagnosticare situazioni patologiche particolari o a risolvere problemi funzionali specifici.

- Servizi di **Medicina Diagnostica Poliambulatoriale**: gamma completa di visite specialistiche ed esami ematochimici e strumentali.
- Servizio di **Riabilitazione**: consente agli ospiti con deficit funzionali di recuperare le autonomie motorie compromesse.

Questo documento descrive in modo dettagliato le caratteristiche del servizio, i principi ai quali si ispira, le prestazioni offerte, gli standard qualitativi di riferimento, e il modello organizzativo attualmente utilizzato.

Ci auguriamo che dalla lettura di questa Carta dei Servizi emerga la passione e la cultura di attenzione al bisogno dell'altro che quotidianamente ci anima nel fare il nostro lavoro.

Siamo certi che gli ospiti e i loro familiari incontreranno un ambiente accogliente e sereno.

Il Presidente

Sig. Adriano Mellani



## Storia dell'Ente

La Fondazione di questo antico Ospedale, si deve a due fratelli, proprietari terrieri della zona, vissuti tra il 1700 e il 1800. Il Sacerdote, Gaspare Raimondi, avendo accumulato con un'abile gestione dei propri affari una notevole fortuna in case e terreni, volle devolverne per testamento una buona parte in opere di beneficenza, fra le quali spicca il sostanzioso lascito all'Ospedale Maggiore di Milano; l'altro fratello, Francesco Raimondi, ebbe invece l'idea di utilizzare l'intero suo patrimonio, ereditato dopo la morte di Don Gaspare, per istituire un Ospedale che servisse alla popolazione dei piccoli centri contadini di Prospiano, Gorla Maggiore, Gorla Minore e San Giorgio su Legnano. Dopo la sua morte, avvenuta nel 1826, il progetto, pur delineato con precisione nel testamento, stentò a prendere piede per una quantità notevole di impedimenti, tra cui le cause intentate dai nipoti di Francesco Raimondi per rivendicare l'eredità e la serie di pessimi raccolti che negli anni '50 del 1800 fece diminuire di molto le rendite dei beni destinati a questo scopo. Si costituì tuttavia la Causa Pia Raimondi, amministrata dai parroci di Prospiano, di Gorla Minore, e San Giorgio sul Legnano, che, in attesa di poter fare di più, utilizzava le rendite dei terreni per assistere gli ammalati nelle loro case. Dopo la proclamazione del Regno d'Italia il progetto originario venne ripreso con decisione e, una volta eseguiti gli opportuni adattamenti all'edificio, si arrivò nel 1866 all'apertura di un piccolo Ospedale nella casa di abitazione di Francesco Raimondi, capace di sette posti letto. Poco dopo i posti salirono a venti e si avvertì la necessità di disporre di personale preparato per fornire un'assistenza adeguata, perciò ci si rivolse alle Suore della Carità di Santa Giovanna Antida Thouret.

Dopo una cinquantina di anni di attività, le esigenze delle comunità interessate erano a tal punto cresciute che fu necessario provvedere ad una nuova sede: l'edificio appositamente costruito e tuttora in uso fu inaugurato, un secolo fa, precisamente nel 1909.

Nel tentativo di valorizzare concretamente l'opera di assistenza alla persona, si avvertì nel tempo la necessità di provvedere a lavori di ampliamento, di adeguamento e aggiunta di servizi:

1962-1965	-	Ristrutturazione della sede a livello edile e impiantistico
1965-1967	-	Ampliamento dell'Ospedale (raggiunti i 100 posti letto)
1986-1987	-	costruzione nuovi servizi generali
1989-1992	-	Ristrutturazione generale dell'Ospedale
1994-1996	-	Nuova Cappella – nuova palestra – aggiunta di 13 posti letto
2009-2013	-	Costruzione ala nuova <b>RSA</b>
2015- 2016	-	Ristrutturazione SDR con adeguamento alle normative vigenti
2016 - 2017	-	Ristrutturazione Poliambulatori

## Mission

La Fondazione Raimondi Francesco è un istituto in cui un'*equipe* pluridisciplinare di Operatori qualificati contribuiscono alla cura e all'assistenza dei nostri degenti/ospiti/pazienti.

La Fondazione è un'impresa sociale "*non profit*" impegnata nella gestione di servizi sanitari ed assistenziali a favore di anziani non autosufficienti e persone in stato vegetativo permanente.

La Fondazione Raimondi Francesco si propone, secondo l'ispirazione cristiana che mosse il Fondatore, finalità caritative e assistenziali a favore della persona anziana attuando nel contempo la risposta al loro bisogno di assistenza, cura e riabilitazione.

## Mission specifica della UdO RSA

L'*equipe* in servizio presso la RSA di Fondazione Raimondi è costituita da operatori con professionalità e competenze di qualità; l'*equipe* presta molta attenzione alla "*persona*" creando un clima di familiarità e convivialità il più simile possibile all'ambiente domestico. In RSA la cura dell'ospite è intesa proprio come "*prendersi cura*" e non è solo l'erogazione di gesti tecnici atti a soddisfare i bisogni. A riprova di quanto detto i minuti di assistenza erogati sono molto superiori allo standard regionale.

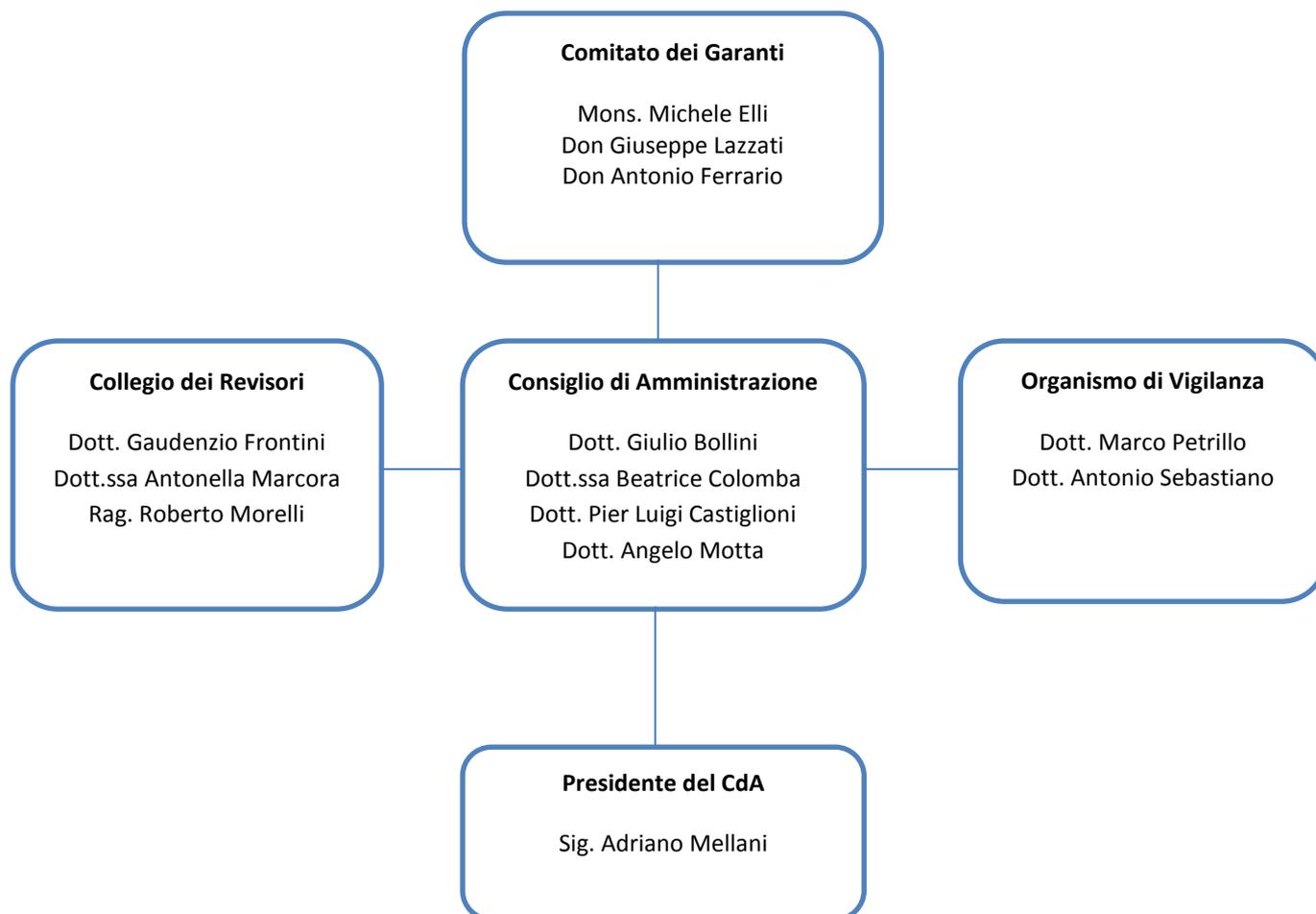
## Valori Fondamentali

Fondazione Raimondi si è dotata di un Codice Etico che propone a tutti i lavoratori che collaborano a erogare un servizio alla persona all'altezza delle aspettative dell'utente, i valori fondamentali cui si ispira la propria azione.

Tra questi valori vengono richiamati tutti quei principi che rendono la vita dignitosa anche in condizioni che limitano fortemente le autonomie e le capacità della persona. In particolare i valori di base di Fondazione Raimondi Francesco sono:

- Rispetto della persona: rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile a criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri delle *best practice*.
- Rispetto delle norme: la Fondazione persegue i propri obiettivi nel rispetto della Costituzione italiana e delle norme vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani (Carta dei diritti dell'anziano, Articolo 25 della Carta Europea dei Diritti dell'Uomo, Articoli 22 e 25 della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani). Vedi allegato 4.
- Onestà: tutti i soggetti impegnati nell'erogazione del servizio si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione evitando azioni, seppur formalmente legittime, che possano porsi in contrasto con i principi stabiliti dal Codice Etico ed evitando in ogni modo situazioni che possano generare conflitto di interessi ed evitando di sottomettere le proprie attività a logiche diverse da quelle definite dall'Ente.
- Imparzialità: l'organizzazione rifiuta ed esclude ogni discriminazione basata, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, su opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con gli Utenti, purché non in contrasto con le regole di convivenza o di ordine pubblico.
- Riservatezza: la Fondazione assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- Rispetto dell'ambiente: l'organizzazione riconosce l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'assistito e, a tal fine, si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione o inquinamento.
- Coinvolgimento: il Codice Etico, e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo dell'utente, dei suoi familiari e degli operatori.
- Lavoro di squadra: essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto e un dovere per ogni operatore. I risultati perseguibili in gruppo si rivelano generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativo-produttivi.
- Efficienza: i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse.
- Trasparenza: la Fondazione si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile. Il sistema aziendale, inoltre, garantisce la tracciabilità di ogni operazione economica e finanziaria.

## Organi Aziendali



**Il Comitato dei garanti elegge il Consiglio di Amministrazione e il Presidente.**

**L'Organismo di vigilanza assicura la compliance rispetto alla Legge 231/2001 relativa alla responsabilità amministrativa degli enti mentre il Collegio dei Revisori assicura il rispetto dei principi contabili e della normativa fiscale e tributaria nella redazione del bilancio di esercizio.**

### Come raggiungerci

A 50 metri dalla Fondazione è presente una fermata dell'autobus che collega Prospiano alle principali cittadine limitrofe quali Tradate, Busto Arsizio e Castellanza, da lì sarà possibile raggiungere tutte le altre destinazioni. Per chi ci raggiunge in automobile, la Fondazione dista circa km. 6 dall'uscita di Busto Arsizio (autostrada A9).

Numero telefonico: 0331-601133

Numero fax: 0331-601023

Indirizzo e-mail: [info@fondazioneraimondi.it](mailto:info@fondazioneraimondi.it)

Sito: [www.fondazioneraimondi.it](http://www.fondazioneraimondi.it)



## MODALITA' DI AMMISSIONE E PRESA IN CARICO

### Finalità e descrizione

La Fondazione Raimondi dispone di 35 posti letto autorizzati, di cui 31 accreditati e risponde in maniera globale, alla presa in carico dell'ospite sia dal punto di vista assistenziale che sanitario. Si rivolge ad anziani con età uguale o superiore a 65 anni che presentino le seguenti situazioni di bisogno:

- deficit nell'autonomia personale
- patologie degenerative cerebrali (deficit cognitivi, demenze senili, ecc.)

### **Ammissione**

Per l'ammissione in RSA è necessario presentare la domanda di inserimento.

### Visite della struttura

E' possibile organizzare una visita della struttura prima del ricovero del proprio caro al fine di visionare ambienti e modalità organizzative della nostra RSA: il parente sarà accompagnato dalla Coordinatrice o dal Responsabile Sanitario. Al termine della visita verrà consegnata la carta dei servizi.

### Valutazione e lista di attesa

La valutazione dell'idoneità della domanda viene elaborata congiuntamente dal Responsabile Sanitario e dalla Coordinatrice per quanto riguarda gli aspetti assistenziali, nel rispetto di una apposita procedura approvata dal CDA della Fondazione. Dopo l'accettazione la domanda viene inserita nella lista d'attesa e classificata ufficialmente secondo i criteri del sistema SOSIA. Al verificarsi della disponibilità in RSA la responsabile dell'ufficio "Accettazione ricoveri" comunica al richiedente e/o alla sua famiglia la data d'ingresso.

### Documentazione per l'accesso

La modulistica per la richiesta di ammissione in Fondazione Raimondi, disponibile presso l'ufficio "Accettazione ricoveri" è quella suggerita e redatta dalla ex ASL di Varese valida per tutte le RSA della provincia.

La degenza è a carico della Famiglia (retta) e del Servizio Sanitario Nazionale (contributo in conto sanitario). Durante la fase di ingresso l'Ospite e/o i suoi familiari di riferimento (care giver) provvedono a prendere visione del Contratto di Ospitalità (allegato 1) in cui sono descritte le modalità in cui è regolamentato il rapporto economico tra la struttura ospitante e l'ospite ricoverato.

Il candidato, se ammissibile, viene inserito in una lista d'attesa specifica sulla base di un punteggio determinato dai seguenti criteri:

1. **Ricovero in SDR o in regime di solvenza:** un paziente ricoverato in regime di generale geriatrica ha la precedenza assoluta rispetto a tutte le altre richieste, per tutta la durata del ricovero in SDR. La motivazione è la situazione di bisogno che è prioritaria: al domicilio del paziente ricoverato in SDR, infatti, non è ancora stato intrapreso il percorso organizzativo per la gestione appropriata dei bisogni del paziente, tra i quali richiesta dei presidi e degli ausili, organizzazione della rete familiare per poter dare un'assistenza continua attraverso care giver informali (famigliari) e formali (badanti), progettazione domotica per l'adattamento dell'abitazione.

2. **Situazione clinica e carico assistenziale:** il Responsabile Medico valuta questi due fattori in base agli elementi presenti nella domanda di inserimento in lista d'attesa consegnata all'ufficio accettazione e redige una relazione in cui motiva l'inserimento nella **classe SOSIA** più appropriata. Gli item di valutazione sono: commorbidità, abilità motorie residue, grado di confusione, alimentazione, incontinenza. La precedenza va alle classi SOSIA più basse cui è connesso un alto carico assistenziale: le classi dalla 1 alla 5 sono anteposte, dal punto di vista del bisogno di assistenza, alle classi 7 e 8.
3. **Data di presentazione:** al secondo posto viene il criterio della tempestività della presentazione della domanda completa in tutte le sue parti, con relativa consegna di ricevuta della stessa con data, firma, e numero di protocollo.
4. **Residenza:** da Statuto esiste un "diritto di precedenza", a parità di condizioni rispetto ai primi 3 criteri, per le persone residenti nei comuni di Gorla Minore e San Giorgio sul Legnano.

Nel caso in cui la richiesta venga avanzata per un posto c.d. di "solvenza", ci sono due premesse ai 4 criteri di cui sopra che modificano sostanzialmente le modalità di accesso al servizio di RSA:

**Sacerdoti:** i posti letto in solvenza sono riservati, mediante convenzione stipulata con l'Opera di Aiuto Fraterno, ai sacerdoti che la Curia di Milano invia nel c.d. "Repartino Gussoni", edificato grazie al contributo della Fondazione Gussoni di Busto Arsizio. Nel caso in cui vi sia una richiesta contemporanea di un laico e di un sacerdote, in fase di ingresso, quella di quest'ultimo viene anteposta a quella del laico.

**Laici:** nel caso in cui si renda disponibile un posto letto, l'ospite laico che ne faccia richiesta può essere ricoverato con una condizione sospensiva importante: nel caso in cui un sacerdote ne faccia richiesta, l'ospite laico deve liberare il posto entro 45 giorni.

### **Servizi sanitari e socio-assistenziali:**

- Servizio Medico
- Servizio Infermieristico
- Servizio di Riabilitazione (Fisioterapisti)
- Medicina Specialistica (ECG, fisiatra, ortopedico, otorinolaringoiatra) in convenzione con il SSR ed erogate c/o in struttura
- Radiologia di base ed ecografia in convenzione con il SSR ed erogate c/o in struttura
- Esami ematochimici
- Servizio socio assistenziale (ASA, OSS)
- Assistente sociale
- Animatore
- Servizio religioso
- Volontari

Nota: tutto il personale in turno è riconoscibile per il cartellino di riconoscimento applicato alla divisa e riportante cognome, nome e titolo.

### Le attività giornaliere

La giornata tipo prevede:

<b>ore 6.00 - 9.00:</b> alzata, cure igieniche, prima colazione che può essere consumata a letto o in soggiorno secondo le condizioni dell'ospite, somministrazione terapia. Si fa eccezione per gli ospiti SV e SMC per i quali dopo l'igiene al letto, l'alzata in bascula avviene a partire dalle ore 10.00 (salvo diversa disposizione medica)
<b>ore 9.00 - 12.00:</b> visite mediche, attività sanitarie, riabilitative e di animazione
<b>ore 12.00 - 13.00 :</b> pranzo con possibilità di scelta dal menù
<b>ore 12.00 – 13.00:</b> attività riabilitative solo per gli ospiti SV e SMC
<b>Dopo il pranzo eventuale riposo pomeridiano e/o interventi di igiene personale</b>
<b>ore 14.30 – 17.00:</b> solo per gli ospiti che effettuano una sola alzata al giorno, tra cui SV e SMC o portatori di PEG: rimessa a letto e avvio della nutrizione
<b>ore 14.15 – 15.45:</b> cambio presidi assorbenti, alzata (dopo eventuale riposo pomeridiano), distribuzione tea e liquidi
<b>ore 16.30 - 18.00 :</b> attività infermieristiche, terapia occupazionale e di animazione.
<b>ore 18.30 - 20.00 :</b> cena, assunzione terapie
<b>ore 20.00 - 21.00 :</b> Terapia notturna e messa a letto
<b>ore 21.00 - 22.00 :</b> preparazione al riposo notturno, somministrazione terapia notturna residua. A richiesta l'ospite può usufruire di una bevanda calda (camomilla)

Gli orari sono indicativi e vengono personalizzati dall'equipe multi professionale di reparto in base alle effettive necessità dell'ospite. Il personale medico, laddove necessario, prescrive diete personalizzate.

## **Cosa preparare e portare per il ricovero**

Al momento del ricovero, il degente è necessario che abbia con sé:

### **a) Effetti personali**

- sapone liquido
- pettine, spazzolino da denti e dentifricio
- biancheria intima
- pigiama
- eventuale porta-dentiera e pastiglie per la pulizia della dentiera
- calzature adatte alla palestra e ciabatte
- abbigliamento comodo

### **b) Documenti**

- codice fiscale
- documento di identità non scaduto (carta d'identità, patente o passaporto)
- la documentazione clinica (elenco dei medicinali, lettere dei ricoveri precedenti, esiti degli ultimi esami, copie di cartelle cliniche)
- tessera sanitaria, eventuali esenzioni: Invalidità Civile (tesserino verde), esenzioni per patologia (tesserino rosa), esenzioni per reddito (Mod. E 01)

È sconsigliato portare oggetti di valore e denaro.

La Fondazione Raimondi Francesco non si assume la responsabilità in caso di smarrimento o scomparsa di oggetti personali.

## **Caratteristiche del servizio di assistenza e cura**

La presa in carico dell'ospite prevede una valutazione olistica dei bisogni individuali ponendo l'ospite in posizione di centralità e valorizzandone sia il potenziamento delle capacità residue, mantenendo il maggior grado di autonomia possibile, sia le propensioni personali. Per questi motivi, l'approccio di cura è multidisciplinare e comporta un insieme di conoscenze e decisioni che simultaneamente hanno valenze clinico-internistiche, terapeutico-riabilitative ed assistenziali. L'identificazione dei bisogni, la formulazione (con successiva verifica) degli obiettivi a breve/medio termine e la pianificazione degli interventi avvengono attraverso la personalizzazione dell'assistenza da parte di tutta l'equipe per l'ambito di appartenenza. Ciò che emerge da questo trasversale processo viene costantemente condiviso con l'ospite e il familiare.

Le diverse figure professionali hanno il compito di elaborare un progetto individuale (PI) che si attiva mediante il Piano Assistenziale Individuale (PAI), finalizzato al raggiungimento del maggior benessere possibile dell'Ospite.

### • **Assistenza**

- **Assistenza Medica:** Presenza 5 giorni settimanali, reperibilità 24/24h 365 giorni all'anno
- **Assistenza infermieristica (IP):** 24/24 h è assicurata la presenza di infermieri dedicati alle attività di routine (somministrazione farmaci, medicazioni, rilevamento parametri vitali, ecc.)
- **Assistenza (ASA, OSS) 24/24h**

- Cure igieniche:** vengono seguiti scrupolosi protocolli che coniugano un'igiene accurata con il mantenimento di una buona elasticità epidermica e consentono il mantenimento delle autonomie residue e della relazione con la persona (dignità, autostima, rispetto per se stessi).

- Idratazione:** viene assicurata l'assunzione delle risorse idriche in base alle esigenze evidenziate nel PAI, che aumentano nei mesi estivi per prevenire fenomeni di disidratazione e mantenere un adeguato equilibrio idrico, secondo un programma prestabilito. Nei mesi estivi viene regolamentata la permanenza all'esterno degli ospiti per prevenire colpi di calore.
- Mobilizzazione precoce:** finalizzata ad evitare la sindrome d'allettamento ed al recupero del tono muscolare
- Variazione delle Posture:** variazione periodica delle posture mantenendo un corretto allineamento dei segmenti corporei al fine di evitare la formazione di lesioni da decubito, secondo il programma definito nel PAI dei rispettivi ospiti.
- Deambulazione assistita:** l'attività consiste nell'assistere la persona durante il cammino in modo da mantenere/potenziare le sue capacità residue. Le modalità vengono stabilite dal fisioterapista in base all'indice Tinetti che misura equilibrio e andatura.
- Assistenza ai pasti:** viene garantita ad ogni assistito qualora se ne verificasse la necessità e soprattutto in caso di disfagia, viene assicurata un'adeguata assistenza durante l'imbocco per prevenire situazioni di rischio.

- **Terapia della Riabilitazione (FKT)**

Interventi di riabilitazione finalizzati al mantenimento delle autonomie residue effettuati individualmente o in piccoli gruppi, eseguiti al letto o in palestra e/o in ambienti comuni.

- **Servizio di Animazione**

Le proposte per gli ospiti sono distribuite lungo la settimana.

**Le finalità del servizio:**

- Lavorare sulle capacità logiche ed intellettive dell'ospite all'interno del gruppo
- Riscoprire e valorizzare la cura della persona intesa come serie di gesti e comportamenti
- Promuovere momenti aggregativi, capaci di stimolare l'attenzione degli ospiti
- Realizzazione di piccoli manufatti

**Gli obiettivi specifici del servizio sono:**

- Stimolare l'uso della memoria e del pensiero logico oltre a creare un clima ludico e distensivo
- Favorire l'instaurarsi di un rapporto, stimolare la relazione con gli ospiti, aiutare l'ospite a meglio accettare la propria immagine
- Stimolare la socialità e offrire momenti di svago
- Stimolare l'uso della memoria, l'utilizzo del pensiero, la capacità di ascolto, incentivare la comunicazione e l'interazione con l'operatrice e gli altri ospiti
- Favorire l'orientamento spazio-temporale
- Stimolare la manualità grosso motoria e fino motoria
- Incentivare la comunicazione

- **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**

La presa in carico della persona prevede una valutazione olistica dei bisogni individuali ponendo l'assistito in posizione di centralità e valorizzandone il potenziamento, la valorizzazione delle capacità residue e le propensioni personali. Per questi motivi, l'approccio di cura è multidisciplinare e comporta un insieme di conoscenze e decisioni che simultaneamente hanno valenze clinico-internistiche, terapeutico-riabilitative ed assistenziali.

- **Presidi sanitari e ausili**

La struttura si avvale della collaborazione di un medico prescrittore per la prescrizione di ausili e presidi individuali (ai sensi del Decreto Ministeriale n. 332/99).

- **Accoglienza e assistenza dell'ospite**

L'ingresso dell'ospite, accompagnato dai familiari, è programmato ed avviene di norma entro le ore 10.00 dal lunedì al venerdì. L'assistito viene accolto dall'equipe di reparto che dispone ogni procedura necessaria in base al proprio ruolo, avvalendosi della collaborazione dei famigliari per facilitarne l'inserimento nella nuova realtà e raccogliendo tutte le informazioni necessarie ad erogare un'assistenza personalizzata.

L'identificazione dei bisogni la formulazione (con successiva verifica) degli obiettivi a breve/medio termine e la pianificazione degli interventi avvengono attraverso la personalizzazione dell'assistenza da parte di tutta l'equipe per l'ambito di appartenenza. Ciò che emerge da questo trasversale processo, viene costantemente condiviso con assistito e famigliari.

L'ospite viene ricevuto dall'equipe in particolare modo dal medico di reparto e dalla coordinatrice che oltre a dare il benvenuto accompagnano l'ospite in una breve visita della struttura e quindi in camera per la sistemazione dei propri effetti personali e quindi lo si accompagna nel salone della struttura. Il giorno dell'ingresso ogni professionista (medico-infermiere-fisioterapista) esegue la propria valutazione compilando le schede di pertinenza.

- **Dimissione**

La dimissione è di norma un evento prevedibile e programmabile in tempi lunghi secondo le modalità previste nel contratto, tali da consentire un'accurata pianificazione degli interventi e delle procedure. Nel caso la dimissione avvenisse in tempi più brevi, o fosse addirittura imprevedibile e improvvisa, resta comunque inteso che il Responsabile Medico dovrà assicurare che all'ospite dimesso venga consegnata tutta la documentazione necessaria per assicurare la continuità delle cure, pur nei limiti temporali e organizzativi imposti dall'urgenza della dimissione. Le possibili cause di dimissione sono: rientro al domicilio, trasferimento in altre strutture, invio in PS, decesso. Nel caso di rientro al domicilio o trasferimento in altra struttura, se necessario, al fine di consentire la dimissione assistita dell'Ospite e supportare il care giver è garantito l'intervento dell'Assistente Sociale di Fondazione Raimondi per attivare gli uffici competenti del Comune di residenza (articolo 9.2 del contratto di ingresso in RSA). Alla dimissione il paziente o gli aventi diritto possono richiedere copia della cartella clinica che verrà rilasciata entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta al costo di Euro 25,00 (art. 8.3 del contratto).

**Il Responsabile Medico** (o un medico da lui delegato allo scopo nei casi urgenti) al fine di garantire la continuità assistenziale, provvede alla redazione della lettera di dimissione, che verrà consegnata direttamente all'interessato o alla persona di riferimento al momento della dimissione definitiva. Sarà sua cura informare preliminarmente l'ospite e/o il familiare di riferimento delle eventuali incombenze burocratiche che dovrà espletare. Alla relazione saranno acclusi tutti i documenti ritenuti utili; tra questi non potranno di regola mancare: l'ultimo aggiornamento della scheda per la valutazione dell'autonomia generale (indice di Barthel o altra), della scala di valutazione del rischio di ulcere da pressione (Scheda Norton o altra scheda analoga), del Mini Mental State Examination e della scala di valutazione del rischio di caduta (scala di Tinetti o altra). La lettera di dimissione deve esplicitare la terapia farmacologica in atto.

**L'infermiere** integra la documentazione con indicazioni scritte (dimissione infermieristica) e se ritiene necessario fornisce ulteriori informazioni o spiegazioni inerenti le modalità di assistenza raccomandate dopo la dimissione, curando in particolare la chiarezza e la semplicità delle informazioni fornite, al fine di garantirne la piena comprensione anche da parte di operatori non specificamente formati in materia socio-sanitaria.

**Il terapeuta della riabilitazione** rivaluta gli eventuali ausili e presidi in uso, avviando e supervisionando le procedure per la fornitura, allo scopo di garantire la fruizione, anche nel caso di un rientro a domicilio. Propone eventuali trattamenti fisioterapici e riabilitativi, che saranno inseriti, d'intesa con il Responsabile Medico, all'interno della relazione di dimissione.

**L'ufficio amministrativo** provvede alla riconsegna di tutti i documenti personali a suo tempo inoltrati dall'ospite e depositati presso l'ufficio Accettazione ricoveri. Rilascia eventuali certificati su richiesta dell'interessato o di un suo delegato legalmente nominato.

Il ritiro degli effetti personali deve avvenire a cura dell'interessato o di persona da lui incaricata contestualmente alla dimissione.

**In caso di decesso preannunciato** sarà premura dei sanitari favorire la presenza dei parenti anche in orari non consoni nel rispetto degli altri ospiti.

**A decesso avvenuto**, compilata la documentazione legale, la salma potrà essere vegliata dai familiari in camera mortuaria.

### **Caratteristiche dei servizi della struttura**

- **Ristorazione**

Il servizio di ristorazione è garantito da una cucina centrale interna che propone menù, con diverse possibilità di scelta, appositamente formulati in relazione alla stagionalità ed alle esigenze nutrizionali degli Ospiti. Per pazienti con gravi problemi nutrizionali è prevista la preparazione di frullati e macinati o omogeneizzati, nonché la somministrazione di prodotti per alimentazione enterale (SNG, PEG).

Per quanto riguarda l'alternanza del menù quotidiano si segue una rotazione ogni quattro settimane; nell'allegato 5 sono riportati dei menu tipo.

- **Eco sostenibilità**

**Riscaldamento/raffrescamento:** l'impianto geotermico consente il raffrescamento dell'acqua senza utilizzo di alcun combustibile, mantenendo una temperatura e un'umidità costanti per un'ottimale fruibilità della struttura in ogni stagione.

**Produzione di energia elettrica:** una parte consistente dell'energia elettrica utilizzata per le attrezzature e i macchinari, proviene dall'impianto fotovoltaico, che garantisce il rispetto dell'ambiente.

**Illuminazione:** l'utilizzo della tecnologia LED permette, a parità di illuminazione, il consumo di un terzo dell'energia elettrica ai fini di un utilizzo più razionale della stessa.

- **Attrezzature**

Tutte le stanze della nuova ala sono dotate di impianto di vuoto e ossigeno centralizzato, è attivo un sistema di chiamata vocale degli operatori e sono presenti sollevatori a soffitto che permettono un minimo ingombro e la massima fruibilità degli spazi all'interno della camera.

- **Privacy**

E' garantito il massimo livello di riservatezza: le camere sono al massimo a due letti con tenda divisoria.

- **Vivibilità e Comfort**

- Le camere sono dotate di ampio balcone panoramico da cui si può godere la vista del giardino.
- Ad ogni piano sono presenti più ambienti di socializzazione in base al tipo di bisogno dell'ospite.
- Al piano terreno è possibile accogliere le visite di parenti e amici, in un'ampia e luminosa sala.
- All'esterno della struttura sono presenti percorsi nel verde idonei alla deambulazione o all'accompagnamento in carrozzina, in compagnia di amici, parenti e animatori.
- Le pareti sono completamente insonorizzate e coibentate al fine di garantire l'optimum del comfort termo acustico.

- **Servizio di Assistenza Religiosa**

Per i pazienti di religione cattolica è assicurata l'assistenza spirituale; ogni giorno viene celebrata all'interno della struttura presso la Chiesa dell'Istituto, la Santa Messa con i seguenti orari: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e sabato alle ore 16, giovedì alle ore 10.30 e domenica alle ore 10.00. La celebrazione è aperta anche ai fedeli del territorio. Nelle camere è predisposto un servizio di filodiffusione che consente l'ascolto

delle celebrazioni. All'interno dell'Istituto è presente ed opera una Comunità di Suore appartenenti alla "Congregazione Religiosa delle Serve di Maria Madre Addolorata" ed è presente il cappellano di Fondazione Raimondi.

## Notizie utili

- Orario Visite

La visita di familiari ed amici è consentita **tutti i giorni della settimana, 365 giorni all'anno**, dalle 8 del mattino alle 20 della sera, nel rispetto della *privacy* e della tranquillità degli Ospiti e delle attività svolte dagli operatori. E' consentita, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria, la permanenza in struttura anche in orari diversi da quelli indicati al fine di assistere il proprio caro in situazioni cliniche critiche o terminali. In caso di decesso dell'ospite dalle 20.00 alle 08.00 è possibile accedere alla struttura utilizzando l'accesso da via Isonzo; l'infermiere in turno si rende disponibile all'apertura del cancelletto pedonale mediante l'uso del citofono e della porta di ingresso accogliendo il parente personalmente.

- Oggetti personali

Si invitano gli Ospiti a non tenere con sé oggetti di valore o importanti somme di denaro. La Presidenza non risponde di eventuali ammanchi.

- Corrispondenza

Giornalmente viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza ordinaria personale.

- Rilascio certificati medici/amministrativi

La richiesta di certificati deve essere presentata al Responsabile Medico della RSA presso l'ufficio "Accettazione ricoveri".

Assicura la continuità assistenziale sia in caso di ricovero in PS/ricovero ospedaliero sia in caso di trasferimento in altra RSA mediante lettera di dimissione.

- Rilascio documentazione ai fini fiscali: i documenti saranno inviati insieme alla retta, oppure richiesti direttamente all'ufficio accettazione

- La retta comprende:

- assistenza generale con igiene e cura della persona
- P.I. e P.A.I. definiti
- assistenza medica nell'arco delle 24 ore di tutti i giorni dell'anno
- assistenza riabilitativa e fisioterapica
- assistenza infermieristica nell'arco delle 24 ore di tutti i giorni dell'anno
- assistenza farmaceutica
- materiale sanitario e per incontinenti
- vitto e alloggio
- attività di animazione
- eventuali gite e soggiorni estivi
- segretariato sociale
- servizio lavanderia per biancheria intima

- La retta non comprende

Trasporto ospiti mediante ambulanza

Parrucchiera/Barbiere

Estetista

Distributore automatico bevande calde, bibite e snack

Telefono pubblico

Lavanderia per i capi di vestiario

## Visite guidate in struttura

Su richiesta dell'interessato o dei parenti è possibile effettuare visite guidate all'interno della struttura sia nei reparti di Riabilitazione che nella RSA. Di norma le persone preposte sono le Coordinatrici, il Responsabile Sanitario e il Responsabile della Sicurezza.

## Uffici e servizi – orari e recapiti

- Ufficio “Accettazione ricoveri”

Per richiedere copia autenticata della documentazione sanitaria, i diretti interessati, gli aventi diritto o le persone da questi ultimi delegate, possono rivolgersi, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 14:00 alle 17:00 all'Ufficio “Accettazione ricoveri”. Qui riceveranno informazioni sulla modulistica da utilizzare per la richiesta e le eventuali tariffe, previste per il rilascio della documentazione. Per quanto riguarda la copia dei FASAS verrà rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta.

- Amministrazione

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:45. Telefono 0331-601133. L'ufficio “Amministrazione” è collocato a piano terra – corridoio sud.

- Ufficio Pubblica Tutela - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si occupa di fornire informazioni all'utenza e di ricevere e segnalazioni. È disponibile allo sportello di codesto ufficio ritirare la scheda per la segnalazione dei reclami, dei suggerimenti e degli apprezzamenti. Inoltre l'URP si occupa del monitoraggio della qualità dei servizi somministrando il questionario di gradimento agli Ospiti ed ai loro familiari (Customer – **vedi allegato 6**). I risultati dell'indagine di gradimento e le eventuali criticità emerse sono utilizzate dalla Presidenza per la stesura di un programma annuale di miglioramento dei servizi offerti. La restituzione della customer avverrà nei primi mesi dell'anno e sarà comunicata, previa idonea comunicazione, ai parenti/caregiver degli ospiti; inoltre i risultati saranno anche pubblicati sul sito aziendale.

Viene inoltre somministrata una customer ai dipendenti per il rilevamento del benessere in ambito lavorativo; tale valutazione viene effettuata periodicamente e i risultati vengono restituiti ai collaboratori e sono inoltre sottoposti allo staff di sicurezza per eventuali aggiornamenti.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00. Telefono 0331-601133.

- Tempi per la gestione di reclami e disservizi

In reception è ubicata una cassetta per raccogliere le customer e una cassetta per raccogliere eventuali moduli di reclamo. La cassetta della customer verrà aperta alla fine dell'anno (novembre) per l'elaborazione e la restituzione dei dati agli ospite e parenti. La cassetta dei reclami verrà aperta una volta al mese per la verifica, elaborazione e risoluzione delle problematiche segnalate. E' sempre possibile fare dei reclami verbalmente parlando con la Caposala o il Responsabile Sanitario per le problematiche più urgenti che verranno poi discusse con la Presidenza in tempi brevi.

- Assistente sociale

E' disponibile il martedì e il venerdì, dalle 14:30 alle 17:30, per dare informazioni sull'evasione, da parte degli organi competenti, di pratiche di tutela e amministrazione di sostegno di ospiti fragili. Telefono 0331-601133. L'ufficio è collocato a piano terra ala nuova RSA

## Garanzie di qualità e sicurezza

La Fondazione Raimondi Francesco assicura sempre:

- il rispetto del diritto dell'Ospite al **consenso informato** sul suo stato di salute, sugli accertamenti e sulle terapie proposte. Ha il diritto di fare annotare sulla cartella clinica le proprie **osservazioni personali** e di chiedere, in qualsiasi momento, **copia della documentazione clinica**
- il rispetto del diritto alla **riservatezza** ed il trattamento dei dati sanitari (sensibili), come da D.Lgs n. 196/2003. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti lo stato di salute psico-fisica degli Ospiti, fornendole solo all'Ospite stesso e, qualora sia consenziente, ai suoi familiari o a persone da lui designate

Gli Ospiti e i familiari non sono autorizzati in nessun caso a dare compensi in denaro al personale e/o ai volontari.

La Fondazione Raimondi Francesco è attrezzata con apparecchiature che rispettano le norme vigenti in materia sanitaria, le quali periodicamente vengono trattate e controllate da tecnici specializzati.

Come previsto dal D.L. 81/08 il personale è preparato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti, in caso di guasti e malfunzionamenti delle apparecchiature della struttura.

L'Istituto dispone del protocollo per l'igiene degli alimenti nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs. 155/97, per il controllo del processo di ristorazione (HACCP). Costantemente si applicano procedure di controllo e verifica degli alimenti.

In tutti i locali della Fondazione Raimondi Francesco è vietato fumare (L. 584/75 e s.m.i. e D.G.R. Lombardia 24/04/1996 n. 6/12284).

Nella struttura è funzionante il servizio per il ritiro e lo smaltimento dei rifiuti speciali in base alle normative vigenti.

**Allegato 1 - CONTRATTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI RESIDENZIALI SANITARI ASSISTENZIALI**

**tra**

Fondazione Raimondi Francesco, con sede in via Volta n.° 1, Prospiano di Gorla Minore (21055-VA), C.F. 81007970122 – P.I. 00576660120, in persona del Direttore Generale *pro-tempore* (di seguito “**Gestore**”);

**e**

- **Ospite**

Cognome e nome

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_

codice fiscale \_\_\_\_\_

codice sanitario \_\_\_\_\_

(di seguito “**Ospite**”)

- **Parente** (che stipula il presente contratto per conto dell’Ospite, allo stato impossibilitato ad esprimere valido consenso, e/o unitamente al medesimo)

Cognome e nome

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_

codice fiscale \_\_\_\_\_

legame di parentela con l’Ospite \_\_\_\_\_

- **Parente** (che stipula il presente contratto per conto dell’Ospite, allo stato impossibilitato ad esprimere valido consenso, e/o unitamente al medesimo)

Cognome e nome

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_

codice fiscale \_\_\_\_\_

legame di parentela con l'Ospite

- **Tutore / Curatore / Amministratore di sostegno**

Cognome e nome \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_), cap. . \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ n.° \_\_\_\_\_

codice fiscale \_\_\_\_\_

il quale interviene in qualità di

**Tutore dell'Ospite**

**Curatore dell'Ospite**

**Amministratore di Sostegno dell'Ospite**

(di seguito, singolarmente o congiuntamente, "**Contraente**");

**premessato che**

- a) il Gestore è Ente accreditato dalla Regione Lombardia per l'erogazione di prestazioni residenziali sanitario-assistenziali;
- b) il Contraente ha chiesto al Gestore la fornitura a favore dell'Ospite presso la RSA delle prestazioni residenziali sanitarie, infermieristiche, riabilitative, socio assistenziali, animative, alberghiere, gestionali e amministrative offerte dal Gestore, nel proseguo anche dette "**Servizi**", che dichiara di conoscere e di gradire;
- c) sono state adempiute in forma gratuita le pratiche e procedure preliminari all'ingresso dell'Ospite presso la RSA e, di conseguenza, sono stati verificati i requisiti richiesti per l'accesso ai Servizi;

**le parti convengono e stipulano quanto segue**

**art. 1 – Premesse**

1.1 Le Premesse e gli Allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto e, con la sottoscrizione, il Contraente dichiara di ben conoscerli.

**art. 2 – Oggetto**

2.1 Il presente Contratto concerne l'erogazione da parte del Gestore in favore dell'Ospite delle prestazioni di assistenza residenziale socio-sanitaria, nonché di prestazioni infermieristiche, riabilitative, animative, alberghiere, gestionali ed amministrative secondo i livelli strutturali, gestionali, organizzativi e qualitativi

definiti dalla normativa regionale di riferimento, nonché dalla Carta dei Servizi, dal Codice Etico del Gestore e dal presente Contratto.

2.2 Il presente Contratto concerne, altresì, l'erogazione del servizio accessorio di custodia, nei limiti delle disponibilità logistiche della struttura, di oggetti personali dell'Ospite specificamente affidati al Gestore, il quale ne rilascerà apposita ricevuta; tutto in conformità di quanto previsto dagli articoli 1783 – 1786 del codice civile.

2.3 Il Gestore non assume alcuna responsabilità per lo smarrimento e/o il furto di oggetti personali dell'Ospite che non siano stati specificamente affidati ai sensi dell'art. 2.3.

2.4 Il Gestore dichiara di aver stipulato idonea polizza assicurativa per la responsabilità civile verso il personale, gli altri Ospiti ed i terzi e contro il rischio da incendio.

2.5 Il Gestore affida a proprio personale qualificato lo svolgimento dei compiti assistenziali in favore dell'Ospite (ad es. igiene, pasti, etc.): l'effettuazione di tali attività da parte di familiari e/o assistenti privati deve essere richiesta per iscritto dal Contraente e previamente autorizzata dal Gestore.

2.6 Il Gestore si impegna a costituire documentazione sanitaria e socio-sanitaria dell'Ospite.

### **art. 3 - Durata, rinnovo e recesso**

3.1 Il presente Contratto non è cedibile a terzi ed ha durata di mesi dodici dalla stipulazione e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno alla scadenza.

3.2 Ciascuna Parte ha diritto di recedere in ogni momento dal presente Contratto con comunicazione scritta da inviarsi all'altra mediante raccomandata r/r con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In particolare, il Gestore si riserva il diritto di recedere dal presente Contratto e di provvedere alle conseguenti dimissioni dell'Ospite nel caso in cui la situazione sanitaria e/o comportamentale dell'Ospite sia ritenuta, ad insindacabile giudizio del Gestore stesso, incompatibile con la permanenza presso la struttura.

3.3 In caso di mancato rispetto del termine di preavviso il Contraente è tenuto al pagamento in favore del Gestore di una penale corrispondente alla retta giornaliera vigente maggiorata del 30% (trentapercento) per ogni giorno di mancato preavviso, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

3.4 In caso di mancato rilascio del posto-letto alla data di scadenza contrattuale o di risoluzione del Contratto o di efficacia del recesso, il Contraente è tenuto al pagamento in favore del Gestore di una penale pari all'importo della retta giornaliera vigente maggiorata del 30% (trentapercento), fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

3.5 In caso di risoluzione per qualsivoglia motivo del Contratto (ad es. recesso, risoluzione per inadempimento, decesso dell'Ospite, etc.) gli oggetti personali dell'Ospite dovranno essere ritirati entro i successivi giorni 15 (quindici) a cura del Contraente o di aventi causa con idoneo titolo.

3.6 Decorsi mesi 3 (tre) dalla risoluzione per qualsivoglia motivo del Contratto, il Gestore è autorizzato allo smaltimento, a spese del Contraente o di aventi causa, degli oggetti personali non ritirati ai sensi dell'art. 3.5.

3.7 il presente contratto non potrà essere ceduto dalle parti, salvo consenso scritto delle stesse (vedi art. 3.1)

#### **art. 4 – Retta e variazione**

4.1 La retta giornaliera per l'erogazione dei Servizi è di € 73,00 (settantatre euro), per la sistemazione in:

- camera singola
- camera doppia

4.2 Il Gestore si riserva la facoltà di variare la retta mediante comunicazione scritta, recante indicazione dei motivi della variazione, da inviarsi al Contraente con un preavviso di (almeno) giorni 30 (trenta).

4.3 Gli incrementi della retta possono dipendere, anche alternativamente, da uno o più dei seguenti motivi:

- a) adeguamento su base specifica, a fronte della constatazione da parte della Direzione della RSA, di un aumento del costo dei Servizi;
- b) adeguamento generale a fronte di eventi di natura economica, riguardanti sia i costi che i ricavi derivanti dalla gestione della RSA.

4.4 La retta come variata ai sensi dell'art. 4.2 si intenderà accettata dal Contraente in assenza di comunicazione scritta di non accettazione da inviarsi entro giorni 10 (dieci) dalla ricezione della comunicazione di variazione.

4.5 In caso di non accettazione della variazione della retta l'Ospite dovrà lasciare la RSA entro giorni 15 (quindici) dall'invio della comunicazione di non accettazione ai sensi dell'art. 4.4.

4.6 Qualora l'Ospite non lasci la RSA nel termine di cui all'art. 4.5 si applicherà a carico del Contraente la penale stabilita dall'art. 3.4, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

4.7 Fatte salve le ipotesi di preavviso e/o penale, nonché di assenza temporanea previste dal presente Contratto, il Gestore si impegna a restituire le frazioni di retta pagate dal Contraente e riferite a periodi di non godimento dei Servizi.

4.8 La retta deve intendersi al netto dei contributi pubblici o provenienti da terzi, vigenti e futuri.

4.9 Sono esclusi dalla retta onorari, compensi e qualsivoglia altro costo o spesa per prestazioni non fornite direttamente dal Gestore (ad es. visite mediche specialistiche, terapie di riabilitazione personalizzate, cure estetiche); spese telefoniche, tickets e farmaci non compresi nel Prontuario Farmaceutico; protesi; presidi sanitari, di tutela e di sostegno, ausili alla deambulazione ed al movimento personalizzati; presidi per incontinenza, antidecubito e di protezione; fisioterapia; spese personali (ad es. parrucchiere, barbiere, podologo); trasporti; accompagnatore per visite mediche esterne, nonché tutto quanto non espressamente indicato nel presente Contratto e nella Carta dei Servizi.

4.10 In deroga all'art. 4.2, l'adeguamento annuo del costo del Servizio secondo indicatori statistici e gestionali (indici nazionali dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati calcolato sulle variazioni percentuali dell'anno di riferimento rispetto all'anno precedente) è applicato automaticamente dal 1° gennaio di ogni anno e senza obbligo di preavviso.

#### **art. 5 – Pagamenti**

5.1 L'obbligo di pagamento della retta incombe solidalmente su tutti i soggetti che costituiscono il Contraente.

5.2 Il pagamento della retta deve avvenire in via posticipata entro il giorno 10 (dieci) di ogni mese, con le seguenti modalità:

- RID (rimessa interbancaria diretta);
- addebito su conto corrente;
- altre modalità concordate per iscritto con il Gestore.

5.3 In caso di ritardo nel pagamento della retta sono dovuti gli interessi di legge sulle somme maturate ed insolute.

5.4 Il Gestore emetterà mensilmente fattura intestata al Contraente secondo le indicazioni che il medesimo dovrà tempestivamente fornire. In mancanza, le fatture verranno intestate all'Ospite. Il Gestore emetterà annualmente a favore del soggetto intestatario delle fatture la certificazione a fini fiscali relativa alla retta ed agli altri eventuali costi (ad es. per le prestazioni sanitarie erogate), come previsto dalla delibera n. 26316/1997 della Giunta Regionale della Lombardia.

#### **Art. 6 - Ingresso**

6.1 Il Gestore si impegna a fornire al Contraente una valutazione globale scritta dello stato di bisogno dell'Ospite ed a coinvolgere l'Ospite nella formulazione del relativo progetto di assistenza, nel rispetto delle indicazioni fornite dall'ATS di competenza e/o dalla normativa regolatoria.

6.2 Il Gestore si impegna a prendere in carico l'Ospite secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale, ed a segnalare all'ATS di competenza e/o al Comune di residenza dell'Ospite eventuali situazioni di complessità.

6.3 Il Gestore provvede alla cancellazione del nominativo dell'Ospite, a decorrere dal giorno dell'ingresso, dall'elenco del rispettivo medico di medicina generale ed alla adozione del codice relativo.

6.4 Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà essere dotato di corredo personale idoneo alle sue esigenze.

6.5 Il corredo personale dell'Ospite dovrà essere rinnovato e/o adattato nel tempo a cura del Contraente, al fine di salvaguardare la dignità e le esigenze dell'Ospite.

6.6 Al momento dell'ingresso il Contraente deve costituire presso il Gestore un deposito cauzionale infruttifero corrispondente ad una mensilità, da mantenersi per tutta la durata del Contratto. Il Contraente

autorizza il Gestore ad attingere al predetto deposito per il rinnovo e/o adattamento del corredo personale dell'Ospite qualora non vi provveda direttamente entro giorni 15 quindici dalla segnalazione da parte del Gestore. Il predetto deposito sarà dal Gestore restituito al Contraente o a suoi aventi causa alla risoluzione per qualsivoglia motivo del Contratto, salvo eventuale compensazione con somme dovute dal Contraente a qualsiasi titolo.

6.7 Il Gestore si riserva la facoltà di effettuare, in ragione delle esigenze dell'Ospite o per motivi di ordine organizzativo interno, cambiamento del posto letto assegnato all'Ospite.

#### **art. 7 – Assenza temporanea**

7.1 In caso di assenza temporanea dell'Ospite (ad es. ricovero ospedaliero, motivi familiari, motivi personali, etc.) per periodi di tempo fino a giorni 15 (quindici), il Gestore si impegna al mantenimento del posto letto occupato e a non assegnare lo stesso ad altri.

7.2 In caso di assenza temporanea dell'Ospite (ad es. ricovero ospedaliero, motivi familiari, motivi personali, etc.) per periodi di tempo superiori a giorni 15 (quindici), il Gestore si riserva di valutare di comune accordo con il Contraente il mantenimento della disponibilità del posto letto.

7.3 Qualunque sia il motivo per il quale il Gestore, in caso di assenza temporanea dell'Ospite, si impegna al mantenimento del posto letto occupato e a non assegnare lo stesso ad altri, il Contraente è tenuto al pagamento della retta dovuta.

#### **art. 8 – Dimissione**

8.1 In caso di risoluzione per qualsivoglia causa del Contratto ed al fine di garantire la dimissione in forma assistita, il Gestore potrà preavvertire in forma scritta la ATS competente ed il Comune di residenza dell'Ospite.

8.2 L'onere di reperire una nuova sistemazione in conseguenza dell'intervenuta dimissione incombe esclusivamente sul Contraente e/o su coloro cui la Legge riconosce doveri nei confronti dell'Ospite.

8.3 Alla dimissione il paziente o gli aventi diritto possono richiedere copia della cartella clinica che verrà rilasciata entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta al costo di Euro 25,00.

#### **art. 9 – Clausola risolutiva espressa**

9.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., il mancato pagamento della retta per complessivi giorni 90 (novanta) nell'arco di un anno ovvero la violazione da parte del Contraente del Regolamento interno della RSA ovvero la revoca dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali di cui all'art. 10 determina la risoluzione di diritto del presente contratto.

9.2 Al fine di consentire la dimissione assistita dell'Ospite e supportare il care giver è garantito l'intervento dell' Assistente Sociale di Fondazione Raimondi per attivare gli uffici competenti del Comune di residenza; a tal fine la risoluzione di cui all'art. 9.1 avrà efficacia allo scadere del 30° (trentesimo) giorno dalla ricezione da parte del Contraente di comunicazione scritta del Gestore di avvalersi della clausola risolutiva.

9.3 In caso di mancato rilascio del posto letto alla scadenza di cui all'art. 9.2, il Contraente è tenuto al pagamento in favore del Gestore di una penale pari all'importo della retta giornaliera vigente maggiorato del 30% (trentapercento), fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

#### Art. 10 – Modalità di erogazione delle prestazioni/servizi

##### Assistenza

- **Assistenza Medica:** Presenza 5 giorni settimanali, reperibilità 24/24h 365 giorni all'anno
  - **Assistenza infermieristica (IP):** 24/24 h è assicurata la presenza di infermieri dedicati alle attività di routine (somministrazione farmaci, medicazioni, rilevamento parametri vitali, ecc.)
  - **Assistenza (ASA, OSS) 24/24h**
  - **Servizio di Riabilitazione (fkt):** la fisioterapia di mantenimento delle capacità motorie avverrà due volte alla settimana; è possibile incrementare a pagamento (15 Euro per 30 minuti) il minutaggio di fkt su richiesta scritta dell'ospite/Parente/Caregiver e se confermata dal medico o dal fisiatra. E' comunque possibile frequentare la palestra con supervisione del fisioterapista dal lunedì al venerdì.
- Igiene personale:** vengono seguiti scrupolosi protocolli che coniugano un'igiene accurata con il mantenimento di una buona elasticità epidermica e consentono il mantenimento delle autonomie residue e della relazione con la persona (dignità, autostima, rispetto per se stessi).
  - Idratazione:** viene assicurata l'assunzione delle risorse idriche in base alle esigenze evidenziate nel PAI, che aumentano nei mesi estivi per prevenire fenomeni di disidratazione e mantenere un adeguato equilibrio idrico, secondo un programma prestabilito. Nei mesi estivi viene regolamentata la permanenza all'esterno degli ospiti per prevenire colpi di calore.
  - Mobilizzazione:** posizioni che vengono fatte assumere al fine di mantenere un buon grado di flessibilità osteo - tendinea e di elasticità muscolare, evitando anche la formazione di lesioni da decubito, secondo il programma definito nel PAI dei rispettivi ospiti.
  - Deambulazione assistita:** l'attività consiste nell'assistere l'ospite per permettergli di mantenere le capacità residue nella deambulazione. Le modalità vengono stabilite dal Fkt in base all'indice Tinetti che misura equilibrio e andatura.
  - Assistenza ai pasti:** la disfagia viene trattata con un'adeguata assistenza durante l'imbocco per prevenire situazioni di rischio.

##### Ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito da una cucina centrale interna appaltata a una società di ristorazione che propone menù con diverse possibilità di scelta, appositamente formulati in relazione alla stagionalità ed alle esigenze nutrizionali dei pazienti. E' prevista quindi, dietro prescrizione del

medico di reparto, la preparazione di diete iposodiche, iperproteiche e adatte a pazienti diabetici. Per pazienti disfagici, infine, è prevista la preparazione di frullati e/o macinati, nonché la somministrazione di prodotti per alimentazione enterale (SNG, PEG).

Per quanto riguarda l'alternanza del menù quotidiano si esegue una rotazione ogni quattro settimane; nell'allegato 5 della carta dei servizi sono riportati dei menù tipo.

### **Servizio di Trasporto**

I servizi di trasporto tramite ambulanza territoriali da e per Fondazione Raimondi Francesco sono a carico dei pazienti.

### **Servizio di Assistenza Religiosa**

Per gli Ospiti di religione cattolica è assicurata l'assistenza spirituale; inoltre presso la Chiesa dell'Istituto viene celebrata la Santa Messa quotidiana aperta anche ai fedeli del territorio con i seguenti orari (che possono subire delle variazioni durante l'anno): pomeriggio alle ore 16.00, ad esclusione del giovedì e domenica che avviene rispettivamente alle ore 10.30 e alle ore 10.00. Nelle camere è predisposto un servizio di filodiffusione che consente l'ascolto delle celebrazioni. All'interno dell'Istituto è presente ed opera una Comunità di Suore appartenenti alla "Congregazione Religiosa delle Serve di Maria Madre Addolorata" ed il cappellano di Fondazione Raimondi

### **Ulteriori servizi offerti**

Servizi gratuiti:

Camera mortuaria, Camera ardente

Telefono pubblico al piano terra sito in prossimità della Chiesa interna a Fondazione Raimondi

Servizio TV in camera

A pagamento:

Parrucchiera/barbiere

Distributore automatico bevande calde, bibite e snack

### **Art. 11 – Trattamento dei dati personali - Riservatezza**

11.1 Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs n. 196/2003, il Contraente e l'Ospite, consapevoli dei diritti riconosciuti dall'art. 7 della predetta normativa (tra cui quello di ottenere dal titolare la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e la loro messa a disposizione in forma intelligibile; di avere conoscenza dell'origine dei dati, della finalità e delle modalità del trattamento, della logica applicata al trattamento, degli estremi identificativi del titolare e dei soggetti cui i dati possono essere comunicati; di ottenere l'aggiornamento, l'integrazione, la modifica, la rettifica, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima dei propri dati e il blocco dei dati trattati in violazione della legge; di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati) e che il rifiuto al trattamento comporta l'impossibilità di adempiere al presente Contratto, forniscono esplicito consenso al trattamento dei propri dati personali, esclusivamente

per l'esecuzione del presente Contratto (in particolare, per fini di diagnosi, prevenzione, cura, riabilitazione) e per ottemperare ad obblighi previsti dalla legge.

11.2 Il trattamento è realizzato per mezzo delle operazioni o complesso di operazioni indicate all'art. 4 comma 1 lett. a) D. Lgs n. 196/2003 (tra cui raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati) e può essere svolto con o senza l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati.

11.3 Titolare del trattamento è il Gestore.

11.4 Incaricato del trattamento è il personale (dipendenti, consulenti e/o collaboratori in qualsiasi forma) del Gestore.

11.5 I dati personali possono venire a conoscenza degli incaricati del trattamento e possono essere comunicati per le finalità di cui all'art. 11.1 a collaboratori esterni e, in genere, a tutti quei soggetti cui la comunicazione sia necessaria per il corretto adempimento delle finalità indicate all'art. 11.1 (ad es. Enti locali, Autorità amministrative, ATS, Aziende ospedaliere).

11.6 I dati personali non sono soggetti a diffusione e possono essere trasferiti verso Paesi dell'Unione Europea e verso Paesi terzi rispetto all'Unione Europea nell'ambito delle finalità di cui all'art. 11.1.

11.7 I dati personali idonei a rilevare lo stato di salute dell'Ospite saranno comunicati al Contraente e/o all'Ospite solo per il tramite del Medico del reparto di appartenenza designato dal Gestore.

### **art. 12 – Comunicazioni**

12.1 Salvo ove diversamente disposto, ogni comunicazione relativa al Contratto dovrà essere inviata a:

– Gestore: Fondazione Raimondi Francesco – Via Volta 1, 21055 Gorla Minore (VA) – tel. 0331.601133 – fax. 0331.601023 – posta elettronica

– Contraente:

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n°. \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_)

Tel. \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Fax. \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

### **art. 13 – Varie**

13.1 Il Contraente può chiedere l'intervento del difensore civico nei casi in cui sia negata o limitata la fruibilità dei Servizi oggetto del presente Contratto, nonché per ogni eventuale necessità accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e/o all'Ufficio di Pubblica Tutela della ATS di competenza.

13.2 Il presente Contratto potrà essere modificato solo per iscritto e di comune accordo tra le Parti.

13.3 Il presente Contratto costituisce espressione integrale dell'accordo intervenuto tra le Parti e sostituisce qualsiasi precedente intesa verbale o scritta

13.4 Per tutto quanto non disciplinato dal presente contratto le Parti fanno espresso rinvio alle disposizioni del Codice Civile e alle leggi speciali emanate in materia dal Legislatore nazionale e/o regionale.

#### **art. 14 – Foro esclusivo**

14.1 Per ogni controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e/o cessazione per qualsivoglia motivo del Contratto, le Parti dichiarano esclusivamente competente l'Autorità Giudiziaria del Foro di Busto Arsizio, con esclusione di ogni altro Foro.

Allegati:

- Carta dei Servizi;
- Codice Etico;
- Regolamento interno.

Gorla Minore,

Gestore

\_\_\_\_\_

Ospite (non si richiede firma in caso di impossibilità)

\_\_\_\_\_

Contraente (indicare se parente, tutore, curatore, amministratore di sostegno, altro)

\_\_\_\_\_

Il Contraente e l'Ospite dichiarano, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del c.c., di approvare specificatamente gli articoli di seguito richiamati: 3.1 (rinnovo tacito); 3.2 (recesso del Gestore per incompatibilità); 3.3 (penale per mancati rispetto del preavviso); 3.4 (penale per mancato rilascio del posto letto); 3.6 (smaltimento oggetti personali); 4.2 (variazione retta); 4.4 (tacita accettazione della variazione retta); 4.5 (mancata accettazione della variazione retta); 4.6 (penale per mancato rilascio del posto letto in

caso di non accettazione della variazione retta); 6.6 (deposito cauzionale); 6.7 (spostamento di posto letto); 9 (clausola risolutiva espressa); 14.1 (Foro convenzionale).

Gorla Minore, li

Ospite (non si richiede firma in caso di impedimento)

\_\_\_\_\_

Contraente (indicare se parente, tutore, curatore, amministratore di sostegno, altro)

\_\_\_\_\_



### Allegato 3 – REGOLAMENTO INTERNO

#### All'attenzione dei parenti e visitatori tutti:

- Rispettate gli **orari** e l'**organizzazione** operativa delle attività di reparto
- **Riferite sempre al personale qualsiasi elemento utile** a migliorare l'assistenza o la qualità di vita dell'ospite
- Rispettate il **riposo** degli ospiti
- Favorite **serenità** nel momento dell'assunzione degli alimenti
- Limitate la presenza al momento dei **pasti** a un solo visitatore
- Attenetevi alle disposizioni dietetiche dell'ospite, ottenendo la necessaria autorizzazione da parte del Responsabile di reparto per il consumo di **alimenti** al di fuori dei pasti principali
- Uscite sempre dalla stanza dell'ospite durante le cure igieniche o altre situazioni che richiedono **privacy** per l'ospite
- Mantenete la **riservatezza** per ogni notizia o dato riguardante le condizioni di salute dell'ospite, fatti privati del personale e dell'organizzazione della RSA
- Stimolate la **socializzazione** dell'ospite rispettando le sue preferenze ed esigenze specifiche, evitando assolutamente l'isolamento e/o l'esclusione
- Concordate l'**assistenza privata** con il Responsabile di reparto
- Favorite un **abbigliamento** da giorno agli ospiti
- Comunicate al personale eventuali accompagnamenti dell'ospite all'**esterno** del reparto
- Comunicate quando lasciate un ospite senza **sorveglianza** nei luoghi diversi dal reparto
- Adottate un abbigliamento appropriato e dignitoso

#### E' vietato:

- **Fumare** nei locali della struttura
- **Accedere ai locali di servizio** del reparto (cucina, bagni assistiti, depositi...)
- Intraprendere iniziative dirette sull'ospite autonome e non concordate con il personale di reparto
- **Fare osservazioni o reclami al personale di assistenza.** Disguidi e/o controversie vanno sempre esposti al Responsabile di reparto o al Responsabile Sanitario
- **Dare compensi in denaro** al personale interno e ai volontari
- **Applicare presidi** agli ospiti
- **Introdurre cibi e/o bevande** che siano deteriorabili o di cui non si conoscano i contenuti (portare solo cibo monodose e di produzione specificata sulla confezione)
- **Introdurre oggetti e/o apparecchiature** che possano arrecare danno agli ospiti

L'osservanza e il rispetto di queste comuni disposizioni costituiscono un elemento indispensabile per garantire un'adeguata assistenza all'ospite, un positivo inserimento delle persone demandate ad assistere i propri cari nella vita della struttura, un clima sereno al personale nello svolgimento del piano di lavoro.

Il Responsabile Sanitario  
*Dr. Alberto Edalli*

### **Allegato 4 – Diritti dell’anziano**

#### **LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI**

Non vi è contraddizione tra l’aver ricordato che la persona anziana gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti di cittadinanza riconosciuti alla persona umana dal nostro ordinamento giuridico, e il proporre la declinazione e l’adozione di una carta dei diritti della persona anziana che ha come finalità di servire da supporto all’azione di educazione e di sviluppo delle politiche sociali auspicata in premessa.

#### **La persona anziana ha il diritto**

- 1) Di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà.
- 2) Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell’ambiente umano di cui essa fa parte.
- 3) Di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- 4) Di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio.
- 5) Di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici.
- 6) Di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni.
- 7) Di conservare relazioni con persone di ogni età.
- 8) Di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività.
- 9) Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull’età.
- 10) Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l’omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere.
- 11) 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.

#### **La società e le istituzioni hanno il dovere**

- 1) Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica.
- 2) Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell’evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante.
- 3) Di rispettare la modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di ‘correggerle’ e di ‘deriderle’, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto.
- 4) 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- condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita forzatamente abbandonato.
- 5) Di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute.
- 6) Di favorire, per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 7) Di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

**8)** Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare ed attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

**9)** Di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i suoi familiari e gli operatori socio-sanitari.

**10)** Di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale.

**11)** Di operare, perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **Diritto alla tutela della salute**

L'Anziano viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa, svolte secondo i criteri delle più recenti linee guida di geriatria e gerontologia.

### **Diritto al decoro**

La Fondazione considera fattore prioritario per il decoro dell'individuo:

#### ***1.2.1 - l'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona:***

con l'impiego delle risorse umane e degli ausili necessari, devono essere eseguite nelle forme e nei modi adeguati per mantenere un costante stato di benessere dell'Anziano.

Particolare attenzione è rivolta ai servizi di manicure, pedicure e parrucchiere.

Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.

#### ***1.2.2. - l'abbigliamento:***

i capi indossati devono essere adeguati per una decorosa presentazione dell'Ospite.

Devono essere personali, stirati, adatti alla patologia ed alla stagione. All'atto dell'ingresso vengono riposti nell'armadio personale, previo accertamento che siano etichettati con numero attribuito all'Ospite.

#### ***1.2.3 - l'igiene degli ambienti:***

tutti gli ambienti in cui si svolgono i servizi, come gli oggetti e le suppellettili presenti, devono essere costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, con l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti opportuni.

**Allegato 5**

Menù estivo

GIORNO		DATA	REPARTO RSA	NUMERO PASTI
VINO 1/4				
BIANCO	ROSSO			
<b>PRANZO PRIMI PIATTI</b>		NORM.	<b>CENA PRIMI PIATTI</b>	NORM.
RISOTTO AGLI ASPARAGI			ZUPPA PAESANA	
PASTA IN BIANCO			PASSATO DI VERDURA	
PASTA AL POMODORO			MINISTRINA	
MINISTRINA			SEMOLINO	
SEMOLINO			RISO BIANCO	
RISO BIANCO				
BRODO				
<b>PRANZO SECONDI PIATTI</b>		NORM.	<b>CENA SECONDI PIATTI</b>	NORM.
CAPRESE			ROTOLINI PROSCIUTTO E FORMAGGIO	
PROSCIUTTO COTTO			PROSCIUTTO COTTO	
TORTINO DI CARNE			TORTINO DI CARNE	
FORMAGGIO SEMI STAGIONATO			FORMAGGIO SEMI STAGIONATO	
FORMAGGIO FRESCO-SPALMABILE			FORMAGGIO FRESCO-SPALMABILE	
<b>PRANZO CONTORNI</b>		NORM.	<b>CENA CONTORNI</b>	NORM.
FINOCCHI			PISELLI	
VERDURA FRESCA			VERDURA FRESCA	
PURE' DI PATATE			PURE' DI PATATE	
<b>PRANZO FRUTTA / DESSERT</b>		NORM.	<b>CENA FRUTTA / DESSERT</b>	NORM.
FRUTTA DI STAGIONE			FRUTTA DI STAGIONE	
MOUSSE DI FRUTTA			FRUTTA COTTA	
BUDINO			MOUSSE DI FRUTTA	
YOGURT			BUDINO/YOGURT	
<b>COLAZIONI</b>		Q.TA'	<b>MERENDA</b>	Q.TA'
LATTE			SUCCO	
THE DETEINATO			THE DETEINATO	
CAFFE' D'ORZO			ZUCCHERO	
ZUCCHERO			DOLCIFICANTE	
DOLCIFICANTE			YOGURT	
CIOCCOLATA SPALMABILE			BUDINO	
FETTE BISCOTTATE			FRUTTINO	
BRIOCHES			BRIOCHES	
PLUMCAKE			PLUMCAKE	
BISCOTTI			BISCOTTI	
BISCOTTI PER DIABETICI			BISCOTTI PER DIABETICI	

Menù invernale

GIORNO		DATA	REPARTO RSA	NUMERO PASTI
<b>MENU' INVERNALE 1 SETTIMANA RIEPILOGO</b>				
<b>VINO 1/4</b>				
<b>BIANCO</b>	<b>ROSSO</b>			
<b>PRANZO PRIMI PIATTI</b>		<b>NORM.</b>	<b>CENA PRIMI PIATTI</b>	
PASTA RICOTTA E SPINACI			MINISTRONE CON CROSTINI	
PASTA ALL'OLIO			PASSATO DI VERDURA	
PASTA AL POMODORO			MINISTRINA	
MINISTRINA			SEMOLINO	
SEMOLINO			BRODO	
RISO BIANCO				
BRODO				
<b>PRANZO SECONDI PIATTI</b>		<b>NORM.</b>	<b>CENA SECONDI PIATTI</b>	
HAMBURGER ALLA PIZZAIOLA			FRITTATA CON VERDURE	
PROSCIUTTO COTTO			PROSCIUTTO COTTO	
TORTINO DI CARNE			TORTINO DI CARNE	
FORMAGGIO SEMI STAGIONATO			FORMAGGIO SEMI STAGIONATO	
FORMAGGIO FRESCO-SPALMABILE			FORMAGGIO FRESCO-SPALMABILE	
<b>PRANZO CONTORNI</b>		<b>NORM.</b>	<b>CENA CONTORNI</b>	
CAROTE PREZZEMOLATE			SPINACI ALLA PARMIGIANA	
VERDURA FRESCA			VERDURA FRESCA	
PURE' DI PATATE			PURE' DI PATATE	
<b>PRANZO FRUTTA / DESSERT</b>		<b>NORM.</b>	<b>CENA FRUTTA / DESSERT</b>	
FRUTTA DI STAGIONE			FRUTTA DI STAGIONE	
MOUSSE DI FRUTTA			FRUTTA COTTA	
BUDINO			MOUSSE DI FRUTTA	
YOGURT			BUDINO/YOGURT	
<b>COLAZIONI</b>		<b>Q.TA'</b>	<b>MERENDA</b>	
LATTE			SUCCO	
THE DETERMINATO			THE DETERMINATO	
CAFFE' D'ORZO			ZUCCHERO	
ZUCCHERO			DOLCIFICANTE	
DOLCIFICANTE			YOGURT	
CIOCCOLATA SPALMABILE			BUDINO	
FETTE BISCOTTATE			FRUTTINO	
BRIOCHE			BRIOCHE	
PLUMCAKE			PLUMCAKE	
BISCOTTI			BISCOTTI	
BISCOTTI PER DIABETICI			BISCOTTI PER DIABETICI	

**Allegato 6 – Customer Satisfaction**

**CUSTOMER SATISFACTION**    **RSA** (*Residenza Sanitaria Assistenziale*)    **SDR** (*Riabilitazione*)

Gentile ospite/paziente/care giver, nell’ottica di continuo monitoraggio della soddisfazione dei nostri utenti e del livello qualitativo del servizio erogato, La preghiamo di compilare il seguente questionario in modo da valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare le possibilità che questi si ripetano. Aiutateci a servirvi meglio.

OSPITALITA' E COMFORT					Note e suggerimenti
	ECCELLENTE	BUONO	SUFFICIENTE	SCARSO	
PULIZIA					
SERVIZI IGIENICI					
CONFORTEVOLEZZA CAMERA DI DEGENZA					
QUALITA' DEL CIBO IN GENERALE					
RISPETTO DEGLI ORARI DI DISTRIBUZIONE					
GRADEVOLEZZA DEL CIBO					

ACCOGLIENZA					Note e suggerimenti
	ECCELLENTE	BUONO	SUFFICIENTE	SCARSO	
DISPONIBILITA' A DARE INFORMAZIONI					
RISPOSTA ALLE VOSTRE TELEFONATE					
EDUCAZIONE E GENTILEZZA					

ASSISTENZA					Note e suggerimenti
	ECCELLENTE	BUONO	SUFFICIENTE	SCARSO	
TEMPESTIVITA' INTERVENTI DI ASSISTENZA					
DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO					
COMPETENZA /PROFESSIONALITA' MEDICI					
COMPETENZA /PROFESSIONALITA' INFERMIERI					
COMPETENZA /PROFESSIONALITA' FISIOTERAPISTI					
COMPETENZA /PROFESSIONALITA' ASA					
SODDISFAZIONE ATTIVITA' RICREATIVE					

Qual è la ragione principale che l’ha spinto a scegliere questa struttura? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Vostre osservazioni \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Il questionario può essere consegnato al nostro ufficio, anche nell’apposita cassetta.  
I vostri dati anagrafici ed eventuale firma (FACOLTATIVI)

Data di compilazione \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

La Direzione di struttura Vi ringrazia anticipatamente per la cortese disponibilità e Vi porge distinti saluti.

**Allegato 6a - Questionario per la valutazione del rapporto di collaborazione tra Operatori e Fondazione Raimondi**

Gentile Dipendente / Collaboratore / Consulente,

**Fondazione Raimondi Francesco** desidera conoscere il giudizio delle persone che ci lavorano, per garantire una maggior qualità nei propri servizi e per avviare azioni di miglioramento. Le chiediamo pertanto di compilare il questionario **barrando il giudizio che fa al Suo caso**.

Il Questionario compilato va poi restituito a Fondazione Raimondi Francesco in busta chiusa consegnata all'impiegata dell'ufficio risorse umane entro il **31/03/2017**. Viene garantita la riservatezza.

I risultati, in forma aggregata saranno comunicati in apposito incontro.

**1) Collabora con Fondazione Raimondi Francesco in qualità di:**

Dipendente  Consulente / Collaboratore

**2) Nell'area:**

Uffici amministrativi (compreso manutenzione)  Sociale   
 Sanitaria (ASA, OSS, Infermieri, FT, medici)   
 specificare: RSA  SDR  poliambulatori  ADI

**3) Da quanto tempo?**

1 Meno di un anno	2 Uno- due anni	4 Da due a cinque	5 Più di cinque

**4) Lavora (o ha lavorato negli ultimi tre anni) anche in altre Organizzazioni con mansioni analoghe?**

Sì  No

**5) Gli strumenti e gli spazi della sua principale sede di lavoro**

Come valuta la <b>funzionalità</b> di strumenti e spazi a disposizione per la Sua attività?	<b>1</b> min.	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> MAX	<input type="checkbox"/> Non risp
---	------------------	----------	----------	----------	-----------------	--------------------------------------

se meno di 4 Le chiediamo di indicare gli aspetti da migliorare

**6) Le aspettative professionali**

In che misura ritiene che Fondazione Raimondi abbia accolto le Sue aspettative professionali?	<b>1</b> min.	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> MAX	<input type="checkbox"/> Non risp
---	------------------	----------	----------	----------	-----------------	--------------------------------------

Se meno di 4 Le chiediamo di indicarne i motivi

**7a) Rapporti personali**

Come giudica la qualità della relazione con i colleghi (dipendenti, collaboratori e consulenti di Fondazione Raimondi)?	<b>1</b> min.	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> MAX	<input type="checkbox"/> Non risp
---	------------------	----------	----------	----------	-----------------	--------------------------------------

Se meno di 4 Le chiediamo di indicarne i motivi

**7b)**

Come giudica la qualità della relazione con i superiori?	<b>1</b> min.	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> MAX	<input type="checkbox"/> Non risp
--	------------------	----------	----------	----------	-----------------	--------------------------------------

Se meno di 4 Le chiediamo di indicarne i motivi

**8) Gli apprendimenti**

Ritiene che Fondazione Raimondi Le abbia offerto adeguati momenti formali ed informali di apprendimento?	<b>1</b> min.	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> MAX	<input type="checkbox"/> Non risp
--	------------------	----------	----------	----------	-----------------	--------------------------------------

Se meno di 4 Le chiediamo di indicarne i motivi

**9) La soddisfazione complessiva**

La Sua soddisfazione complessiva per il rapporto di lavoro è:	<b>1</b> min.	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> MAX	<input type="checkbox"/> Non risp
---	------------------	----------	----------	----------	-----------------	--------------------------------------

**10) Rispetto al passato**

La Sua soddisfazione complessiva per il rapporto di lavoro, in confronto agli anni precedenti è:	<b>1</b> diminuita	<b>3</b> rimasta uguale	<b>5</b> cresciuta	<input type="checkbox"/> Non ho elementi, non rispondo
--	-----------------------	----------------------------	-----------------------	---

Può aggiungere, qualora non espressi nelle domande precedenti, note, elementi e proposte utilizzando le seguenti domande:

**11) Indichi almeno un punto forte ed uno debole di Fondazione Raimondi**

<b>Punto forte di Fondazione Raimondi</b> Sono soddisfatto per:	
<b>Punto debole di Fondazione Raimondi</b> Sono poco soddisfatto per:	

**12) Una proposta di miglioramento:**