

FONDAZIONE
“GIUSEPPE E GIULIANA RONZONI”
ONLUS
VIA DEGLI ORTI, 14 BESOZZO (VA)

“CARTA DEI SERVIZI”



Gentile Signore/a,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi con la quale vengono fornite alcune informazioni utili per un migliore utilizzo dei nostri servizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un fac-simile del modulo per la comunicazione di segnalazione e suggerimenti, da utilizzare per risolvere situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

SOMMARIO DELLA CARTA DEI SERVIZI

LETTERA DI PRESENTAZIONE

1. LA STORIA
2. LA STRUTTURA
 - 2.1 L'utenza
 - 2.2 L'amministrazione
 - 2.3 Il personale
3. ESERCIZIO DEI DIRITTI DEI CITTADINI
4. PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ
5. DIRITTO DI SCELTA
6. PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE
7. LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI
8. SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI
9. LA MISSION
10. HACCP
11. ATTUAZIONE D.LGS. 626/94
12. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli Allegati:

- A. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
- B. **INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE:**
 - B.1 Organizzazioni e notizie utili**
 - Orario di apertura degli uffici amministrativi
 - Orario visite esterne
 - Telefono
 - Ricovero ospedaliero ed accertamenti sanitari
 - Oggetti personali
 - Fumo
 - B.2 I servizi offerti**
 - Assistenza sanitaria
 - Attività socio-assistenziali
 - Fisioterapia
 - Animazione
 - Attività residenziali
 - Assistenza religiosa
 - Servizi a pagamento
 - B.3 Modalità di Ammissione Rette - Dimissioni**
 - Domanda d'ammissione
 - A corredo della domanda devono essere prodotti i seguenti documenti
 - Esame della domanda e Lista d'attesa
 - Validità della domanda
 - Rinuncia al posto
 - B.4 Ingresso nella struttura**
 - Prima dell'ingresso
 - Prenotazione posto letto
 - Tariffe e rette
 - Modalità di pagamento
 - Assenze
 - Decesso
 - Presa in carico
 - Dimissioni
- C. TABELLA RETTE IN VIGORE
- D. LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE
- E. MODULO PER COMUNICAZIONI/SUGGERIMENTI
- E/1. MODULO PER RECLAMI/SEGNALAZIONI
- F. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE
- G. IL MENU' TIPO

1. “LA STORIA”

Siamo nel secondo decennio del 1900 e il "Cotonificio di Besozzo", sito in Besozzo inferiore - località Scissone - di proprietà del dott. Comm. Luigi Roncari, nel quale era effettuata la filatura e torcitura del cotone, veniva acquistato dal cav. Luigi Ronzoni che dava un nuovo impulso al complesso industriale, portando l'organico delle maestranze lavoratrici a circa 200 persone, nella massima parte di Besozzo.

Il cav. Luigi Ronzoni, sensibile al problema che a Besozzo numerosi vecchi lavoratori si trovavano al tramonto della vita privi di sostentamento e di qualsiasi forma di assistenza, acquistò, nel 1935, l'ex villa del dott. Roncari e fondò a sue spese, la "Casa di Riposo per anziani", con una capienza iniziale di 15 persone, che dedicò alla memoria dei defunti genitori "Giuseppe e Giuliana Ronzoni".

Alla sua morte, avvenuta il 13 febbraio 1945, Luigi Ronzoni disponeva vari lasciti in favore delle numerose opere di bene da lui istituite in Lombardia, esprimendo il desiderio che tali opere fossero costituite in "enti morali".

Nel pieno rispetto delle volontà testamentarie del fondatore, la Casa di Riposo di Besozzo, veniva eretta in "Ente Morale" con decreto del Presidente della Repubblica n. 6088/34, in data 29 marzo 1952.

L'evoluzione dei tempi, il grave problema della terza età venuto alla ribalta in campo nazionale, la volontà di assicurare una vita confortevole ha creato alle amministrazioni della Casa preoccupazioni e non semplici problemi da risolvere. L'edificio, malgrado i notevoli lavori effettuati, tenuta presente la vetustà, è stato ad un certo momento non più ritenuto idoneo, sia per capienza sia perché non rispondente alle indispensabili necessità. Dopo numerose riunioni, nelle quali sono state ampiamente discusse le necessità, si è indicata come sede più idonea, sia per la posizione che per il suo vasto complesso immobiliare, l'ex collegio convitto delle "Madri Canossiane", che successivamente è stato acquistato, ristrutturato ed è diventato l'attuale sede della casa di riposo.

La Residenza attuale è una Fondazione ONLUS con natura giuridica di diritto privato

Dal mese di gennaio 2005, con l'attivazione della nuova struttura collegata con l'immobile esistente, l'Ente è sito in via degli orti n. 14 a Besozzo Superiore in provincia di Varese.

2. “LA STRUTTURA”

2.1 *L'Utenza*

La struttura può accogliere 62 anziani, residenti in Regione Lombardia, di età superiore ai 65 anni a vario regime di non autosufficienza, in camere a due o un letto, suddivisi in tre nuclei di 21, 21 e 20 posti letto, caratterizzati ciascuno da un colore di riferimento (nucleo verde, nucleo blu, nucleo arancio). La Regione Lombardia ha autorizzato l'esercizio di 62 posti letto, che risultano tutti abilitati e accreditati, ad oggi sono contrattualizzati con l'ATS dell'Insubria 61 posti letto.

2.2 *L'Amministrazione*

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri compreso il Presidente, così nominati:

- tre membri dal Comune di Besozzo;
- un membro dalla Congregazione delle Suore di Carità della Santa Croce che hanno la Casa Provincializia in Besozzo (per onorare l'impegno e la dedizione profusi nella conduzione della Casa fin dalla sua apertura);
- il parroco pro-tempore di Besozzo (nel rispetto delle volontà del fondatore).

I Componenti del Consiglio di Amministrazione durano in carica quattro anni a decorrere dalla data di insediamento dell'organo.

Al Consiglio di Amministrazione sono conferiti i più ampi poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della Fondazione.

Il Presidente è nominato dal Consiglio di Amministrazione nella sua prima riunione, ha la rappresentanza legale della Fondazione di fronte a terzi ed in giudizio. Al Presidente, inoltre, spettano i compiti previsti dallo Statuto.

Le funzioni del Presidente e dei Consiglieri sono gratuite.

2.3 *Il Personale*

Il team di lavoro, formato da personale qualificato, risponde ai bisogni degli anziani della casa con la massima professionalità. E' rappresentato da:

- la dirigenza: il Direttore generale svolge le funzioni di Segretario del Consiglio di Amministrazione e sovrintende a tutti i servizi offerti dalla Fondazione su delega del Consiglio d'Amministrazione;
- area amministrativa: Impiegati amministrativi
- area professionisti: Medici, Fisioterapisti
- area infermieristica: Infermieri professionali
- area socio-assistenziale: Servizio Animazione, Ausiliari socio-assistenziali e/o Operatori Socio Sanitari.
- area tecnica e servizi generali: Manutentore, Cuochi, Personale di lavanderia ed Operatori dei servizi ausiliari.

Tutto il personale è munito di cartellino di riconoscimento riportante nome e cognome, foto e qualifica, per l'individuazione della figura e del ruolo ricoperto all'interno della struttura.

3. “ESERCIZIO DEI DIRITTI DEI CITTADINI”

La Fondazione per garantire un servizio trasparente e a tutela dei diritti fondamentali dell'utenza che richiede di usufruire dei servizi, ha previsto nella domanda di ammissione al servizio un'apposita informativa concernente la possibilità:

- di chiedere l'intervento del difensore civico territoriale, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità;
- di accedere all'ufficio relazioni con il pubblico della Fondazione (individuato negli uffici amministrativi);
- di accedere all'ufficio di pubblica tutela della ATS che ha sede in Varese in Via Ottorino Rossi n. 9.

4. “PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ”

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

La vita nella Casa di Riposo è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

5. “DIRITTO DI SCELTA”

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di “spazio di autodeterminazione” e “auto decisione” all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

6. “PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE”

La persona è il protagonista del nostro servizio ed è a lui che dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente. Partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso

l'informazione sugli obiettivi della Casa, creando una continua relazione, un feedback tra Struttura e familiari.

E', sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

7. “LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI”

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per “obiettivi e risultati” e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

8. “SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI”

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei tre reparti sono:

protocolli, procedure, linee guida, piano di assistenza individualizzato, piani di lavoro.

9. “LA MISSION”

Gli obiettivi principali della FONDAZIONE Giuseppe e Giuliana Ronzoni possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata.
- Ricerca di ottimali livelli di salute.
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano.
- Approccio globale alla persona con interventi mirati.
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale
- Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

All'interno della struttura ci si adopera affinché l'anziano possa soggiornare in un ambiente che sia sicuro, confortevole e familiare.

Avuto riguardo a quanto sopra l'Ente condivide e si impegna a rispettare la "Carta dei diritti dell'anziano", nel testo allegato alla presente, come proposto dalla Regione Lombardia con D.G.R. 7/7435 del 14/12/2001 allegato D.

10. "HACCP" (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)

La Fondazione ha elaborato il manuale previsto dal Dlgs 155/97 mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

11. "ATTUAZIONE D.LGS. 81 DEL 2008" E SUE MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

La Fondazione ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano d'emergenza.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

12. "OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO"

Obiettivo della Fondazione è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo i familiari o gli ospiti possono compilare il modulo disponibile presso l'ingresso della struttura e di cui un fac-simile è allegato alla presente (allegato E). Il modulo una volta compilato, va imbucato nell'apposita cassetta posta sempre all'ingresso della struttura o consegnato all'ufficio amministrativo che provvederà alla valutazione e all'inoltro al referente di competenza. I residenti possono inoltre contattare direttamente il personale di servizio per esprimere le proprie lamentele. La Direzione, valutate la veridicità e l'importanza delle segnalazioni, provvederà a farvi fronte anche attraverso le altre figure professionali presenti a secondo delle rispettive competenze, informando l'Ospite o il

famigliare, nel rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza (GDPR Regolamento UE 2016/679), entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione di reclamo.

Le segnalazioni ed i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della Casa alle aspettative del cliente. Inoltre l'Ente mette in atto e promuove con cadenza annuale, per verificare il grado di soddisfacimento dei servizi erogati, un'indagine sulla soddisfazione degli Ospiti, dei familiari e degli operatori. I risultati di tale indagine sono messi a disposizione attraverso la divulgazione interna.



Palestra

ALLEGATO A

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (Allegato D alla D.G.R. n. 7/7435 del 14.12.2001)

Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

LA PERSONA HA IL DIRITTO

**LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI
 HANNO IL DOVERE**

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.</p> | <p>di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.</p> |
| <p>di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</p> | <p>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.</p> |
| <p>di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.</p> | <p>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.</p> |
| <p>di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</p> | <p>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.</p> |
| <p>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p> | <p>di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.</p> |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| di vivere con chi desidera. | di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questa 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. |



Veranda

La tutela dei diritti riconosciuti

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

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

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



Salone Polivalente

ALLEGATO B

INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE

B.1 Organizzazione e notizie utili

Telefoni, telefax, e-mail

- Telefono 0332 770216

- Telefax 0332 970682

- E-mail: info@fondazioneronzoni.it

- Pec: fondazioneronzoni@pec.it

- sito internet: www.fondazioneronzoni.it

- ***Raggiungibilità della struttura:*** La struttura si trova in Via Degli Orti, 14 nel Comune di Besozzo in provincia di Varese, nella parte superiore del Comune, di fronte alle Scuole Medie. L'Ente è raggiungibile in auto o con i mezzi pubblici, autobus o treno, ma in questo caso si dovrà proseguire a piedi in quanto le relative fermate sono ubicate a Besozzo Inferiore. La struttura non offre il servizio di navetta, data la facile raggiungibilità anche a piedi. Sul territorio comunale è esposta idonea segnaletica orientativa che indirizza all'ingresso dell'Ente.

- ***Orario di apertura degli uffici amministrativi:*** L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì, mentre per la giornata del sabato sono attivi dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Tutte le informazioni riguardanti la possibilità di ricovero potranno essere chieste esclusivamente agli uffici amministrativi negli orari sopra indicati.

- ***Orario visite esterne:*** L'orario di ingresso nella struttura è libero tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 20,00. Al di fuori di questi orari, per intrattenersi con gli ospiti all'interno della struttura, è necessaria l'autorizzazione del Responsabile Sanitario o suo delegato. Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari ed amici. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti. Per le visite i famigliari possono utilizzare i locali soggiorno della Casa. Apposita segnaletica esposta regolamenteerà gli accessi nei reparti.

- Telefono:

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno; per comunicare direttamente con gli Ospiti telefonare durante il pranzo dalle ore 12.00 alle ore 12.45 e durante la cena dalle ore 18.00 alle ore 18.45 di tutti i giorni.

- ***Ricovero ospedaliero ed accertamenti sanitari:*** in caso di ricovero in Ospedale dell'anziano, l'Ente garantisce il servizio di lavanderia e la visita, quando possibile, da parte del personale della struttura per verificarne e supportarne lo stato psicofisico. Nel caso di richiesta di assistenza continua durante il ricovero ospedaliero i parenti dovranno provvedervi.

In caso di accertamenti sanitari presso gli ambulatori territoriali od ospedalieri, il Medico o l'infermiere della struttura avviseranno i parenti che dovranno provvedere per il trasporto o con mezzi propri, se le condizioni dell'Ospite lo consentono, o con il servizio ambulanza a proprio carico.

- **Oggetti personali:** l'Ente non assume responsabilità alcuna per beni o valori conservati nelle stanze degli Ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possono derivare, senza sua colpa, agli Ospiti od alle loro cose. I beni possono essere depositati presso la cassaforte della Casa, ai sensi degli artt. 1783 – 1786 c.c.

- **Fumo:** in ottemperanza della vigente normativa in materia, é severamente vietato fumare in tutti i locali della Fondazione.

B.2 I servizi offerti e compresi nella retta di degenza :

- **Assistenza sanitaria:** E' garantita la presenza nell'arco della giornata del Medico che controlla le terapie, aggiorna le cartelle sanitarie, verifica le condizioni cliniche di ogni Ospite. Il Medico inoltre, nelle ore in cui non è presente in struttura, garantisce la pronta disponibilità per ogni emergenza. L'assistenza infermieristica è garantita nell'arco delle 24 ore. E' cura del Medico la prescrizione di eventuali visite specialistiche che, salvo accordi diversi con i famigliari, sono effettuate presso le strutture ospedaliere del territorio.

- **Attività socio-assistenziali:** Agli Ospiti viene assicurata da operatori qualificati l'assistenza diretta e la cura dell'igiene personale, compreso il servizio di **pedicure** tramite un professionista esterno. Tutti gli interventi comportano una valutazione in equipe dei problemi specifici della persona. La persona è al centro dell'attenzione dell'equipe che cerca di cogliere i suoi bisogni e le sue potenzialità (stesura di un progetto individuale) e predisponendo gli interventi da attuare affinché i bisogni vengano soddisfatti e le potenzialità utilizzate (stesura di un piano di assistenza individualizzato). Agli incontri sono invitate a partecipare, ed a condividere gli obiettivi, le persone di riferimento dell'ospite.

- **Fisioterapia:** Gli Operatori effettuano trattamenti specifici e attività di gruppo al fine del recupero funzionale e del mantenimento delle capacità residue (utilizzo della palestra e apparecchiature elettromedicali). E' attiva la consulenza di un medico fisiatra per visite e prescrizioni di ausili e protesi.

- **Animazione:** il servizio animazione programma quotidianamente attività ricreative e culturali al fine di favorire la socializzazione e di valorizzare la personalità e le attitudini del singolo (momenti ricreativi e socializzanti, feste, attività ricreative, ecc.).

Si organizzano feste dei Compleanni mensili con dolci e bibite per tutti e naturalmente nelle festività si programmano sempre momenti ricreativi per allietare il soggiorno.

Periodicamente o in occasioni di particolari Feste vengono organizzati ulteriori momenti ricreativi in collaborazione con volontari o associazioni esterni (scambi di auguri con associazioni del territorio in particolare per Natale e Pasqua, festa della mamma, festa di S. Antonio, festa d'estate con grigliata d'agosto.....).

A mezzogiorno di Natale e di Pasqua è tradizione, per quanti lo desiderano, pranzare in Fondazione con i propri famigliari. I dettagli per l'organizzazione sono comunicati circa un mese prima dell'evento e prevedono la prenotazione.

- Attività residenziale:

- **Ristorazione:** Ogni giorno viene predisposto un menù articolato che consente la possibilità di scelta. Sono garantite diete personalizzate su indicazione del medico (v. **allegato G**).

- **Lavanderia:** E' garantito il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli Ospiti residenti. La distribuzione dei capi avviene direttamente in camera a cura del personale ausiliario. A ogni Ospite, al momento dell'ammissione, viene comunicato un numero di riferimento da applicare a cura dei parenti, su ogni capo e indumento.

- **Assistenza religiosa:** E' attiva una Chiesa interna dove, secondo il programma concordato con la Parrocchia, viene celebrata la Santa Messa. I Sacerdoti del comune sono a disposizione degli Ospiti per l'assistenza spirituale.



Chiesa della Fondazione dedicata a Santa Giuseppina Bakhita

B.3 Servizi a pagamento:

- Parrucchiere: a richiesta è garantito il servizio a cura di professionisti esterni, il cui costo dovrà essere rimborsato direttamente alla Fondazione, secondo il listino prezzi consultabile negli uffici della stessa. L'importo costituirà integrazione della retta.

| | |
|--------------------|---------|
| TAGLIO | € 5,00 |
| PIEGA | € 10,00 |
| TAGLIO+PIEGA | € 15,00 |
| TINTA+PIEGA | € 30,00 |
| TINTA+TAGLIO+PIEGA | € 35,00 |
| PERMANENTE | € 35,00 |

- Servizio di Trasporto dalla Fondazione alle strutture sanitarie e viceversa: in accordo con i parenti, si utilizzeranno i servizi di trasporto sanitario presenti sul territorio, con costi a carico dell'ospite/parente.

B.4 Modalità di Ammissione - Rette - Dimissioni

- ***Domanda d'ammissione***: Per l'ammissione gli aspiranti o chi per essi devono indirizzare alla " Fondazione Giuseppe e Giuliana Ronzoni " un'apposita domanda in carta libera (i moduli di ammissione sono a disposizione presso l'Ufficio Amministrativo o scaricabili dal sito internet) da compilare con i dati anagrafici dell'aspirante Ospite, i motivi della richiesta di ricovero, la situazione economica, i dati e i recapiti della persona o Ente di riferimento e la firma della persona che presenta la domanda .

- ***A corredo della domanda deve essere prodotta la seguente documentazione***:

- Scheda di inserimento compilata dal medico curante (di tale certificazione verrà eventualmente richiesto l'aggiornamento al momento della effettiva entrata in RSA);
- Scheda Brass compilata dal medico curante
- Scheda di inserimento compilata dai famigliari;
- Certificazione invalidità civile e esenzione patologie;
- Fotocopia carta identità e Tessera sanitaria
- Informativa su trasparenza e garanzia del servizio

E' possibile all'atto della presentazione della domanda effettuare visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e/o loro familiari, purché tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli anziani residenti. Di norma le visite guidate vengono effettuate con un incaricato della struttura.

- **Esame della domanda e gestione della Lista di attesa:** La domanda completa viene ricevuta, protocollata e inserita nella Lista di attesa secondo il criterio della data di presentazione, con precedenza ai residenti in Besozzo e fatti salvi casi specifici che verranno valutati direttamente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione, così come previsto dal vigente Regolamento.

Poiché la Fondazione gestisce anche un'unità d'offerta destinata a Mini Alloggi protetti per anziani è previsto, qualora le condizioni di salute dei residenti nei minialloggi dovessero peggiorare o comunque non rendessero più possibile l'autonomia quotidiana alla base della possibilità di usufruire del servizio, il trasferimento in un posto letto nella RSA. Nel caso in cui il posto letto non fosse disponibile, la richiesta verrà inserita in lista d'attesa in posizione preferenziale rispetto a tutte le altre.

E' cura dell'ufficio amministrativo tenere aggiornata la Lista di attesa e contattare il parente di riferimento dell'aspirante Ospite in caso di disponibilità di posto letto. Valutata dalla Direzione e dal Responsabile sanitario l'idoneità dell'aspirante Ospite, si invita la persona interessata o chi per esso a prendere visione del posto a sua disposizione e si comunica la data per la visita medica d'ammissione. Per taluni casi particolari la visita potrà anche essere eseguita direttamente al domicilio del richiedente o tramite visione della documentazione sanitaria aggiornata, a giudizio del Responsabile Sanitario.

Le domande di ingresso saranno accolte in relazione alla disponibilità di posti.

- **Validità della domanda:** La domanda presentata resterà in Lista d'attesa per un anno. Trascorso tale periodo, senza che sia stato possibile soddisfare la richiesta di ricovero, la stessa verrà automaticamente eliminata.

- **Rinuncia al posto:** nel caso che un aspirante Ospite o chi per esso, contattato per il ricovero, decida per ogni ordine di motivo di rinunciare definitivamente al posto, la domanda sarà eliminata dalla Lista d'attesa. Se la rinuncia è solo temporanea, la domanda di ammissione sarà riprotocollata d'ufficio con la stessa data della richiesta di rinvio e sarà messa all'ultimo posto rispetto alle altre domande pervenute, annotandone la motivazione e dandone comunicazione anche verbale.

All'interessato/a o a chi per esso obbligato verrà inoltre comunicato che nel caso di un secondo rifiuto la domanda verrà cancellata.

Dopo il secondo rifiuto all'aspirante è comunque consentito di ripresentare la domanda di ammissione, ma la stessa dovrà essere rifatta come se fosse la prima volta, ovviamente, verrà inserita all'ultimo posto rispetto alle altre domande esistenti al momento della nuova presentazione.

B.5 Ingresso nella struttura:

- Prima dell'ingresso l'Ospite o chi per esso, è tenuto a:

Prendere visione e confermare la ricezione della Carta dei Servizi in vigore e della "Lista indumenti consegnati all'ingresso" con la relativa procedura per la gestione.

- ❑ Concordare la data di ingresso o comunque la prenotazione del posto letto ai fini della decorrenza della retta, di norma il giorno successivo alla data della visita o della presa visione della documentazione sanitaria aggiornata da parte del medico della Fondazione.
- ❑ Firmare il Contratto di assistenza e fornitura di servizi residenziali sanitario assistenziali, è richiesta firma di terza persona obbligata in solido, denominata "garante".
- ❑ Produrre i documenti sanitari e amministrativi richiesti da apposito modulo.
- ❑ Segnare con un numero identificativo tutto il corredo personale nonché la biancheria necessaria (come da elenco).
- ❑ Firmare la modulistica relativa al consenso al trattamento dei dati personali, ai sensi del GDPR 2016/679.
- ❑ Firmare il modulo per il consenso informato al trattamento sanitario proposto (inteso come servizio sanitario offerto dalla RSA).
- ❑ Firmare il modulo di presa d'atto circa la consegna dell'informativa sull'amministratore di sostegno.

- Prenotazione posto letto: nel caso in cui, per ragioni non imputabili alla Fondazione, l'ingresso venisse ritardato, si applicherà una tariffa di prenotazione, pari all'intera retta.

- Tariffe e rette: La misura della retta giornaliera è determinata con atto deliberativo dal Consiglio di Amministrazione all'inizio di ogni anno solare. (Vedere allegato C); all'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità di 30 giorni della retta giornaliera vigente, che sarà rimborsato entro 30 giorni dalla risoluzione del rapporto tra l'Ospite e la Fondazione, salvo i casi previsti dal Regolamento.

- Modalità di pagamento:

Le rette di ricovero dovranno essere pagate:

- attivando procedura SDD (ex RID), in via prioritaria;

- mediante versamento diretto o bonifico bancario da effettuarsi presso od in favore del Cassiere di questo Ente, indicando il nome dell'ospite ed il mese a cui il pagamento si riferisce;

Il pagamento della retta in forma mensile ed in via anticipata deve essere effettuato entro il giorno 5 (cinque) del mese a cui si riferisce il pagamento.

Il prospetto aggiornato delle rette in vigore è a disposizione presso l'ufficio amministrativo dell'Ente.

La compensazione di retta a seguito di eventuali assenze dalla Casa, viene regolata come segue:

- Assenza per il ricovero ospedaliero o rientro concordato in famiglia:

- nessun rimborso.

- In caso di decesso si provvederà al seguente rimborso:

- nel caso in cui il decesso avvenga nei primi 5 giorni del mese, sarà restituita, se già corrisposta, la quota della retta non usufruita;
- nel caso in cui il decesso avvenga dal 6° giorno del mese, non si provvederà a nessun rimborso.

- Presa in carico: All'ammissione l'Ospite viene accolto dallo staff della struttura e da un'ASA del nucleo di riferimento ai quali l'Ospite stesso ed i parenti potranno rivolgersi per bisogni ed esigenze quotidiane nella delicata fase iniziale del ricovero.

- Dimissioni: l'ospite, o il parente in caso di incapacità da parte dell'ospite, ha facoltà di dimettersi dalla Fondazione, quando lo desidera purché dia comunicazione scritta al Consiglio di Amministrazione almeno 30 gg. prima della data di dimissione. A norma del vigente Regolamento, nessun rimborso è dovuto, in caso di dimissioni volontarie, per i giorni di degenza non usufruiti nel mese. In caso di mancato rispetto dei termini di preavviso, il deposito cauzionale verrà incamerato totalmente dalla Fondazione.

Lo stesso Consiglio di Amministrazione, con la Direzione dell'Ente, possono dimettere d'ufficio gli Ospiti, col medesimo preavviso di 30 giorni, solo ed esclusivamente nei seguenti casi:

- a) per mancato pagamento della retta o di altre prestazioni nonostante l'invio di almeno 2 inviti scritti (fatta salva ogni procedura od azione coattiva di rivalsa);
- b) per insubordinazione, atti immorali, indisciplina in genere;
- c) quando l'Ospite sia in condizioni fisiche e/o psicofisiche tali da non consentire un'adeguata assistenza, su segnalazione del Responsabile Sanitario.

Resta inteso che in caso di dimissioni d'ufficio, per la sola ipotesi di cui alla precedente lettera c), verrà restituita all'Ospite o al parente di riferimento la quota corrispondente ai giorni non usufruiti nel mese, nonché la relativa cauzione.

Per le altre ipotesi nulla sarà restituito e nel caso di cui al punto a) la cauzione sarà incamerata a copertura del mancato pagamento della retta.

In caso di dimissioni, viene garantita la continuità terapeutica, l'integrazione fra i servizi territoriali e la RSA, assicurando agli ospiti, che necessitano di una continuità assistenziale dopo la dimissione, un percorso socio-assistenziale programmato rispondente ai loro bisogni.

A tale scopo la Fondazione ha predisposto un'apposita procedura PROT. 1.AMM - MODALITA' DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO, DIMISSIONI R.S.A. Rev. 1, da applicarsi ai pazienti ospiti presso la RSA che, decidano di dimettersi volontariamente per inserirsi in altra struttura o rientro a domicilio garantendo la continuità degli interventi di carattere sanitario e/o socio-assistenziale.

B.6 Accesso alla documentazione Socio Sanitaria:

Per richiedere accesso alla documentazione Socio Sanitaria (FASAS) in possesso della struttura, è necessario fare richiesta scritta motivata agli Uffici Amministrativi dell'Ente, secondo l'apposita procedura "Prot. 2 AMM. Tenuta e rilascio del Fascicolo sanitario sociale (FASAS) informatizzato", di cui l'ospite o i parenti interessati saranno messi a conoscenza.

La Fondazione, dopo averne esaminate le motivazioni, nel rispetto della normativa sulla Privacy, emetterà copia di quanto richiesto entro 30 giorni dall'acquisizione della domanda. La Struttura potrà addebitare eventuali costi relativi alla produzione della documentazione.

ALLEGATO C

TABELLA RETTE IN VIGORE DALL'ANNO 2024

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente con provvedimento n. 52 del 11.09.2023 ha deliberato la retta di degenza per l'anno 2024, pertanto la stessa è determinata in:

RSA RETTA UNICA GIORNALIERA € 76,00 PER I RESIDENTI NEL COMUNE DI BESOZZO

RSA RETTA UNICA GIORNALIERA € 78,00 PER I RESIDENTI FUORI COMUNE

Viene rilasciata a tutti gli Ospiti o ai loro famigliari, nei termini previsti dalla vigente normativa, la dichiarazione in conformità alla D.G.R. 21 marzo 1997 n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

Come specificato in precedenza, all'atto dell'ingresso deve essere versato il deposito cauzionale, corrispondente ad una mensilità di trenta giorni sulla base della retta di degenza in vigore. Tale deposito è disciplinato a norma dell'art. 8 del Regolamento della Fondazione.



Camera tipo

ALLEGATO D

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Giornata tipo dell'ospite in RSA:

La giornata tipo dell'ospite inizia con la sveglia, l'igiene personale e l'alzata dal letto, qualora le condizioni dell'ospite lo consentano. Il personale ausiliario garantisce assistenza per l'igiene e la cura personale dell'ospite.

Ore 8.00/8.15 prima colazione che può essere consumata a letto o in soggiorno sempre secondo le condizioni dell'ospite.70

Durante la mattinata attività sanitarie, riabilitative e di animazione.

Ore 10.00/ 10.30, momento di ristoro con bevande calde o fredde a seconda della stagione che vengono servite nei soggiorni comuni e nei reparti.

Orario pranzo

- **Ore 11.30/12.00** pranzo nelle sale soggiorno-pranzo dei reparti. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti nell'alimentazione dal personale di reparto. Per casi particolari, previo accordo, è possibile l'assistenza al pasto da parte dei familiari o volontari.

Dopo il pranzo eventuale riposo pomeridiano.

- **Ore 15.30** attività assistenziali, riabilitative e di animazione in rapporto alle condizioni dell'ospite e a seguire distribuzione della merenda e di una bevanda calda o fredda a seconda della stagione.

- possibilità di partecipare alla Santa Messa celebrata secondo il calendario della Parrocchia.

Orario cena

- **Dalle ore 17.30/18.00** cena nelle sale soggiorno-pranzo dei reparti. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti nell'alimentazione dal personale di reparto, per casi particolari, previo accordo, è possibile l'assistenza al pasto da parte dei familiari o volontari.

Dopo la cena gli ospiti possono decidere di trattenersi nei soggiorni comuni o ritirarsi a letto per il riposo notturno. All'ospite viene distribuita una bevanda calda (camomilla).

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati dal personale di turno (Infermieri professionali, Ausiliari socio-assistenziali) che provvedono al regolare e periodico cambio degli ausili per l'incontinenza e ad eventuali somministrazioni di terapie notturne. In caso di necessità/urgenze cliniche interverrà su chiamata il medico reperibile per gli accertamenti ed i trattamenti del caso.

Gli orari delle attività potranno variare in relazione alle esigenze assistenziali e di nucleo.



Sala mensa del piano

ALLEGATO E

MODULO PER COMUNICAZIONI/SUGGERIMENTI

ALLEGATO F



Fondazione Giuseppe e Giuliana Ronzoni O.N.L.U.S. Residenza Sanitaria Assistenziale

Questionario di soddisfazione Ospite

Data _____

| Esprima un giudizio apponendo una croce in una delle caselle (5=ottimo, 4=buono, 3=sufficiente, 2=insufficiente, 1=scarso) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) Accoglienza nella Struttura | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) Attività riabilitativa e fisioterapica (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) Attività ricreative e di animazione (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4) Assistenza medico-sanitaria (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5) Assistenza infermieristica (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6) Assistenza Psicologica (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7) Attività socio-assistenziale (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8) Pulizia e igiene degli ambienti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9) Pulizia e igiene delle persone (da intendersi come cura dell'ospite) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10) Gentilezza e disponibilità del Personale socio assistenziale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11) Gentilezza e disponibilità del Personale sanitario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12) Gentilezza e disponibilità del Personale infermieristico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13) Gentilezza e disponibilità del Personale di fisioterapia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14) Gentilezza e disponibilità del Personale di animazione | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15) Gentilezza e disponibilità del Personale amministrativo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16) Quantità del cibo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17) Varietà del cibo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18) Qualità del cibo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19) Efficacia dell'organizzazione dei reparti (giudizio complessivo sull'organizzazione) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20) Commenti e suggerimenti: | | | | | |



Fondazione Giuseppe e Giuliana Ronzoni O.N.L.U.S. Residenza Sanitaria Assistenziale

Questionario di soddisfazione Familiare/Parente/Tutore

Data _____

| Esprima un giudizio apponendo una croce in una delle caselle (5=ottimo, 4=buono, 3=sufficiente, 2=insufficiente, 1=scarso) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) Accoglienza nella Struttura | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) Attività riabilitativa e fisioterapica (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) Attività ricreative e di animazione (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4) Assistenza medico-sanitaria (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5) Assistenza infermieristica (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6) Assistenza Psicologica (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7) Attività socio-assistenziale (intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni, quantità e qualità del servizio) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8) Pulizia e igiene degli ambienti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9) Pulizia e igiene delle persone (da intendersi come cura dell'ospite) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10) Gentilezza e disponibilità del Personale socio assistenziale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11) Gentilezza e disponibilità del Personale sanitario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12) Gentilezza e disponibilità del Personale infermieristico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13) Gentilezza e disponibilità del Personale di fisioterapia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14) Gentilezza e disponibilità del Personale di animazione | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15) Gentilezza e disponibilità del Personale amministrativo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16) Quantità del cibo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17) Varietà del cibo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18) Qualità del cibo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19) Efficacia dell'organizzazione dei reparti (giudizio complessivo sull'organizzazione) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20) Commenti e suggerimenti: | | | | | |



Fondazione Giuseppe e Giuliana Ronzoni O.N.L.U.S. Residenza Sanitaria Assistenziale

Questionario di soddisfazione Collaboratore (anonimo)

Data _____

| Esprima un giudizio apponendo una croce in una delle caselle (5=ottimo, 4=buono, 3=sufficiente, 2=insufficiente, 1=scarso) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) Rapporto con la direzione ed il personale amministrativo (scambi informazioni con loro, ricevi aiuto nelle situazioni rappresentate) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) Rapporto con i superiori (sono gentili e disponibili, scambi informazioni con loro, ricevi aiuto in situazioni impreviste, organizzano efficacemente l'attività nei vari reparti) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) Rapporto con i colleghi (sono gentili e disponibili, scambi informazioni con loro, ricevi aiuto in situazioni impreviste) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4) Rapporto con gli ospiti (esprimere il grado di difficoltà del rapporto: massimo=1 minimo=5) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5) Rapporto con i parenti degli ospiti (esprimere il grado di difficoltà del rapporto: massimo=1 minimo=5) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6) Quantità di formazione e aggiornamento che hai ricevuto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7) Qualità di formazione e aggiornamento che hai ricevuto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8) Organizzazione del piano di lavoro | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9) Capacità della struttura nella gestione degli imprevisti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10) Capacità della struttura nella risoluzione dei problemi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11) Scambio di informazioni tra colleghi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12) Gestione della turnistica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13) Sicurezza e igiene del luogo di lavoro | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14) Organizzazione generale della struttura | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15) Risorse e attrezzature a disposizione | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16) Aiuto da parte dei colleghi in situazioni impreviste | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17) Commenti e suggerimenti: | | | | | |

ALLEGATO G

IL MENÙ TIPO

SETTIMANA TIPO (esempio per la stagione invernale)

| Colazione: Caffè - Caffè latte - Latte in bianco - Thè - Fette biscottate - Marmellata - Biscotti | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|
| | LUNEDI | MARTEDI | MERCOLEDI | GIOVEDI | VENERDI | SABATO | DOMENICA |
| Pranzo | Spaghetti al pomodoro Spaghetti in bianco | Riso e verze Farfalline in bianco | Fusilli con broccoli Fusilli in bianco | Ravioli di magro al burro e salvia Pennette in bianco | Risotto alla zucca Linguine in bianco | Pasta e ceci Ditaloni in bianco | Polenta e spezzatino Penne in bianco |
| | Pollo al forno con rosmarino | Pesce spada alla pizzaiola | Cotechino e lenticchie | Ossobuco | Sogliola alla mugnaia | Frittata | Formaggi |
| | Verdura di stagione | Verdura di stagione | Verdura di stagione | Purè | Verdura di stagione | Verdura di stagione | Verdura di stagione |
| | Frutta fresca | Frutta fresca | Frutta fresca | Frutta fresca | Frutta fresca | Frutta fresca | Dolce |
| Cena | Anellini all'uovo Pizza | Minestrone Stelline in brodo | Semolino Midolline in brodo | Vellutata di patate Anellini in brodo | Vermicelli in bianco Stelline in brodo | Riso e latte Risoni in brodo | Filini couples in brodo |
| | Prosciutto cotto e formaggini | Wurstel | Formaggi freschi | Bresaola con olio e grana | Formaggi stagionati | Salumi | Prosciutto cotto e formaggini |
| | Verdura di stagione | Purè | Verdura di stagione | Verdura di stagione | Verdura di stagione | Verdura di stagione | Verdura di stagione |
| | Frutta cotta | Yogurt | Frutta cotta | Frutta sciroppata | Budino | Frutta cotta | Frutta |

L'offerta presente nel menu varia di settimana in settimana e in base alle stagioni.

Il menu viene redatto tenendo conto degli ospiti diabetici presenti in struttura a cui ulteriori diete particolari saranno somministrate secondo parere medico.

A metà mattinata e a metà pomeriggio vengono servite a tutti bevande calde o fredde in base alla stagione (per i diabetici uso di dolcificante) con biscotti e dolci (solo a persone che non seguono diete particolari e diabetici).