



Residenza Sanitario Assistenziale

Comune di Zavattarello

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 32 del 28 novembre 2016

**LA CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA “CASA DI RIPOSO”
DEL COMUNE DI ZAVATTARELLO
E' COSTITUITA DALLE SEGUENTI PARTI:**

- Presentazione
- Guida Informativa ai Servizi

PRESENTAZIONE

Gentili Signora e Signore,

Le presentiamo la "CARTA DEI SERVIZI" della RSA "Casa di Riposo" del Comune di Zavattarello.

La nostra "carta" vuole essere uno strumento che, anche grazie alla Sua attenta partecipazione, potrà consentirci di migliorare la qualità dei servizi offerti a Lei ed alla Sua famiglia.

La competenza, la professionalità e l'umanità degli operatori di questa struttura si rivolgono a Lei per la tutela della Sua salute e del Suo benessere, nella ricerca di risposte adeguate alle Sue necessità.

Le esigenze degli anziani e dei loro familiari sono per noi la guida per individuare nuove e più moderne soluzioni di assistenza.

I principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia costituiscono punti di riferimento continuo per il nostro lavoro.

Le auguriamo buona lettura e La ringraziamo per la Sua collaborazione.

IL DIRETTORE

DOTT.SSA ELISABETTA BONI

IL SINDACO

DOTT. SIMONE TIGLIO

**LA CARTA DEI SERVIZI DEL C.D.I.
DEL COMUNE DI ZAVATTARELLO**

CHE COS'E'?

- E' UN DOCUMENTO CHE LA LEGGE ITALIANA HA VOLUTO FOSSE REALIZZATA NEGLI ENTI PUBBLICI, E IN PARTICOLARE NELLA SANITA' PER LA TUTELA DEL DIRITTO ALLA SALUTE.
- COSTITUISCE UNO STRUMENTO FORTEMENTE INNOVATIVO, CHE HA COME FINALITA' LA SOSTANZIALE MODIFICA DEL RAPPORTO TRA ISTITUZIONE E CITTADINO E RAPPRESENTA UN IMPORTANTE SEGNALE DEL PROCESSO DI TRASFORMAZIONE CHE STA ATTRAVERSANDO LA SANITA' ITALIANA.
- I SOGGETTI PROTAGONISTI DELLA CARTA DEI SERVIZI SONO:
 1. IL COMUNE, QUALE ENTE PROPRIETARIO DELLA STRUTTURA E TITOLARE DEI SERVIZI EROGATI
 2. LA DIREZIONE DELLA RSA, QUALE SOGGETTO PROPOSTO ALLA GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI
 3. I PROFESSIONISTI E TUTTI GLI OPERATORI ASSISTENZIALI E SANITARI
 4. I CITTADINI UTENTI E I LORO FAMILIARI/CAREGIVER

I PRINCIPI FONDAMENTALI DAI QUALI HA ORIGINE LA CARTA DEI SERVIZI

1 - EGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

2 - IMPARZIALITA'

L'Azienda si ispira a criteri di imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

3 - CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa specifica, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4 - DIRITTO DI SCELTA

Il Cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio e tra i servizi offerti, nella prospettiva di costruire un piano di assistenza il più possibile personalizzato.

5 - PARTECIPAZIONE

La partecipazione del Cittadino alla prestazione del Servizio Pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti degli operatori.

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I Soggetti erogatori danno immediato riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate, secondo quanto indicato dal Regolamento di Pubblica Tutela.

I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

6 - EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Azienda adotta le misure idonee per garantire l'efficienza e l'efficacia per l'erogazione dei suoi servizi.

Informazioni sulle Strutture e sui Servizi Erogati dalla RSA

DIREZIONE E SERVIZI AMMINISTRATIVI

RAPPRESENTANTE LEGALE	Dott. Simone Tiglio
Telefono segreteria	0383-58.91.32
DIRETTORE	Dott.ssa Elisabetta Boni
Telefono segreteria	0383-58.97.66
RESPONSABILE SANITARIO RSA	Dott. Pierangelo Bernini
Telefono - fax	0383- 58.97.66

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	
Responsabile	Dott.ssa Elisabetta Boni
Segreteria	Sig.ra Elena Giannini
Telefono	0383.58.97.66
Orario d'ufficio	09,00-12,30 dal lun al ven 14,30-16,00 il lun merc giov e ven 09,00-15,00 sabato

SETTORE AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE e CONVENZIONATO E AFFARI GENERALI	
RESPONSABILE	Dr. Umberto Fazia Mercadante
telefono segreteria	0383-58.91.32
numero fax	0383-58.97.46

SERVIZIO QUALITA'	
RESPONSABILE	Sig.ra Elena Giannini
Telefono- fax	0383.58.97.66

La RSA “Casa di Riposo” del Comune di Zavattarello, sita in Via Vittorio Emanuele n. 1, dispone di n. 36 posti abilitati all’esercizio, accreditati e a contratto e di n. 1 posto letto abilitato ed accreditato.

La RSA è una struttura residenziale costituita da un fabbricato che si eleva per n. 4 piani fuori terra ed un piano seminterrato, ed è così suddiviso:

- 1) il piano seminterrato è destinato all’area dei servizi riabilitativi (locale palestra) ed altri servizi generali fra cui il locale lavanderia, la camera mortuaria, magazzini e depositi, gli spogliatoi e i servizi igienici per il personale;
- 2) il piano terra ospita gli uffici di gestione amministrativa e di direzione, l’ambulatorio medico e il locale farmacia, uno spazio attrezzato con distributori di bevande calde e fredde, due sale per la terapia occupazionale ed interventi socio educativi, due servizi igienici, la cappella e la cucina;
- 3) il primo piano accoglie il primo nucleo residenziale di n. 19 posti letto (nucleo A Giallo), il locale destinato al bagno assistito, la sala da pranzo, una cucinotta/tisaneria e il presidio OSS/ASA;
- 4) il secondo piano accoglie il secondo nucleo residenziale di n. 18 posti letto (nucleo B (nucleo A Verde), il locale destinato al bagno assistito, la sala da pranzo, una cucinotta/tisaneria e il presidio OSS/ASA;
- 5) il terzo piano è occupato da locali destinati a magazzino ed archivio.

Lo spazio esterno antistante l’atrio d’ingresso nei mesi estivi viene attrezzato con ombrelloni, sedie e tavolini.

Per tutti coloro che ne facciano richiesta è possibile effettuare visite guidate alla struttura.

In riferimento alla grande attenzione nei confronti della qualità dei servizi erogati ai propri ospiti, la Direzione della RSA “Casa di Riposo” ha inteso adottare delle specifiche metodiche organizzative incentrate sul tema della qualità.

Tutti i servizi offerti sono infatti gestiti in accordo alla norma UNI EN ISO 9001/2008 e UNI 10881:2013 e indicati nel dettaglio operativo all’interno del Manuale di Gestione per la Qualità e nelle procedure e nei protocolli operativi ad esso afferenti, disponibili presso la Direzione della RSA.

DESTINATARI

Sono destinatari dei servizi residenziali a tempo indeterminato le persone anziane di età superiore ai 65 anni, in condizioni di non autosufficienza fisica e psichica totale o parziale, per i quali non sia più possibile la permanenza al proprio domicilio.

Si intendono non autosufficienti totali o parziali coloro che, sia pur con ausili fisici e tecnici, non abbiano sufficiente autonomia di movimento e si trovino in condizioni psico-fisiche che richiedano continua assistenza.

FINALITA'

La RSA è un presidio che offre agli anziani non autosufficienti con esiti di patologia fisiche, psichiche, sensoriali o miste che non sono curabili al domicilio, un livello medio-alto di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnato da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera.

Obiettivo primario del servizio reso dalla RSA “Casa di Riposo” è di garantire agli ospiti elevate condizioni di benessere, sviluppando forme di assistenza coerenti con il loro sistema di bisogni, le loro abitudini e le loro attese.

In essa si tende a fornire interventi diversificati, specializzati, flessibili, tempestivi e personalizzati perseguendo gli obiettivi di:

- Valorizzazione dell’anziano in tutta la sua individualità;
- Umanizzazione del rapporto con l’anziano;
- Unitarietà, centralità, globalità e personalizzazione del servizio dedicato all’ospite.

In particolare la RSA “Casa di Riposo” del Comune di Zavattarello garantisce ai suoi ospiti:

1. Una sistemazione residenziale che sia il più possibile rispettosa dei bisogni individuali di riservatezza e di privacy ma, nel contempo, che sia in grado di stimolare la socializzazione;
2. Interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a prevenire, curare e riabilitare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni;
3. Un livello assistenziale indirizzato verso un’assistenza personalizzata, orientata al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali e alla promozione del benessere.

La RSA si avvale di operatori qualificati quali medici, infermieri, animatori, terapisti della riabilitazione, operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali.

All’interno della RSA sono garantiti, con livelli differenziati in rapporto alla tipologia di ospiti, i seguenti servizi:

- interventi assistenziali alla persona;
- servizio alberghiero/somministrazione pasti;
- bagno assistito e interventi igienici personali individuali;
- interventi riabilitativi individuali e di gruppo;
- animazione sociale quotidiana con attività ricreative ed occupazionali individuali e di gruppo;
- assistenza sanitaria infermieristica, medica generica e medica specialistica;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- a richiesta servizio di parrucchiera e di podologia.

CRITERI E MODALITA' DI ACCESSO

L'utente che desidera accedere alla RSA "Casa di Riposo" deve presentare la domanda di ingresso che può essere ritirata presso la Segreteria della struttura oppure scaricata dal sito internet del Comune di Zavattarello www.zavattarello.org, nella sezione "il municipio" nella parte dedicata alla RSA.

La domanda di ingresso debitamente compilata in ogni sua parte può pervenire agli Uffici Amministrativi

- Via fax al n. 0383 589766
- Via email all'indirizzo crzavatt@yahoo.it
- Via posta ordinaria all'indirizzo RSA "Casa di Riposo" del Comune di Zavattarello, Via Vittorio Emanuele n. 1, 27059 Zavattarello (PV)"
- Consegnata a mani allo sportello.

Verificata la completezza della documentazione, e acquisito il parere del Responsabile Sanitario in ordine alla compatibilità delle condizioni di salute con i servizi erogati dalla RSA, la domanda di ingresso viene protocollata ed inserita in lista d'attesa sul sito ASL della Provincia di Pavia, nell'area riservata alle strutture sanitarie.

Il personale amministrativo provvederà poi a contattare telefonicamente gli utenti in lista dando precedenza, così come stabilito dal regolamento interno della RSA, ai residenti ed originari del Comune di Zavattarello, e proseguendo poi sulla base della data di protocollo dalla più remota alla più recente.

L'accoglimento dell'ospite in RSA si sviluppa attraverso varie fasi:

- Compilazione e firma del contratto d'ingresso dell'ospite con tutti i documenti ad esso allegato (regolamento interno della RSA, carta dei servizi o dichiarazione di presa visione della medesima), e i conteggi relativi al pagamento della retta di degenza;
- Consegna e richiesta di firma del modulo relativo alla dichiarazione di consenso informato alla cura;
- Incontro con l'animatrice alla quale spetta la compilazione della modulistica relativa all'anamnesi sociale;
- Incontro con il Responsabile Sanitario cui compete la raccolta della documentazione medica dell'utente e la compilazione della modulistica relativa all'anamnesi medica;
- Incontro con l'infermiere professionale per la stesura dell'anamnesi infermieristica;
- Effettuazione della visita medica con il Medico;
- Incontro con il terapeuta della riabilitazione responsabile della compilazione dell'anamnesi riabilitativa;
- Assegnazione ad ogni ospite di un Tutor responsabile dell'accoglienza e aiuto nell'inserimento in RSA.

L'assegnazione delle camere viene disposta dalla Direzione in relazione alla organizzazione dei nuclei e nel rispetto dei bisogni dell'anziano; l'ospite potrà arredare le pareti con fotografie e quadri personali, sistemare effetti personali e, con l'assenso della Direzione, utilizzare i propri apparecchi TV o radio evitando di arrecare disturbo agli altri ospiti della RSA.

E' vietato l'uso di fornelli o stufette ad elettricità.

E' altresì vietato fumare in tutti gli ambienti della struttura e chiudere a chiave le porte d'ingresso delle camere.

DIMISSIONI OSPITE RSA

Diverse sono le cause che possono determinare le dimissioni di un ospite dalla RSA:

- espressa volontà dell'anziano o in accordo con i famigliari;
- violazioni e comportamenti che a norma del Regolamento Interno determinano le dimissioni dell'ospite;
- impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite;
- mancato pagamento della retta protratto per più di 60 giorni;
- decesso.

La dimissione avviene con provvedimento motivato e sottoscritto dalla Direzione e del Legale Rappresentante dell'Ente Gestore (ad eccezione delle dimissioni dovute a decesso).

Al verificarsi di una causa che determina le dimissioni, ad eccezione di dimissioni per cause naturali, il Medico Responsabile procederà ad effettuare uno o più colloqui con i familiari per valutare le ragioni che rendono necessarie le dimissioni; il giorno precedenti le dimissioni si provvederà a consegnare ai familiari o all'ospite direttamente, copia delle valutazioni multidimensionali e la lettera di dimissione redatta dal Medico Responsabile, al fine di fornire un quadro completo sulle necessità assistenziali del soggetto.

ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

All'atto dell'ingresso in RSA, e con la tempistica prevista dalla normativa vigente, per ogni utente viene redatto il fascicolo socio assistenziale e sanitario (FASAS) che rappresenta l'insieme unitario della documentazione socio sanitaria relativa all'assistito. Il FASAS si articola in diverse sezioni:

- o sezioni anamnestiche compilate dai singoli professionisti coinvolti nel percorso assistenziale;
- o sezione relativa all'analisi e alla valutazione della situazione del singolo utente e al suo contesto familiare;

- sezione relativa al percorso dell'ospite nella RSA per dare evidenza della progettazione della pianificazione e attuazione degli interventi, dei protocolli assistenziali e delle procedure adottate nelle diverse aree interessate;
- sezione della modulistica relativa alla tutela della privacy, consenso informato alla cura, tutela giuridica della persona (se attivata).

SERVIZIO ALBERGHIERO

Il servizio di ristorazione

La colazione viene servita alle ore 09,00 il pranzo alle ore 12,00 e la cena alle ore 18,00 circa. Durante la distribuzione e la consumazione del pasto, i parenti e/o gli amici degli ospiti sono pregati di non entrare in sala da pranzo fatta salva l'intenzione di restare a pranzo o a cena con l'ospite stesso: in questo caso occorre provvedere a richiedere alla segreteria il buono per usufruire dei pasti.

Il **menù**, differenziato su base stagionale, è articolato in quattro settimane tipo (come si evince dall'allegato 2) ed è stato redatto in collaborazione con dietologi del settore nutrizione dell'ASL territorialmente competente. Per tutti gli utenti che lo desiderano, è prevista somministrazione durante i pasti di un bicchiere di vino, salvo indicazioni contrarie del Medico Responsabile.

E' possibile offrire **diete speciali personalizzate** per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze ecc.) in relazione alle indicazioni contenute nel PAI, sezione relativa al Piano Nutrizionale.

E' prevista la somministrazione di bevande fredde, thè caldo, biscotti, torta o altra merenda tra i due pasti principali.

Gli ospiti che ne hanno necessità sono aiutati al momento dei pasti.

La struttura applica un **Manuale di Autocontrollo (HACCP)**, come previsto dal Regolamento CE 852/2004 e successive modifiche, relativo agli aspetti igienico-sanitari degli alimenti.

Gli stessi fornitori dei generi alimentari operano a loro volta secondo la norma sopra citata.

Esistono e vengono sistematicamente applicati i protocolli per la pulizia e sanificazione delle cucine inseriti nel Manuale di Autocontrollo e nel **Manuale Qualità** redatto in conformità alle norme UNI EN ISO 9001/2008 e UNI 10881:2013, precedentemente citati.

Il servizio di lavanderia e igiene ambientale

La RSA mette a disposizione dei propri ospiti il servizio di lavanderia e guardaroba.

All'ingresso in struttura, tutti gli indumenti personali dell'ospite vengono dotati di numero identificativo ed inventariati.

Il lavaggio dei capi viene effettuato seguendo le indicazioni contenute nel protocollo in uso in RSA; è facoltà dei parenti chiedere di poter curare in proprio la biancheria dei congiunti ospiti.

Resta di competenza dei parenti fornire la biancheria personale e il relativo rinnovo.

La pulizia delle camere e degli spazi collettivi è effettuata dagli addetti ai servizi generali operanti in struttura.

Ogni ospite è comunque pregato, nel limite delle proprie possibilità, di mantenere in ordine la propria stanza e il bagno con i relativi arredi: è fatto divieto di conservare in camera cibi deperibili e farmaci.

ASSISTENZA SOCIO-ASSISTENZIALE

L'organizzazione delle cure assistenziali e alla persona

Le cure assistenziali diurne e notturne sono assicurate attraverso personale all'uopo qualificato (Ausiliari Socio Assistenziali -ASA e Operatori Socio Sanitari -OSS), nel rapporto previsto dalle norme regionali.

Tutti gli operatori, nello svolgere il loro lavoro, sono sensibilizzati sulla “centralità degli anziani” come punto di riferimento per ogni scelta di servizio e pertanto gli interventi effettuati sono diversificati, specializzati, unitari, flessibili e personalizzati.

Sono presenti e vengono sistematicamente applicati, protocolli operativi per:

- criteri e modalità di accesso e accoglimento dell'ospite in RSA
- inserimento dell'ospite in RSA
- igiene quotidiana dell'ospite
- bagno assistito dell'ospite
- utilizzo del sollevatore
- posizionamento ospite allettato
- monitoraggio ospiti allettati
- somministrazione alimenti e bevande
- prevenzione e monitoraggio incontinenza
- prevenzione delle cadute
- protezione e tutela dell'ospite
- gestione ospite diabetico
- prevenzione e trattamento lesioni da decubito
- valutazione del dolore
- prevenzione e monitoraggio dell'insonnia
- stimolazione comunicativa
- assistenza al paziente con nutrizione enterale
- gestione del catetere vescicale
- modalità di approvvigionamento, conservazione e somministrazione dei farmaci

- gestione degli eventi acuti in RSA
- sorveglianza e prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza
- modalità di prelievo, conservazione e trasporto materiali organici
- procedura di identificazione e segnalazione eventi avveri-eventi sentinella
- modalità di pulizia, lavaggio, disinfezione e sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori
- modalità di compilazione, conservazione, archiviazione del FASAS e di ogni altra documentazione comprovante l'attività sociosanitaria.

ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE

All'interno della RSA è garantita la presenza di terapisti della riabilitazione e di un fisioterapista.

Volontari e parenti sono incoraggiati a facilitare i movimenti degli ospiti.

Si svolgono attività di riabilitazione di base (mantenimento e prevenzione del degrado), rieducazione funzionale e terapie di riattivazione sulla base di quanto previsto nel PAI, nella sezione dedicata al Piano Riabilitativo.

Il servizio prevede interventi programmati e mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione ed il mantenimento delle capacità motorie e funzionali delle persone anziane ospiti della RSA attraverso l'impiego di strumenti e di metodologie adeguate.

Propone inoltre l'adozione di protesi e/o ausili, prevedendo momenti dedicati all'addestrando delle persone al loro uso e alla regolare verifica dell'efficacia e della funzionalità degli interventi.

Collabora altresì con il Servizio di animazione per attività affini e/o complementari agli interventi fisioterapici.

ATTIVITA' RICREATIVE, CULTURALI E OCCUPAZIONALI

Il servizio di animazione

E' garantita la presenza di un'animatrice sociale, in possesso di qualifica professionale, che accompagna l'ospite dall'ingresso e per tutta la durata di permanenza in RSA attraverso **programmi individuali** e **momenti ricreativi** collettivi, sulla scorta di quanto indicato per ogni utente nel PI-PAI, sezione dedicata al Piano Occupazionale/Animazione.

Gli interventi effettuati dall'animatrice registrati giornalmente sul Diario di Animazione.

Le attività proposte agli ospiti della RSA sono le seguenti:

- Attività di stimolazione sensoriale: comprendono l'ampio campo dei laboratori manuali creativi, con uso di tecniche e materiali diversi (costruzioni, manipolazioni con materiali e tecniche diversi, cucito, laboratori di cucina, giardinaggio, ecc);

- Attività grafico-pittoriche;
- Attività musicali;
- Attività legate all'immagine: uso della fotografia, visione di diapositive o dvd;
- Attività di lettura: comprendono la lettura collettiva del quotidiano o di un libro;
- Attività di festa: con tale termine si possono riassumere i momenti gioiosi, quali le feste a tema, le feste del compleanno, ecc.
- Attività rivolte all'esterno della struttura: possono riguardare, per esempio, i lavori svolti in collaborazione con il territorio (la scuola e i bambini, ecc.), le uscite (il mercato...), le gite, gli incontri con altre strutture simili o le scuole, ecc.

SERVIZIO SANITARIO

Assistenza medico-generica

La presenza in struttura del Medico interno è garantita, in orario diurno, tutti i giorni dal lunedì al venerdì: nelle giornate di sabato e domenica l'assistenza medica è garantita da una convenzione di continuità assistenziale (guardia medica) stipulata con l'ASL.

Assistenza medica specialistica

E' prevista almeno una volta a settimana, e comunque ogni qual volta se ne presenti la necessità, la presenza del Medico Geriatra all'interno della struttura per l'effettuazione di visite di controllo degli ospiti.

Assistenza farmaceutica e parafarmaceutica

L'assistenza farmaceutica è garantita, senza costi aggiuntivi rispetto alla retta applicata, a tutti gli ospiti della RSA; la struttura si fa carico di erogare tutti i medicinali prescritti dal Medico ed indicati nel foglio unico di terapia in uso, compresi i farmaci non forniti a titolo gratuito dal SSN.

Assistenza infermieristica

Il servizio garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza infermieristica attraverso l'impiego di infermiere professionali.

La presenza in struttura è garantita tutti i giorni dalle ore 07:00 alle ore 21:00; nelle ore notturne è prevista una reperibilità telefonica dell'infermiere professionale, con obbligo di eventuale rientro in struttura entro 30 minuti dalla richiesta di intervento.

Nello svolgimento dei loro compiti, gli infermieri applicano sistematicamente ciò che è stabilito nei protocolli in uso e, nello specifico, per ciò che attiene:

- posizionamento ospite allettato
- monitoraggio ospiti allettati
- prevenzione e monitoraggio incontinenza

- prevenzione delle cadute
- protezione e tutela dell'ospite
- gestione ospite diabetico
- prevenzione e trattamento lesioni da decubito
- valutazione del dolore
- prevenzione e monitoraggio dell'insonnia
- assistenza al paziente con nutrizione enterale
- gestione del catetere vescicale
- modalità di approvvigionamento, conservazione e somministrazione dei farmaci
- gestione degli eventi acuti in RSA
- sorveglianza e prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza
- modalità di prelievo, conservazione e trasporto materiali organici
- procedura di identificazione e segnalazione eventi avversi-eventi sentinella
- modalità di pulizia, lavaggio, disinfezione e sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori
- modalità di compilazione, conservazione, archiviazione del FASAS e di ogni altra documentazione comprovante l'attività sociosanitaria.

In particolare per ciò che riguarda la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito, sono disponibili per tutti gli ospiti ausili quali cuscini e materassi antidecubito.

CURA DELLA PERSONA

La cura della persona è assicurata anche attraverso i servizi di barbiere e parrucchiere che vengono garantiti all'interno della struttura attraverso le seguenti modalità: l'ospite, o il familiare di riferimento, richiedono al tutor o direttamente alla segreteria la prestazione in oggetto; la segreteria organizza l'appuntamento con il parrucchiere o il barbiere, sempre nel rispetto dei tempi dell'ospite anziano.

La richiesta può anche venire direttamente dal tutor. Sono prestazioni escluse dalla retta di seguito illustrata.

Sono garantite senza alcun compenso aggiuntivo le prestazioni di podologia.

SERVIZI VARI

L'assistenza religiosa

Per gli ospiti di fede cattolica viene celebrata, nella Cappella dedicata, la Santa Messa in occasione del S. Natale e della S. Pasqua ed in altre occasioni

concordate, con il sacerdote della parrocchia di San Paolo Apostolo di Zavattarello.

Lo stesso sacerdote si rende disponibile per ogni altra assistenza religiosa che gli venisse richiesta dagli ospiti presenti in struttura.

Il telefono

E' presente un telefono pubblico nel corridoio al piano terra, con funzionamento a scheda e a moneta da cui è possibile per gli utenti ricevere anche telefonate dall'esterno. Il numero da comporre è 0383 589105

Il bar

E' presente nella struttura un distributore automatico di bevande calde e prodotti da banco: in caso di necessità è possibile richiedere la moneta presso la Segreteria.

Il televisore

Nelle due sale al piano terra dedicate alla terapia occupazionale e interventi socio educativi sono presenti due televisori a completa disposizione degli ospiti; due televisori sono posizionati anche nelle sale da pranzo ai nuclei.

Il Regolamento Interno della RSA permette agli ospiti, con oneri di installazione a carico proprio, di installare un televisore personale in camera.

Il fumo

E' **assolutamente vietato fumare** nelle camere, negli spazi collettivi e in generale all'interno di tutta la struttura, sia per disposizioni di legge e del Regolamento interno, sia per rispetto della propria salute e di quella degli ospiti.

La custodia valori

Gli ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé o nelle camere oggetti di valore o somme di denaro; la RSA non risponde di eventuali smarrimenti o furti di tali oggetti avvenuti nelle camere.

Orario di visita

Al fine di stimolare e facilitare i rapporti tra i familiari e l'anziano residente in struttura, non sono state previste restrizioni per le visite agli ospiti negli orari diurni (dalle ore 08:00 alle ore 20:00), salvo che durante gli orari dei pasti.

Le visite oltre le ore 20:00 devono essere preventivamente autorizzate dalla Direzione.

Uscita degli ospiti

Agli ospiti è consentita la possibilità di uscire dalla struttura e farvi rientro nel rispetto degli orari stabiliti per le visite diurne (dalle ore 08:00 alle ore 20:00), salvo i casi di restrizione indicati dal Medico.

L'ospite, o il suo familiare di riferimento, è tenuto ad informare preventivamente la segreteria della sua uscita e a compilare il relativo modulo.

La Direzione della RSA ha la facoltà di concedere agli ospiti permessi straordinari per il rientro in struttura oltre le ore 20:00.

GIORNATA TIPO IN CASA DI RIPOSO

Al fine di consentire ai potenziali ospiti di prendere coscienza delle modalità di erogazione dei servizi della RSA, si riporta in modo schematico la "giornata tipo" sulle 24 ore; si tratta di orientamenti con valore puramente indicativo, caratterizzati da una certa flessibilità ed elasticità per garantire all'ospite la massima autonomia compatibilmente con una vita in comunità:

- ore 06:30 – 08:30 igiene personale, alzata dal letto e controllo parametri
- ore 08:30 – 09:30 colazione e somministrazione terapia farmacologica
- ore 09:30 – 12:00 programmi sanitari, riabilitativi, attività ricreative ed occupazionali, attività libere
- ore 12:00 – 13:00 pranzo
- ore 13:00 – 18:00 programmi sanitari, riabilitativi, attività ricreative ed occupazionali, riposo pomeridiano ed attività libere
- ore 18:00 – 19:00 cena
- dalle ore 19:00 preparazione per l'allettamento e il riposo notturno.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Per facilitare il rapporto interpersonale fra ospiti o familiari degli ospiti e operatori, ognuno di questi ultimi è dotato di cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite e ai suoi familiari, che riporta il nome e la qualifica in modo facilmente percepibile.

RETTA

La retta giornaliera viene stabilita dalla Giunta Comunale sulla base dei costi e dei servizi sostenuti per la gestione della Casa di Riposo,

Le rette sono differenziate a seconda del tipo di camera singola o doppia.

Qualora la retta venga pagata dall'interessato direttamente, o, per suo conto, da parte di altre persone, gli importi stabiliti devono essere versati alla Direzione o alla Tesoreria Comunale a mensilità anticipate entro il 10 di ogni mese.

Per gli ospiti residenti nel Comune di Zavattarello, il Comune stesso provvede al pagamento di contributo giornaliero stabilito di volta in volta dalla Giunta Comunale che si riserva di esaminare comunque casi di particolare necessità.

L'ospite, o chi per esso, dovrà versare, al momento dell'accoglienza in struttura, € 105.00 per spese correnti escluse dalla retta di degenza, debitamente documentate, e dovrà interessarsi, con gli stessi termini previsti per la retta, se tale deposito è sufficiente, in caso contrario dovrà provvedere ad una integrazione.

Ai fini del contributo giornaliero da parte del Comune sono da intendersi per residenti nel Comune di Zavattarello i cittadini originari del Comune, anche se nel corso dell'esistenza hanno trasferito la residenza altrove ma che abbiano maturato, prima dell'ingresso in struttura, almeno 5 anni di residenza nel Comune di Zavattarello. Non verrà considerato residente colui che abbia maturato il domicilio di soccorso, ovvero colui che all'entrata in Casa di Riposo provenga da altri comuni, nonostante richieda e acquisisca la residenza nel Comune di Zavattarello a seguito di ricovero.

L'ospite è passibile di dimissioni d'ufficio qualora lo stesso o i responsabili in solido del pagamento della retta (parenti, Comune), si rendano insolventi al pagamento medesimo per due mesi consecutivi.

E' fatto salvo ogni diritto da parte dell'Ente gestore Comune di Zavattarello al recupero dei crediti dall'interessato o dai soggetti che, in solido con l'anziano, si erano assunti l'impegno di spesa.

Le prestazioni garantite comprese nella retta sono:

- attività assistenziali alla persona e somministrazione pasti;
- _ assistenza medico e farmacologica;
- _ assistenza infermieristica;
- _ assistenza riabilitativa;
- _ attività di animazione e socializzazione;
- _ attività di supporto amministrativo;
- _ attività di terapia occupazionale;
- _ presidi per la gestione dell'incontinenza urinaria e fecale;
- servizi di lavanderia e guardaroba.

Servizi accessori a pagamento non compresi nella retta:

- _ servizio parrucchiera: tariffa secondo prestazione;

Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale
27059 Zavattarello (PV)

- _ servizio pedicure: tariffa secondo prestazione;
- _ (servizio barbiere): tariffa secondo prestazione;
- _ buono caffè;
- _ trasporto in ambulanza o altro mezzo per accertamenti clinici o ricoveri in Ospedale.

Attualmente gli importi della retta giornaliera in vigore dal 01/03/2015 (DGC n. 40 del 11/02/2015) corrispondono a:

	RETTA GIORNALIERA	RETTA MENSILE
CAMERA SINGOLA	€ 49,32	€ 1.500,00
CAMERA DOPPIA	€ 46,03	€ 1.400,00

Il Comune di Zavattarello, nella sua qualità di Ente Gestore della RSA, si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la **certificazione della retta ai fini fiscali**, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

[SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, DELLE FAMIGLIE E DEGLI OPERATORI](#)

Ufficio Relazioni con il Pubblico

E' attivo presso la RSA un Ufficio per le Relazione con il Pubblico (URP). Tale Ufficio è istituito al fine di ottimizzare e agevolare il rapporto con i cittadini, e di perseguire maggiore chiarezza e trasparenza nelle procedure, nonché efficienza e qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

L'utente può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per ricevere informazioni su tutto quello che concerne le prestazioni erogate dai servizi sanitari e socio-sanitari.

E' assicurato un orario di apertura coincidente con quello degli uffici.

Il compito dell'URP non è solo quello di informare, ma anche quello di aiutare l'utente a orientarsi nel panorama dei servizi socio-sanitari, con lo scopo di ridurre le difficoltà derivanti dalla complessità delle procedure. Esso svolge, infatti, attività di informazione, comunicazione e orientamento sulle modalità di

concessione dei servizi, raccoglie e ascolta le segnalazioni, le proposte e i reclami degli ospiti e dei cittadini, organizzando precisi criteri di risposta rileva i bisogni e il livello di gradimento dell'utenza per i servizi erogati, riceve e gestisce le richieste di accesso agli atti.

La richiesta di informazioni può essere soddisfatta sia telefonicamente sia recandosi direttamente alla sede URP, ed è totalmente gratuita.

Presso l'ufficio sono disponibili i moduli per l'esercizio del diritto di accesso e per la presentazione di istanze, domande o richieste di materiale informativo sulle attività e sui servizi erogati, quali la Carta dei Servizi.

Procedure per la valutazione della soddisfazione degli ospiti e dei cittadini

E' possibile ritirare presso l'URP (ufficio relazioni pubblico) il questionario di soddisfazione per ospiti, familiari e operatori (allegato 3) e il modulo per la rilevazione degli apprezzamenti, reclami e disservizi (allegato 5).

La rimostranza va inoltrata alla Segreteria della RSA al fine di farla giungere al Direttore, il quale, entro 10 giorni, verificata la non conformità agisce nel senso della risoluzione del problema.

Ogni giudizio, sia negativo sia positivo, con relativi provvedimenti, viene archiviato ed entra a far parte del sistema generale di valutazione della soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori redatto ogni anno e diffuso al pubblico.

E' comunque prevista, all'interno del Manuale della Qualità una procedura apposita per la gestione dei problemi che gli ospiti, i famigliari o gli operatori dovessero riscontrare durante il soggiorno o durante il lavoro.

Regolarmente una volta l'anno il questionario viene inviato agli ospiti e ai parenti, viene successivamente elaborato e l'esito viene riportato nel Riesame della Direzione.

Procedura per l'accesso alla documentazione sociosanitaria

Per poter accedere alla documentazione sociosanitaria contenuta nel FASAS, fatto salvo il Progetto Individuale (PI) e il Piano Assistenziale Individuale (PAI) che vengono di norma condivisi con l'ospite o i famigliari di riferimento e che sono liberamente consultabili, è necessario compilare il modulo di richiesta di accesso agli atti (allegato 4) disponibile presso gli uffici amministrativi.

La richiesta di rilascio di copia cartacea viene evasa dall'ufficio entro 7 giorni lavorativi dalla data della richiesta; il costo per il rilascio di copie è fissato in € 0,25 a foglio per il formato A4 e € 0,50 per il formato A3 (tariffe stabilite con Delibera di Giunta Comunale n. 168 del 02/07/2004).

Nel caso di dimissioni dell'ospite, il rilascio di copia del diario clinico viene effettuata su richiesta dell'interessato dietro corresponsione della somma di €

Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale
27059 Zavattarello (PV)

13,00 a titolo di rimborso forfettario per le spese di redazione e stampa; la richiesta viene evasa entro 7 giorni lavorativi dalla data di richiesta.

TRASPORTO

Mezzi di trasporto:

Attraverso il servizio di trasporto svolto dalla **Arfea** (tel. 02/58301618-02/48066776-0382/302020-0382/303307)- www.arfea.it

LINEA MILANO-PAVIA-ZAVATTARELLO: partenza da Milano
partenza da Pavia

IN AUTOMOBILE DA:

**Bologna - Firenze -Roma - Brescia
- Verona - Venezia**
via Piacenza e seguendo poi la
Strada Statale 412

Torino - Genova - Livorno
via Tortona
Autostrada A21 Torino-Piacenza
uscite caselli autostradali:

Voghera seguendo poi la **Strada
Statale del Penice** e poi la **Strada
Provinciale Zavattarello/Varzi**

Casteggio seguendo poi la **Strada
Provinciale per Fortunago**

Milano

1- attraverso l'**Autostrada A7**
uscite caselli autostradali:

Voghera seguendo poi la **Strada
Statale del Penice** e poi la **Strada
Provinciale da Ponte Nizza per
Zavattarello/Valverde**

Casteggio seguendo poi la **Strada
Provinciale per
Fortunago/Ruino/Zavattarello**

2- attraverso l'**ex Strada Statale
412**, via Castel S. Giovanni –
direzione **Passo Penice**



ALLEGATI

Allegato 1 – Carta dei diritti degli anziani

Allegato 2 – Menù tipo

Allegato 3 –Modulo di richiesta accesso alla documentazione sociosanitaria

Allegato 4 –Modulo segnalazione apprezzamenti, disservizi e reclami

Allegato 5 –Questionario di soddisfazione riservato ai familiari degli ospiti

Allegato 6 –Questionario di soddisfazione degli ospiti

ALLEGATO 1 – CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

LA PERSONA HA DIRITTO	LE SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se solo 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.

ALLEGATO 2- CARTA DEI SERVIZI

MENU' (periodo dal 15 settembre al 15 giugno)

PRANZO

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1° Settimana						
Gnocchi al ragù	Crema di verdure con crostini	Minestrone di riso con piselli	Pasta al pesto	Risotto con carote (passate)	Pasta al ragu'	Risotto ai funghi
Frittata con verdure	Pizza margherita	Cosce di pollo al forno	Spezzatino di manzo	Polpettone di tonno	Scaloppine al limone	Bistecche di tacchino impanate al forno
Julienne di carote-carote cotte	(prosciutto e fagiolini SOLO per chi non mangia la pizza)	Insalata mista-zucchine cotte	Piselli	Finocchi crudi olio e limone (tagliati sottili)	Patate al forno	Piselli saltati al pomodoro
Frutta – pane	Frutta – pane	Frutta – pane	Frutta – pane	Frutta - pane	Macedonia	Dolce
					pane	pane
2° Settimana						
Pasta allo zafferano con zucchine	Minestrone di verdure	Polenta al ragù	Risotto alla parmigiana	Pasta al sugo di pomodoro con fagioli	Risotto alla milanese	Lasagne al forno
Formaggi misti (crescenza e grana)	Hamburger di manzo	Erbette con grana	Sogliola impanata al forno	Arrosto di tacchino	Polpettine di pollo in salsa di spinaci	Manzo in umido con verdure
Carote gratinate	Purè di patate	Frutta – pane	Insalata mista-fagiolini	Julienne di carote-carote cotte	Insalata mista	Dolce
Frutta – pane	Frutta – pane		Frutta – pane	Frutta - pane	Macedonia	pane
					pane	
3° Settimana						
Risotto al pomodoro	Crema di verdure con crostini	Pasta olio e grana	Minestrone di riso con verdure passate	Pasta con lenticchie e sugo di pomodoro	Risotto all'ortolana	Tagliatelle al ragu'
Bocconcini di merluzzo e pomodoro con patate	Pizza margherita	Pollo alla cacciatora	Lonza al latte	Formaggi misti (crescenza e grana)	Involtini di prosciutto	Polpettone di manzo
Frutta – pane	(prosciutto e fagiolini SOLO per chi non mangia la pizza)	Zucchine trifolate	Patate al forno	Insalata mista-zucchine cotte	Purè di patate	Insalata verde-fagiolini
	Frutta - pane	Frutta – pane	Frutta – pane	Frutta - pane	Macedonia	Dolce
					pane	pane
4° Settimana						
Pasta e ceci con sugo di pomodoro	Minestra di piselli e patate con riso	Pasta al pomodoro e olive	Risotto allo zafferano	Pasta olio e grana	Pasta ricotta e pomodoro	Polenta con lenticchie e cotechino
Mozzarella	Scaloppine al limone	Frittata con verdure	Hamburger di vitellone	Filetto di merluzzo al pomodoro e origano	Uova strapazzate	
Verdure miste trifolate	Spinaci con grana	Finocchi crudi olio e limone (tagliati sottili)	Insalata mista o verza in insalata	Julienne di carote-carote cotte	Insalata mista o verza in insalata-zucchine cotte	Dolce
Frutta - pane	Frutta - pane	Frutta - pane	Frutta - pane	Frutta - pane	Frutta - pane	pane

N.B. Qualora non fosse possibile preparare la pizza, la sostituzione prevista è: pasta al pomodoro, bocconcini di formaggi misti, contorno, frutta.

Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale
27059 Zavattarello (PV)

CENA

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1° Settimana						
Minestrone di legumi	Minestrina	Semolino	Minestrone di verdura	Minestrina con brodo di pollo e tacchino	Pancotto	Passato di verdura con pasta
Affettati misti (prosciutto cotto, salame cotto e coppa)	Formaggi o crescenza	Prosciutto cotto e crescenza	Formaggi misti	Pollo e tacchino lessi	Prosciutto cotto e ricotta	Mozzarella olio e origano
Lenticchie in umido	Cavolfiori	Verze lessate olio e sale (fagiolini)	Spinaci lessati	Patate carote e cipolle lesse	Carote lessate	Zucchine trifolate
Frutta al forno	Yogurt o frutta cotta	Prugne, mele o pere cotte	Frutta al forno	Mele, prugne e pere cotte	Mele al forno	Prugne, mele o pere al forno
2° Settimana						
Minestrina con brodo di carne	Riso e latte	Minestrina	Passato di legumi	Minestrina	Minestrone con fave e piselli passati	Minestrina di pasta
Bollito di manzo	Affettati misti (prosciutto cotto, salame cotto e coppa)	Ricotta o taleggio-prosciutto cotto	Formaggi misti	Affettati misti (prosciutto cotto, salame cotto e coppa)	Crescenza o ricotta	Prosciutto cotto
Patate carote e cipolle lesse	Fagiolini lessati olio e limone	Zucchine olio e sale	Cavolfiori lessati	Purea di patate	Finocchi lessati	Patate prezzemolate-zucchine trifolate
Frutta cotta	Frutta mista cotta	Mele cotte	Frutta al forno	Prugne, mele o pere cotte	Yogurt o mele al forno	Pere a forno
3° Settimana						
Minestrina con brodo di pollo e tacchino	Riso in brodo con piselli	Minestrone di legumi	Semolino	Pancotto	Passato di verdure	Riso in brodo con spinaci
Pollo e tacchino lessi	Mozzarella olio e origano	Affettati misti	Formaggi misti	Prosciutto cotto e crescenza	Ricotta o taleggio	Affettati misti
Carote cipolle e patate lessi	Spinaci lessati	Verze lessate olio e sale	Finocchi lessati olio e limone	Cavolfiori cotti	Purea di carote	Zucchine trifolate
Mele cotte	Prugne, mele o pere cotte	Yogurt o frutta cotta	Frutta al forno	Mele o pere cotte	Yogurt o pere al forno	Prugne, mele o pere al forno
4° Settimana						
Minestrina con brodo vegetale	Passato di verdure	Semolino	Minestrone di legumi	Minestrina con brodo di manzo	Riso al basilico	Minestrina
Affettati misti	Merluzzo al forno con patate	Affettati misti	Prosciutto cotto e crescenza	Bollito di manzo	Formaggi misti	Affettati misti
Fagiolini	Crescenza o ricotta	Carote al prezzemolo	Purea di piselli	Patate carote e cipolle lesse	Patate al rosmarino	Finocchi lessati olio e limone
Frutta al forno	Verze cotte	Yogurt o frutta cotta	Frutta al forno	Prugne, mele e pere cotte	Frutta al forno	Yogurt o frutta al forno
	Mele o pere cotte					

ALLEGATO 2- CARTA DEI SERVIZI

MENU' (periodo dal 15 giugno al 15 settembre)

PRANZO


Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1° Settimana						
Pasta con sugo di pomodoro e basilico	Pastina in brodo	Minestrone di riso con piselli	Pasta al pesto	Insalata di riso	Pasta al tonno	Risotto ai funghi
Frittata con zucchine	Hamburger	Polpette di pollo	Prosciutto e melone	Scaloppine di pollo al limone	Caprese (mozzarella, pomodoro, olio sale e origano)	Bistecche di tacchino impanate al forno
Julienne di carote e carote al burro	Spinaci saltati	Insalata mista (verde, pomodori)	Pure' di patate	Carote al burro	Piselli in padella	Patate al rosmarini
Frutta – pane	Frutta – pane	Fagiolini cotti	Frutta – pane	Frutta - pane	Anguria	Macedonia con gelato
		Frutta – pane			pane	pane
2° Settimana						
Pasta allo zafferano con zucchine	Minestrina in brodo	Pasta fredda	Gnocchi al pesto	Pasta al sugo di pomodoro con fagioli	Risotto gamberetti e zucchine	Pasta alla norma (con melanzane)
Formaggi misti (crescenza e grana)	Pizza al prosciutto cotto	Pollo alla cacciatora	Sogliola alla mugnaia (limone)	Arrostato di tacchino	Uova strapazzate con zucchine	Bocconcini di manzo in umido con piselli
Zucchine, patate, melanzane alla caponata	Fagiolini cotti	Pure' di patate	Zucchine trifolate	Julienne di carote	Macedonia	Frutta fresca
Frutta – pane	Frutta – pane	Frutta – pane	Frutta – pane	Carote lesse	pane	gelato
				Frutta - pane		pane
3° Settimana						
Insalata di riso	Crema di verdure (compresi i legumi già precotti) con crostini	Pasta olio e grana	Minestrone di riso con verdure passate (compresi i legumi)	Pasta con ricotta	Risotto alla milanese	Tagliatelle al ragu'
Caprese (pomodoro mozzarella)	Lonza al latte	Frittata di verdure	Bocconcini di merluzzo con sugo di pomodoro e patate	Polpettone di tonno	Involcini di prosciutto	Arrostato di tacchino
Zucchine trifolate	Patate al forno	Insalata verde	Frutta – pane	Fagiolini cotti	Purè di patate	purè di patate
Frutta – pane	Frutta - pane		Frutta – pane	Insalata di pomodori	Anguria	insalata di pomodori
				Frutta - pane	pane	budino vaniglia e cioccolato
						frutta fresca pane
4° settimana						
Pasta semifredda (pomodoro basilico e olio)	Minestra di piselli e patate con riso	Pasta pomodoro e olive	Risotto al limone	Pasta alle verdure miste	Pasta ricotta e pomodoro	Risotto con prosciutto cotto e piselli
Uova sode con pomodoro e piselli	Scaloppine di pollo	Bocconcini di formaggio	Prosciutto e melone	Filetto di merluzzo pomodoro e origano	Cosce di pollo al forno	Polpettone di manzo
Frutta fresca	Spinaci con grana	Pomodori in insalata	Zucchine trifolate	Pure' di patate	Carote al burro	Patate al forno
pane	Frutta	Fagiolini lessi	Frutta	Frutta e pane	Frutta e pane	Budino cacao e vaniglia
	pane	Frutta	pane			
		pane				

Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale
27059 Zavattarello (PV)

CENA

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1° Settimana						
Minestrone di legumi	semolino	Pastina in brodo	Minestrina in brodo di pollo/tacchino	Passato di verdure (compresi i legumi precotti)	Riso in brodo con piselli	Minestrina in brodo
Caprese	Formaggini o crescenza	Prosciutto cotto e crescenza	Pollo/tacchino lessi	Formaggi misti	Affettati misti (prosciutto cotto e coppa)	Bresaola con olio e scaglie di grana
Patate lesse	Fagiolini in insalata	Piselli in padella	Carote, patate, cipolle,	Fagiolini bolliti	Zucchine trifolate	Fagiolini saltati in padella
Frutta al forno	Yogurt e frutta fresca	Prugne, mele e pere cotte	Frutta al forno	Insalata mista	Frutta al forno	Frutta al forno
2° Settimana						
Minestrone di riso	Riso e latte	Semolino	Minestrone di legumi	Riso in brodo al prezzemolo	Minestrone con fave e piselli	Minestrina
Affettati misti (prosciutto cotto, salame cotto e coppa)	Caprese di mozzarella e pomodori	Ricotta e taleggio	Affettati misti (prosciutto cotto, salame cotto e coppa)	Formaggi misti	Crescenza o ricotta	Prosciutto e melone
Spinaci lessati	Carote bollite	Zucchine olio e sale	Pure' di patate	fagiolini	Patate al prezzemolo tiepide	Spianaci saltati
Frutta cotta	Frutta al forno	Insalata mista	Frutta al forno	Prugne, mele e pere cotte	Yogurt o mele al forno	Pere o mele al forno
3° Settimana						
Pastina in brodo di pollo/tacchino	Riso in bianco	Minestrone di legumi	Semolino	Passato di verdure	Pastina in brodo	Riso in brodo con spinaci
Pollo/tacchino lessi	Mozzarella olio e origano	Prosciutto e melone	Formaggi misti	Prosciutto cotto e crescenza	Ricotta e taleggio	Bresaola olio e scaglie di grana
Patate, carote, cipolle	Spinaci lessati	Fagiolini lessati olio e sale	Zucchine trifolate	piselli	Carote al burro	Zucchine trifolate
Mele cotte	Pomodori in insalata	Yogurt e frutta cotta	Frutta al forno	Mele o pere cotte	Yogurt e frutta al forno	Frutta al forno
4° Settimana						
semolino	Passato di verdure	Pastina in brodo di pollo/tacchino	Minestrone di legumi	Riso e latte	Minestrone di verdure	Minestrina
Mozzarella olio e origano	Affettati misti	Pollo/tacchino lessi	Prosciutto cotto e crescenza	Caprese	Formaggi misti	Affettati misti
Fagiolini cotti	Zucchine al prezzemolo	Patate, carote, cipolle	Piselli in padella	Spinaci lessati	Fagiolini lessi	Zucchine trifolate
Frutta cotta	Yogurt e frutta cotta	Mele cotte	Frutta al forno	Prugne, mele o pere cotte	Insalata verde	Yogurt e frutta al forno
					Frutta al forno	

ALLEGATO 3 – CARTA DEI SERVIZI

	Sistema Qualità	Ed. 03 Rev. 01
	MODULO 7.1.10	Pag. 1.4
	RICHIESTA ACCESSO DOCUMENTAZIONE	Foglio di
RSA "CASA DI RIPOSO" - CDI PROVINCIA DI PAVIA COMUNE DI ZAVATTARELLO		

Il Sottoscritto/a Sig./Sig.ra _____,
nato/a a _____ Prov. _____ il _____, e residente a
_____ Prov. _____ Via _____ n. _____,

nella sua qualità di:

- OSPITE RSA CDI

- FAMILIARE DI RIFERIMENTO DELL'OSPITE RSA CDI
(Nome e Cognome dell'Ospite _____)

- TUTORE/CURATORE/ADS DELL'OSPITE RSA CDI
(Nome e Cognome dell'Ospite _____)

CHIEDE

di potere visionare

il rilascio di copia cartacea

dei seguenti documenti sociosanitari contenuti nel FASAS:


Zavattarello,

FIRMA

ATTRIBUZIONE NUMERO DI PROTOCOLLO

Ediz. 01 Rev. 13 del

ALLEGATO 4 – CARTA DEI SERVIZI

	Sistema Qualità	Ed. 03 Rev. 01
	MODULO 7.1.11	Pag. 1.4
	SCHEDA RILEVAZIONE APPREZZAMENTI – DISSERVIZI - RECLAMI	Fogli o di
RSA "CASA DI RIPOSO" - CDI PROVINCIA DI PAVIA COMUNE DI ZAVATTARELLO		

Il Sottoscritto/a Sig./Sig.ra _____,
nato/a a _____ Prov. _____ il _____, e residente a
_____ Prov. _____ Via _____ n. _____,
nella sua qualità di:

- OSPITE RSA CDI

- FAMILIARE DI RIFERIMENTO DELL'OSPITE RSA CDI
(Nome e Cognome dell'Ospite _____)

- TUTORE/CURATORE/ADS DELL'OSPITE RSA CDI
(Nome e Cognome dell'Ospite _____)

esprime il suo apprezzamento per:

segnala i seguenti disservizi:

esprime le proprie lamentele per:

Zavattarello,

FIRMA

ALLEGATO 5 – CARTA DEI SERVIZI

**QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI
DELLA RSA “CASA DI RIPOSO” DEL COMUNE DI ZAVATTARELLO**

IMPORTANTE: Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

E' SODDISFATTO DEL MODO IN CUI IL SUO FAMILIARE E' STATO ACCOLTO DURANTE I PRIMI GIORNI DI PERMANENZA NELLA RSA?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LE VANNO BENE GLI ORARI DI APERTURA DELLA RSA PER LE VISITE DEGLI OSPITI?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SECONDO LEI IL PERSONALE E' PROFESSIONALMENTE PREPARATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLI DEL SUO FAMILIARE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SI SENTE SOSTENUTO ED AIUTATO DAL PERSONALE NELL'AFFRONTARE LA MALATTIA DEL SUO FAMILIARE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COME GIUDICA IL COSTO DELLA RETTA RISPETTO AL SERVIZIO CHE RICEVE IL SUO FAMILIARE?

ALTO	BASSO	GIUSTO	NON SO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL' ASSISTENZA CHE IL SUO FAMILIARE RICEVE?

	MOLTO SODDISF ATTO	SODDISF ATTO	POCO SODDISF ATTO	INSODDI SFATTO	NESSU NA RISPO STA
Cure mediche					
Cure infermieristiche					
Cure di assistenza					
Fisioterapia					
Animazione					

COME VALUTA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI CONFRONTI DEL SUO FAMILIARE?

	MOLTO SODDISF ATTO	SODDISF ATTO	POCO SODDISF ATTO	INSODDI SFATTO	NESSU NA RISPO STA
Medici					
Infermieri					
Operatori OSS					
Fisioterapisti					
Animatore					

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALL'ENTE?

	MOLTO SODDISF ATTO	SODDISF ATTO	POCO SODDISF ATTO	INSODDI SFATTO	NESSU NA RISPO STA
Servizio amministrativo					
Servizio lavanderia/guardaroba					
Servizio parrucchiere/barbiere					
Servizio pulizie					
Servizio ristorazione					

Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale
27059 Zavattarello (PV)

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	INSODDISFATTO	NESSUNA RISPOSTA
Tutela riservatezza					
Rapporti con i responsabili					
Cordialità nel rispondere alle domande					

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI ORGANIZZATIVI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	INSODDISFATTO	NESSUNA RISPOSTA
Personalizzazione della camera					
Comfort degli ambienti					
Varietà del menù					
Risposta alle esigenze alimentari					

HA AVUTO PRECEDENTI ESPERIENZE IN ALTRE STRUTTURE?

SI	NO	NESSUNA RISPOSTA

LE E' MAI CAPITATO DI AVER SEGNALATO ALLA RSA PROBLEMI O DISSERVIZI PARTICOLARI?

SPESSE	RARAMENTE	MAI

SE LE E' CAPITATO, E' SODDISFATTO DI COME LA RSA RISOLVE I LAMENTI O I PROBLEMI PARTICOLARI?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

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

MIGLIORE DI QUANTO PENSASSI	ESATTAMENTE COME ME LA IMMAGINAVO	PEGGIO DI QUANTO PENSASSI	NON SO

Casa di Riposo – Residenza Sanitario Assistenziale
27059 Zavattarello (PV)

COMPLESSIVAMENTE LEI QUANTO E' SODDISFATTO DI COME LA RSA ASSISTE IL SUO FAMILIARE?

MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO

GRADO DI PARENTELA CON L'OSPITE:

- CONIUGE FIGLIO/FIGLIA SORELLA/FRATELLO
 NIPOTE ALTRO PARENTE

FREQUENZA VISITE AL FAMILIARE IN STRUTTURA:

- QUASI TUTTI I GIORNI CIRCA UNA VOLTA A SETTIMANA
 CIRCA 1 O 2 VOLTE AL MESE MENO DI UNA VOLTA AL MESE

DATA _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE.

ALLEGATO 6 – CARTA DEI SERVIZI

**QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA
RSA “CASA DI RIPOSO” DEL COMUNE DI ZAVATTARELLO**

IMPORTANTE: Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

ACCOGLIENZA: (rispondere solo se l'ospite è entrato durante l'anno in corso)

COME VALUTA L'ACCOGLIMENTO IN STRUTTURA (INFORMAZIONI RICEVUTE, ACCOMPAGNAMENTO NELLE CAMERE ECC)?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LA STRUTTURA E GLI SPAZI

COME VALUTA LA SUA STANZA IN MERITO ALLA PULIZIA DEGLI AMBIENTI E ARREDI?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COME VALUTA LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI COMUNI (SALE, CORRIDOI, SCALE ECC)?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COME GIUDICA I SERVIZI IGIENICI (QUALITA', PULIZIA, ACCESSIBILITA')?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COME VALUTA GLI ARREDI E LE ATTREZZATURE IN GENERE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COME VALUTA GLI SPAZI ESTERNI DELLA STRUTTURA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COME VALUTA LA SEGNALETICA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PERSONALE E SERVIZI SANITARIO ASSISTENZIALI

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO MEDICO?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? _____

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO INFERMIERISTICO?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? _____

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA OSS/ASA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? _____

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? _____

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? _____

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

In caso di giudizio negativo, che cosa lamenta? _____

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

COME VALUTA LA QUALITA' DEL CIBO?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA LA QUANTITA' DI CIBO SOMMINISTRATA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA LE MODALITA' DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI E DELL'IDRATAZIONE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA, IN TERMINI DI VARIETA' I MENU STAGIONALI PROPOSTI?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA LA PULIZIA DEI PIATTI, BICCHIERI, POSATE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

ALTRI SERVIZI

COME VALUTA IL SERVIZIO DI LAVANDERIA/GUARDAROBA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA IL SERVIZIO BARBIERE/PARRUCCHIERE?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

GENERALI

COME VALUTA LA TUTELA DELLA PRIVACY ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE LA STRUTTURA?

OTTIMO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.

DATA _____