



FONDAZIONE
RSA CORTI NEMESIO - ETS
- DELEBIO -

CARTA DEI SERVIZI



Data di approvazione/aggiornamento: 01.07.2026

IL PRESIDENTE
Aldo Fistolera

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aldo Fistolera'.

IL DIRETTORE
Paolo Pomi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paolo Pomi'.

Sistema Sanitario



Regione
Lombardia

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

<i>Premessa</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Cenni di storia</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Principi ispiratori e scopi generali</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Presentazione della RSA</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Servizi offerti</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Descrizione della struttura e mezzi di trasporto</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Natura giuridica ed organi della Fondazione</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Organismo di vigilanza</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Direzione sanitaria</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Organico / Staff operativo</i>	<i>pag. 10</i>
<i>Volontariato</i>	<i>pag. 11</i>
<i>Metodologie di lavoro e formazione del personale</i>	<i>pag. 11</i>
<i>Condizioni e modalità di accesso e visite alla struttura</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Accoglienza del nuovo ospite e dimissioni</i>	<i>pag. 16</i>
<i>Rette e fonti di finanziamento.</i>	<i>pag. 17</i>
<i>Servizi residenziali erogati compresi nella retta</i>	<i>pag. 18</i>
<i>Giornata tipo</i>	<i>pag. 26</i>
<i>Orari di ricevimento del pubblico</i>	<i>pag. 27</i>
<i>Orari delle visite agli ospiti</i>	<i>pag. 27</i>
<i>Uscite degli ospiti</i>	<i>pag. 27</i>
<i>Ufficio Relazioni con il pubblico</i>	<i>pag. 28</i>
<i>Tutela dei diritti, segnalazione reclami, rilevazione disservizi</i>	<i>pag. 28</i>
<i>Questionario di soddisfazione</i>	<i>pag. 28</i>
<i>Tutela della privacy</i>	<i>pag. 29</i>
<i>Accesso alla documentazione sociosanitaria</i>	<i>pag. 29</i>
<i>Divieto di fumo</i>	<i>pag. 29</i>
<i>Allegati</i>	<i>pag. 30</i>

Premessa

La Carta dei servizi è lo strumento diretto ad assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e ad informare i soggetti che fruiscono dei servizi previsti nella RSA sulle condizioni che danno diritto all'accesso e sulle modalità di erogazione delle prestazioni, nonché sulle condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e sulle procedure per la loro tutela nei casi di inadempienza.

La carta dei servizi intende:

- offrire informazioni sui servizi erogati dalla, Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Corti Nemesio" di Delebio
- consentire al cittadino di meglio esercitare il diritto di libera scelta del servizio in relazione ai propri bisogni.
- permettere la verifica e il controllo sulla corrispondenza fra servizio dichiarato e servizio effettivamente erogato.

Cenni di storia

La "Casa di Riposo Corti Nemesio" ha origine in Delebio a seguito del lascito testamentario del 28.02.1919 di Corti Nemesio, a favore della Congregazione di Carità di Delebio, con la finalità di istituire un ente morale per la cura di "ammalati vecchi, poveri, incapaci di procurarsi da vivere".

1933 - 1979

Nel 1933, sotto la direzione delle Suore dell'ordine francescano di S. Croce, si perfezionò il lascito testamentario e si diede concretamente avvio ad un "ricovero per i poveri del paese", amministrato da un Consiglio composto da delebiesi.

Nel 1937 le Congregazioni di Carità furono sostituite dagli E.C.A. - Enti Comunali di Assistenza (istituiti in ogni comune e gestiti da un proprio Comitato di amministrazione) ed il patrimonio della Congregazione venne trasferito di diritto all' E.C.A. di Delebio.

La sede dell'originaria Casa di Riposo di via Stelvio fu ampliata ed adattata alle esigenze degli anziani con diversi interventi strutturali negli anni 1951-1976, con l'ampliamento più consistente nel 1968-1969 con l'edificazione dell'ala lungo la s.s. 38.

1980 - 2013

Nel 1980 le attribuzioni degli E.C.A., nonché i loro patrimoni ed il personale, vennero trasferiti ai rispettivi comuni e conseguentemente il Comune di Delebio assunse direttamente la gestione della struttura per anziani.

Negli anni '80 furono poi realizzati ulteriori ampliamenti della struttura di via Stelvio, portando la ricettività complessiva a 60 posti, posti letto in seguito accreditati e messi a contratto con la Regione Lombardia.

Nel frattempo, le disposizioni regionali emanate in materia di autorizzazione al funzionamento delle RSA richiedevano un radicale adeguamento strutturale della sede della Corti Nemesio.

In ottemperanza a tali prescrizioni, nel 2009 l'Amministrazione comunale di Delebio valutò di realizzare una nuova sede in via Benedetto Cairoli "località Gera", grazie alla donazione del terreno da parte del Consorzio Gera Geroni. I lavori di costruzione della nuova sede, iniziati nel 2011, furono ultimati a fine anno 2012.

La nuova sede della RSA di via Benedetto Cairoli n. 13, adeguata e rispondente alle vigenti disposizioni regionali sulle unità d'offerta sociosanitarie, iniziò ad operare dal 29.12.2012, per complessivi 60 posti letto accreditati e a contratto.

Nel mese di agosto 2013 furono in seguito attivati 4 posti di sollievo non accreditabili, realizzati in due camere disponibili del piano terra e secondo piano.

2014 – ad oggi

Con provvedimento del Consiglio comunale del 17/11/2014, l'Amministrazione di Delebio ha disposto la costituzione della Fondazione "Casa di Riposo Corti Nemesio - Onlus" e approvato il relativo Statuto, con lo scopo di affidare alla medesima la gestione della RSA di Delebio.

Con atto notarile del 10/12/2014 si è costituita ufficialmente la Fondazione "Casa di Riposo Corti Nemesio - Onlus" con sede legale in Delebio, iscritta nel registro regionale delle persone giuridiche private, e si è insediato il primo Consiglio di Amministrazione della stessa.

A decorrere dal 1° giugno 2015, il ramo d'azienda facente capo al Comune di Delebio costituito dalla Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), è stato trasferito per donazione alla Fondazione "Casa di Riposo Corti Nemesio - Onlus" di Delebio.

Nel 2017, il Consiglio di amministrazione delle Fondazione ha valutato l'opportunità di completare il terzo piano dell'edificio sede della RSA, a suo tempo realizzato a rustico, per la creazione di un nuovo nucleo abitativo di 20 posti letto di RSA al fine di soddisfare i sempre maggiori bisogni della popolazione anziana e le richieste di ammissione. I lavori iniziati nel 2018, sono stati ultimati nel giugno 2018 ed il nuovo nucleo ha iniziato ad operare dal 09.07.2018.

A seguito della pratica di inizio attività presentata all'ATS della Montagna la Fondazione in data 05.09.2018 ha ottenuto l'accREDITAMENTO regionale dei nuovi 20 posti letto dell'unità d'offerta sociosanitaria.

Nel marzo del 2026, a seguito dell'entrata in vigore del Codice del Terzo Settore e del regime fiscale ad esso collegato, la Fondazione si è iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo

Settore (RUNTS), diventando Ente del Terzo Settore e cambiando la propria denominazione in Fondazione "RSA Corti Nemesio ETS".

Attualmente la sede della RSA di via Benedetto Cairoli n. 13, adeguata e rispondente alle vigenti disposizioni regionali sulle unità d'offerta sociosanitarie presenta una disponibilità di 84 posti letto, di cui 80 posti di RSA accreditati e 4 posti letto di sollievo.

Principi ispiratori e scopi generali

Nella gestione dei propri servizi la Fondazione RSA Corti Nemesio ETS si ispira ai seguenti principi:

- *rispetto dei diritti degli utenti;*
- *mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli utenti e approccio globale dei loro bisogni;*
- *erogazione degli interventi in una dimensione umana e personalizzata;*
- *uniformità del trattamento e della qualità delle prestazioni erogate, sia pure con le inevitabili differenziazioni dovute ai diversi bisogni degli utenti;*
- *valorizzazione della partecipazione degli utenti, dei familiari, delle associazioni di volontariato e delle altre risorse presenti sul territorio alle attività e ai servizi erogati;*
- *trasparenza nei processi decisionali.*

La Fondazione persegue lo scopo di erogare, nei limiti delle proprie disponibilità strutturali e finanziarie, servizi di assistenza sociale e sanitaria a favore di persone anziane che si trovano in stato di bisogno o in condizioni di fragilità o di non autosufficienza tali da non poter restare al proprio domicilio, concorrendo alla realizzazione della rete locale dei servizi sociali.

La RSA di Delebio si pone inoltre come un servizio aperto anche al territorio e favorisce un reciproco scambio di idee, servizi e prestazioni consentendo all'anziano di non perdere i preziosi stimoli della vita esterna.

Presentazione della RSA

Sede della "Fondazione RSA Corti Nemesio- ETS":

Indirizzo: via Benedetto Cairoli n. 13 DELEBIO

Telefono: tel. 0342/685151

E-mail: segreteria@rsadelebio.it

PEC: rsadelebio@pec.it

Sito Web: www.rsadelebio.it

Servizi offerti

La RSA è una unità d'offerta sociosanitaria che offre un servizio di tipo residenziale quale "Residenza Sanitaria Assistenziale" accreditata con la Regione Lombardia e dispone complessivamente per tale servizio di nr. 84 posti letto.

Di norma hanno titolo all'ammissione in RSA le persone ultrasessantacinquenni che si trovano in stato di bisogno o in condizione di fragilità o di non autosufficienza tali da non poter essere assistite al proprio domicilio. Eccezionalmente, previo accordo fra l'ATS della Montagna e la RSA e previo parere favorevole del Direttore Sanitario, possono essere ammesse anche persone più giovani che presentano caratteristiche socio-sanitarie assimilabili a quelle delle persone anziane.

Nella RSA sono presenti **60 posti letto "ordinari"** accreditati ed a contratto con il SSR di Regione Lombardia, **20 posti letto "solventi"** accreditati non a contratto e **4 posti letto di "sollievo"** attivati per soggiorni temporanei sino a 6 mesi.

La RSA è in possesso dei requisiti soggettivi di esercizio e di accreditamento, nonché dei requisiti specifici di esercizio strutturali, organizzativi e gestionali per questa tipologia di "unità di offerta" previsti dalle vigenti disposizioni e DGR regionali emanate in materia.

Per la gestione dei posti letto della RSA vengono garantiti gli standard minimi di personale indicati dalla normativa regionale per la gestione delle RSA (minuti settimanali per ospite), oltre che gli altri requisiti organizzativi e gestionali previsti per le Unità d'offerta sociosanitarie dalle vigenti disposizioni regionali.

60 POSTI LETTO "ORDINARI"

I posti letto di RSA "ordinari" sono di tipo residenziale a carattere permanente. Sono destinati a favore di persone anziane che si trovano in stato di bisogno o in condizione di fragilità o di non autosufficienza. I posti ordinari beneficiano del contributo regionale sul FSR in base alle condizioni di gravità dell'ospite. Per gli utenti dei posti ordinari sono compresi il servizio medico di base, il servizio farmaceutico, la fornitura di ausili per incontinenti e di attrezzature sanitarie di uso comune.

La domanda di ammissione deve essere compilata su apposito "modulo di domanda" presente nella sezione documenti del sito web della Fondazione: www.rsadelebio.it. La domanda può essere presentata in una qualsiasi RSA della Provincia di Sondrio.

20 POSTI LETTO "SOLVENTI"

I posti letto di RSA "solventi" sono di tipo residenziale prevalentemente a carattere permanente. Sono destinati a favore di persone anziane che si trovano in stato di bisogno o in condizione di fragilità o di non autosufficienza.

Per gli utenti dei posti solventi non sono compresi il servizio medico di base (a carico del SSR), il servizio farmaceutico, la fornitura di ausili per incontinenti e di attrezzature sanitarie di uso comune.

La domanda di ammissione deve essere compilata su apposito "modulo di domanda" presente nella sezione documenti del sito web della Fondazione: www.rsadelebio.it. La domanda deve essere presentata esclusivamente presso la RSA di Delebio.

4 POSTI LETTO DI "SOLLIEVO"

I posti letto di "sollevio" sono di tipo residenziale e sono finalizzati a soddisfare richieste di ospitalità temporanea per un periodo massimo di permanenza di sei mesi, fatte salve eventuali proroghe per un periodo superiore, motivate da particolari situazioni.

. Sono destinati a favore di persone anziane che si trovano in stato di bisogno o in condizione di fragilità o di non autosufficienza, prioritariamente a persone normalmente assistite in famiglia (provenienti dal domicilio) e che per diverse motivazioni necessitano di una temporanea assistenza in struttura o di persone di prossima dimissione da strutture sanitarie e socio sanitarie il cui rientro al domicilio risulta problematico dal punto di vista assistenziale per i familiari.

Per gli utenti dei posti di sollevio non sono compresi il servizio medico di base (a carico del SSR), il servizio farmaceutico, la fornitura di ausili per incontinenti e di attrezzature sanitarie di uso comune.

La domanda di ammissione deve essere compilata su apposito "modulo di domanda" presente nella sezione documenti del sito web della Fondazione: www.rsadelebio.it. La domanda deve essere presentata esclusivamente presso la RSA di Delebio.

Descrizione della struttura e mezzi di trasporto

La RSA è ubicata nella parte sud-ovest dell'abitato di Delebio, sul versante orobico (a sud) della Valtellina.

Accesso con automezzi: dalla S.S. 38, giunti alla rotatoria di Piazza S. Domenica (presso il Municipio) svoltare alla 1^a uscita a destra se provenienti da Milano o alla 3^a uscita a destra se provenienti da Sondrio; quindi percorrere via Della Battaglia (sul retro del Municipio) sino all'incrocio con via Benedetto Cairoli e svoltare a sinistra. Ampio parcheggio è disponibile nelle vicinanze della RSA in piazza Nassiriya, sul lato destro di via B. Cairoli.

La struttura è raggiungibile anche mediante i trasporti pubblici: treno con fermata alla stazione di Delebio o autobus di linea S.T.P.S. con fermata a Delebio. Quindi a piedi, dalla stazione raggiungere la S.S. 38, girare a destra e raggiungere Piazza S. Domenica (presso il Municipio), percorrere sul retro la via Della Battaglia sino all'incrocio con via B. Cairoli e svoltare a sinistra.

La struttura abitativa si compone di quattro nuclei di RSA (sui quattro piani) per utenti "ordinari" e "solventi" da n. 20 posti letto ognuno; le camere dei nuclei di RSA sono prevalentemente a 2 letti: n. 39 camere doppie e nr. 2 camere singole (al terzo piano), tutte dotate di servizio igienico. Per il servizio di sollievo, al piano terra ed al secondo sono state inoltre realizzate le due camere (una per piano) da 2 posti letto, con servizio igienico.

L'assegnazione delle camere per gli utenti "ordinari" e "solventi" viene stabilita dalla direzione, sentita la direzione sanitaria, in base ai bisogni di carattere sanitario e assistenziale dell'ospite al fine di assicurare una migliore ed adeguata assistenza.

La struttura della RSA è articolata su due palazzine, una di due piani e una di quattro piani:

- al piano terra, a sinistra della scala di ingresso, è ubicato il primo nucleo abitativo Mimosa (giallo) costituito dalle camere, dal soggiorno/pranzo e dagli altri servizi di nucleo e da una camera di sollievo; a destra della scala di ingresso, sono ubicate le aree di socializzazione, di vita collettiva e per le attività ricreative e feste, una sala da pranzo generale, la cappella per il culto e altri locali per i servizi generali (cucina, lavanderia, spogliatoi).
- al primo piano, a sinistra della scala di ingresso, è ubicato il secondo nucleo abitativo Gardenia (verde) costituito dalle camere, dal soggiorno/pranzo e dagli altri servizi di nucleo e dalla camera di emergenza; a destra della scala di ingresso, sono ubicati l'ufficio di animazione, la sala di animazione ed attività occupazionali, la palestra, la direzione sanitaria, la sala medica, l'infermeria, gli uffici di coordinamento infermieristico e socio-assistenziale e la direzione amministrativa con i relativi uffici.
- al secondo piano è ubicato il terzo nucleo abitativo Fiordaliso (azzurro) costituito dalle camere, dal soggiorno/pranzo, dagli altri servizi di nucleo e da una camera di sollievo;
- al terzo piano è ubicato il quarto nucleo abitativo Margherita (bianco) costituito dalle camere, dal soggiorno/pranzo, dagli altri servizi di nucleo.

La RSA dispone di giardini sul lato est ed ovest dell'edificio.

Natura giuridica ed organi della Fondazione

La RSA è gestita dalla Fondazione "RSA Corti Nemesio - ETS". Ha natura giuridica privata, soggetta al controllo ed alla vigilanza della Regione Lombardia, tramite l'A.T.S. della Montagna.

I parametri di funzionamento (standard strutturali, gestionali e requisiti di qualità) sono definiti da norme e direttive regionali.

Sono organi istituzionali della Fondazione RSA Corti Nemesio ETS:

*Il Consiglio di Amministrazione; Il Presidente; Il Revisore dei Conti;
L'Organismo di Vigilanza; Il Direttore*

(le nomine dei componenti sono riportate nell'allegato A alla presente Carta dei Servizi)

Il *Consiglio di Amministrazione* determina l'indirizzo strategico della Fondazione, definisce i programmi da attuare e gli obiettivi da raggiungere, verifica i risultati conseguiti, emana direttive di carattere generale, adottando tutti i provvedimenti di sua competenza, così come definiti dallo Statuto della Fondazione.

Il *Presidente* è il legale rappresentante della Fondazione. Attua i provvedimenti deliberati dal Consiglio di Amministrazione ed è colui che riferisce sull'andamento della Fondazione al Consiglio stesso, coordina le attività degli organi della Fondazione, adotta tutti i provvedimenti di sua competenza, così come definiti dallo Statuto della Fondazione.

L'*Organo di Controllo* vigila sull'osservanza della Legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, nonché sulla adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento. Esercita inoltre compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, ed attesta che l'eventuale bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida ministeriali.

Il *Direttore* rappresenta il vertice gestionale ed organizzativo della Fondazione. Combina i fattori produttivi che gli vengono assegnati nell'ambito dei programmi con criteri di economicità, efficacia ed efficienza, perseguendo l'obiettivo del raggiungimento del più elevato livello qualitativo dei servizi erogati consentito dalle risorse disponibili. Verifica la corretta ed economica gestione delle risorse mediante valutazioni comparative di costi, rendimenti e risultati. Il Direttore provvede alla pianificazione operativa dei programmi dell'attività dell'Ente, d'intesa col Presidente e secondo le direttive del Consiglio di Amministrazione, avvalendosi della collaborazione dei Responsabili dei servizi.

Organismo di vigilanza

L'Organismo di vigilanza vigila sull'efficacia e adeguatezza del modello organizzativo in relazione alla struttura aziendale ed alla effettiva capacità di prevenire la commissione dei reati di cui al d. Lgs 231/2001; vigila sull'osservanza del modello e del codice comportamentale da parte dei dipendenti, degli Organi sociali, dei consulenti e dei partner per quanto di rispettiva competenza; Supervisiona le procedure di controllo previste dal modello organizzativo; presenta proposte per il miglioramento del sistema organizzativo in funzione della riduzione del rischio di commissione dei reati.

Direzione sanitaria

Il *Direttore sanitario* è responsabile dei servizi sanitari della RSA e della gestione del servizio farmaceutico interno. Coordina l'attività del personale sanitario e cura l'osservanza dei protocolli

adottati. Partecipa ai processi decisionali sull'ammissione degli ospiti. Vigila sull'osservanza all'interno della struttura delle norme di igiene e profilassi delle malattie infettive. Nell'esercizio delle sue attività si avvale della collaborazione del Coordinatore infermieristico. Viene nominato dal Presidente

Organico / Staff operativo

Sono circa ottanta gli operatori impegnati a rispondere, con un intervento globale, ai bisogni sanitari, assistenziali, sociali degli ospiti.

Direzione RSA e servizio amministrativo (Totale: 3)

Direttore: 1

Impiegati amministrativi: 2

Servizi sanitari (Totale: 21)

Direttore sanitario: 1

Medici: 1

Coordinatore infermieristico: 2

Infermieri professionali: 12

Fisioterapisti (Terapisti della riabilitazione): 3

Educatori Professionali: 2

Servizi assistenziali (Totale: 40)

Coordinatore dei servizi socio-assistenziali: 2

Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.): 38

Servizi generali (Totale: 16)

Capo cuoco e Cuochi: 4

Operatori del servizio lavanderia e guardaroba: 1

Operatori del servizio di pulizia: 8

Manutentore – magazziniere: 1

Parrucchiera: 1

Pedicure: 1

Le figure professionali operanti presso la struttura garantiscono il rispetto degli standard gestionali previsti dalla vigente normativa della Regione Lombardia per le RSA e sono in possesso dei titoli specifici richiesti.

All'interno della struttura il riconoscimento degli operatori e dei volontari è assicurato da un apposito cartellino visibile all'ospite ed ai suoi familiari che riporta la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica professionale dell'operatore.

Volontariato

La Fondazione RSA Corti Nemesio ETS riconosce il valore del volontariato come espressione di solidarietà umana e sociale, che concorre al conseguimento dei suoi fini istituzionali attraverso un rapporto personalizzato con gli ospiti, secondo i loro specifici bisogni. Il coordinamento tra la Fondazione e i gruppi di volontariato viene svolto dall'educatore e si attua in periodiche riunioni allo scopo di stabilire l'organizzazione e le modalità delle prestazioni.

Dal 1999 è stata costituita in Delebio l'associazione di volontariato "Amici Anziani e della Casa di Riposo Corti Nemesio - ODV", iscritta nel Registro Unico degli Enti del Terzo Settore (RUNTS).

Con l'Associazione "Amici Anziani e della Casa di Riposo Corti Nemesio ODV" è in vigore una convenzione che regola il servizio di volontariato presso la RSA. I volontari, in stretto accordo con la direzione della RSA, svolgono funzioni di supporto ai servizi della struttura:

- *collaborano con gli educatori professionali nello svolgimento delle attività di animazione (culturali, ricreative, feste, gite, uscite, mostre) e nelle attività occupazionali;*
- *collaborano con il personale ASA e addetto alle attività socio-assistenziali nell'assistenza, accompagnamento e compagnia agli ospiti;*
- *collaborano con le fisioterapiste nelle attività della palestra e di gruppo;*
- *collaborano nella S. Messa, rosario e attività spirituali svolte dai religiosi incaricati;*

La Fondazione favorisce l'inserimento di volontari assegnati a svolgere funzioni di supporto e di integrazione ai servizi della struttura, secondo appositi progetti operativi di inserimento approvati con Enti o Istituzioni; favorisce inoltre lo svolgimento di tirocini formativi di alunni o allievi di Scuole o Istituti formativi.

Metodologie di lavoro e formazione del personale

La Fondazione RSA Corti Nemesio ETS attua un modello di assistenza globale all'anziano che si fonda sulla condivisione e sulla collaborazione tra le diverse figure professionali volte al raggiungimento dell'obiettivo di assicurare agli Ospiti la miglior qualità di vita possibile ed avere una valutazione multidimensionale dei bisogni.

Sono previste riunioni di équipe, composte dai responsabili dei diversi servizi della RSA che concorrono, ognuno con le proprie competenze e professionalità, alla programmazione degli interventi relativi alla vita di ogni Ospite, ed in particolare:

- *definiscono gli obiettivi di tutela della salute degli Ospiti al fine di orientare gli interventi degli operatori e provvedono alla stesura del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) e del Piano Riabilitativo Individuale (P.R.I.);*
- *valutano la programmazione e la gestione dei servizi e formulano proposte migliorative del servizio.*
- *verificano l'efficacia del servizio ed il livello di gradimento degli utenti;*
- *prendono conoscenza degli indirizzi generali di gestione della RSA;*

La programmazione, la pianificazione e la valutazione del lavoro si svolgono attraverso l'utilizzo di strumenti operativi quali:

- *la consegna quotidiana con i vari referenti dell'équipe per valutare le problematiche di ogni ospite e per pianificarne la giornata;*
- *redazione da parte degli operatori, secondo il proprio ambito professionale, di una scheda per ogni Ospite che viene discussa ed esaminata in sede di riunione d'équipe per programmare gli interventi e valutare le necessarie modifiche.*
- *il passaggio delle informazioni, attraverso adeguati strumenti (verbali di riunione, quaderno delle consegne, schede, ecc.), sulle condizioni, lo stato di salute ed i bisogni del singolo utente e sugli interventi operativi messi in atto.*
- *l'utilizzo di protocolli, piani di lavoro e linee guida a cui ogni operatore deve fare riferimento nell'espletamento delle proprie mansioni in sintonia con le indicazioni in essi contenute.*
- *la verifica e valutazione del livello di soddisfazione degli utenti attraverso appositi questionari proposti agli Ospiti, ai loro familiari e agli operatori che consentano di monitorare e di fornire opportune indicazioni e contributi per migliorare il servizio offerto.*

La Fondazione promuove la formazione e l'aggiornamento professionale degli operatori per assicurare l'adeguamento costante delle competenze, per favorire il consolidamento di una cultura gestionale orientata all'ospite ed al risultato, per sviluppare l'autonomia e la capacità innovativa, per orientare i percorsi di carriera.

Condizioni e modalità di accesso e visite alla struttura

Di norma hanno titolo all'ammissione in RSA le persone ultrasessantacinquenni in condizioni socio-sanitarie tali da non poter essere assistite al proprio domicilio. Eccezionalmente, previo accordo fra l'A.T.S. e la RSA, possono essere ammesse anche persone più giovani che presentano caratteristiche socio-sanitarie assimilabili a quelle delle persone anziane. In questi casi, l'ammissione è disposta, previa acquisizione del parere favorevole reso dal Direttore Sanitario della RSA

Le ammissioni presso la RSA di Delebio nei posti "ordinari", "solventi" e "di sollievo" sono disciplinate da un apposito **"Regolamento per le ammissioni in RSA"** contenente le modalità di inserimento nelle liste d'attesa e per l'accesso, approvato dal Consiglio di Amministrazione e consultabile sul sito web della Fondazione.

L'ammissione **nei posti "ordinari"**, disciplinate dal predetto "Regolamento", prevede la presentazione della richiesta di ammissione compilata su apposito "modulo di domanda" accompagnato da una "valutazione sanitaria" (come da modello allegato alla domanda), a cura del medico di medicina generale dell'interessato, oppure da parte di un medico specialista; la documentazione può essere scaricata dal sito internet ATS della Montagna oppure richiesta presso i gestori delle RSA, o presso i Servizi Sociali territoriali.

L'utente interessato o il suo rappresentante legale o il familiare deve presentare la domanda di ammissione presso una RSA, indicata come prima scelta. Nella domanda di accesso possono essere eventualmente indicate altre RSA presso le quali si desidera accedere.

La RSA di prima scelta che riceve la domanda, provvede alla assegnazione della classe S.OS.I.A., attenendosi alla valutazione medica allegata alla domanda; la domanda viene condivisa con le altre RSA tramite un software di gestione unificata della lista di attesa "WLRSA" dell'ATS della Montagna. La data di inserimento nella lista è la data di protocollo di ricevimento della domanda da parte della RSA interessata.

Sulla scorta dei dati della domanda inseriti nel software "WLRSA" dell'ATS, viene redatta la lista d'attesa, suddivisa tra maschi e femmine, in applicazione dei criteri definiti nel predetto Regolamento per le ammissioni in RSA, come di seguito riassunti:

- a) *Urgenza della domanda (riguardante la tutela di anziani in particolari gravi situazioni di bisogno, accettate dalla Fondazione su proposta dei Servizi Fragilità dell'ASST Valtellina e Alto Lario; trasferimenti interni a seguito di aggravamenti; situazioni di coppia);*
- b) *Grado di fragilità (attribuita alle domande con una classificazione S.OS.I.A. da classe 1 a classe 6);*
- c) *Residenza nel comune di Delebio (utente residente a Delebio da almeno due anni o utente residente nella Regione Lombardia il cui familiare, parente o affine di 1° grado o fratello-sorella, è residente a Delebio da almeno due anni);*
- d) *Residenza nel mandamento di Morbegno (utente residente nel mandamento o utente residente nella Regione Lombardia il cui familiare, parente o affine di 1° grado o fratello-sorella, è residente nel Mandamento da almeno due cinque anni);*
- e) *Residenza nella Provincia di Sondrio, con priorità ai Residenti nel mandamento di Chiavenna;*
- f) *Residenza nella Regione Lombardia;*

- g) Residenza fuori Regione;*
- h) ordinamento in base alla data di protocollo della domanda, in ordine crescente dalla più vecchia alla più recente;*
- i) ordinamento in base all'età anagrafica dell'utente, in ordine decrescente dal più vecchio al più giovane.*

La lista di attesa viene aggiornata in tempo reale all'inserimento di nuove domande.

L'ammissione **nei posti "solventi"**, disciplinate dal predetto "Regolamento", prevede la presentazione della richiesta di ammissione compilata su apposito "modulo di domanda" accompagnato da una "valutazione sanitaria" (come da modello allegato alla domanda), a cura del medico di medicina generale dell'interessato, oppure da parte di un medico specialista; il modulo può essere richiesto presso gli uffici amministrativi o scaricato dal sito internet della RSA

L'utente interessato o il suo rappresentante legale o il familiare deve presentare la domanda di ammissione presso gli Uffici della Fondazione RSA Corti Nemesio ETS in via Benedetto Cairoli, 13 a Delebio.

La Fondazione provvede alla assegnazione della classe S.OS.I.A., attenendosi alla valutazione medica allegata alla domanda, oltre che a rilevare stati di "Urgenza della domanda", secondo quanto sotto specificato. La Fondazione valuta anche l'eventuale "non accettazione" della domanda nel caso in cui risulti una incompatibilità delle esigenze socio-sanitarie del richiedente con le disponibilità del servizio per i posti solventi. La data di inserimento nella lista è la data di protocollo di ricevimento della domanda.

Sulla scorta dei dati della domanda, viene redatta la lista d'attesa, suddivisa tra maschi e femmine, in applicazione dei criteri definiti nel predetto Regolamento per le ammissioni in RSA, come di seguito riassunti:

- a) Urgenza della domanda (riguardante la tutela di anziani in particolari gravi situazioni di bisogno, accettate dalla Fondazione su proposta dei Servizi Fragilità dell'ASST Valtellina e Alto Lario; trasferimenti interni a seguito di aggravamenti);*
- b) Residenza nel comune di Delebio (utente residente a Delebio da almeno due anni o utente residente nella Regione Lombardia il cui familiare, parente o affine di 1° grado o fratello-sorella, è residente a Delebio da almeno due anni);*
- c) Residenza nei mandamenti di Morbegno e di Chiavenna e nei comuni limitrofi di Colico, Dorio, Dervio, Sorico e Gera Lario (utente residente nei citati mandamenti e nei comuni limitrofi o utente residente nella Regione Lombardia il cui familiare, parente o affine di 1° grado o fratello-sorella, risulti residente nei citati mandamenti e comuni);*
- d) Residenza nella Regione Lombardia;*

- e) *Residenza fuori Regione;*
- f) *ordinamento in base alla data di protocollo della domanda, in ordine crescente dalla più vecchia alla più recente;*
- g) *ordinamento in base all'età anagrafica dell'utente, in ordine decrescente dal più vecchio al più giovane.*

La lista di attesa viene aggiornata in tempo reale all'inserimento di nuove domande.

L'ammissione **nei posti "di sollievo"**, disciplinate dal predetto "Regolamento", prevede la presentazione della richiesta di ammissione compilata su apposito "modulo di domanda" accompagnato da una "valutazione sanitaria" (come da modello allegato alla domanda), a cura del medico di medicina generale dell'interessato, oppure da parte di un medico specialista; il modulo può essere richiesto presso gli uffici amministrativi o scaricato dal sito internet della RSA

L'utente interessato o il suo rappresentante legale o il familiare deve presentare la domanda di ammissione presso gli Uffici della Fondazione RSA Corti Nemesio ETS in via Benedetto Cairoli, 13 a Delebio.

La Fondazione provvede alla assegnazione della classe S.OS.I.A., attenendosi alla valutazione medica allegata alla domanda, oltre che a rilevare stati di "Urgenza della domanda", secondo quanto sotto specificato. La data di inserimento nella lista è la data di protocollo di ricevimento della domanda.

Sulla scorta dei dati della domanda, viene redatta la lista d'attesa, suddivisa tra maschi e femmine, in applicazione dei criteri definiti nel predetto Regolamento per le ammissioni in RSA, come di seguito riassunti:

- a) *Urgenza della domanda (riguardante la tutela di anziani in particolari gravi situazioni di bisogno, accettate dalla Fondazione su proposta dei Servizi Fragilità dell'ASST Valtellina e Alto Lario; specifica temporaneità dell'ammissione);*
- b) *Sollievo breve (riguardante particolari motivate situazioni che vanno ad alleviare temporaneamente il carico familiare o in caso di assenza temporanea del caregiver o della figura del badante, in un contesto di permanenza dell'assistenza della persona al proprio domicilio, per una ammissione limitata ad un breve periodo di circa 1-3 mesi);*
- c) *Residenza nei mandamenti di Morbegno e di Chiavenna e nei comuni limitrofi di Colico, Dorio, Dervio, Sorico e Gera Lario (utente residente nei citati mandamenti e nei comuni limitrofi o utente residente nella Regione Lombardia il cui familiare, parente o affine di 1° grado o fratello-sorella, risulti residente nei citati mandamenti e comuni);*
- d) *Residenza nella Regione Lombardia;*
- e) *Residenza fuori Regione;*

- f) ordinamento in base alla data di protocollo della domanda, in ordine crescente dalla più vecchia alla più recente;*
- g) ordinamento in base all'età anagrafica dell'utente, in ordine decrescente dal più vecchio al più giovane.*

La lista di attesa viene aggiornata in tempo reale all'inserimento di nuove domande.

Chiunque lo desideri ha la possibilità di visitare la struttura, prendere visione degli ambienti e acquisire un'idea puntuale dell'organizzazione dei servizi offerti. Presso gli Uffici e sul sito web sono disponibili tutte le necessarie informazioni sulla RSA e sui servizi erogati.

Nel caso, dopo l'inserimento in lista d'attesa, si verificassero rilevanti mutamenti nella condizione socio-sanitaria del richiedente, l'interessato o i suoi familiari possono chiedere una rivalutazione, presentando una nuova "valutazione sanitaria" del medico curante o di un medico specialista.

Accoglienza del nuovo ospite e dimissioni

L'accoglienza, la presa in carico e la dimissione dell'ospite avvengono secondo le modalità descritte nei relativi protocolli adottati dalla struttura, di cui si può prendere visione presso la Direzione della RSA.

La procedura di accoglienza e presa in carico del nuovo ospite è finalizzata a:

- *diffondere agli Ospiti e familiari informazioni dettagliate sui servizi offerti dalla RSA, sulle caratteristiche della struttura e sulla organizzazione della vita all'interno della residenza;*
- *acquisire tutte le informazioni di carattere sociale e sanitario utili all'immediata presa in carico dell'ospite;*
- *diffondere tra gli operatori interessati le informazioni acquisite;*
- *creare canali di comunicazioni fra i parenti e gli operatori che consentano l'instaurarsi di relazioni corrette ed efficaci;*
- *favorire un inserimento rassicurante per il nuovo ospite ed i familiari.*

Al momento dell'ammissione deve essere fornita alla RSA tutta la documentazione sanitaria del nuovo ospite nonché la dotazione degli effetti personali richiesti.

L'Ospite ha la facoltà di dimettersi in qualsiasi momento, dandone preventiva comunicazione alla direzione della struttura; la RSA si accerterà che il familiare/referente sia stato informato e nel caso in cui non vi sia una piena espressione e consapevolezza da parte dell'anziano, sarà richiesto l'assenso scritto del familiare/referente; modalità e tempi delle dimissioni sono comunque subordinati al parere del Direttore sanitario.

Eventuali richieste di dimissioni avanzate dalla RSA per incompatibilità delle esigenze dell'ospite con la struttura, dovranno essere valutate congiuntamente dalla Direzione della RSA e dal Servizio Fragilità del ASST Valtellina e Alto Lario (U.P.C.T.); le dimissioni saranno comunque vincolate all'individuazione di un'adeguata modalità assistenziale.

In caso di dimissioni o di trasferimento, la struttura assicura la continuità delle cure, provvedendo ad una visita generale pre-dimissione con la compilazione di una lettera di dimissione da parte del medico ed allegando eventuale copia di documentazione sanitaria e la terapia farmacologica in corso.

Nel caso di decesso di un Ospite, i familiari dovranno contattare direttamente l'impresa di onoranze funebri nel rispetto del Regolamento regionale 6/2004 e successive modifiche e integrazioni, sulle attività funebri nelle strutture sanitarie; la Fondazione mette a disposizione dei familiari una sala mortuaria destinata ad ospitare la salma dell'ospite defunto.

Rette e fonti di finanziamento

La Fondazione RSA Corti Nemesio ETS finanzia la propria attività attraverso le seguenti fonti di entrata:

- *rette degli utenti e tariffe del fondo sanitario regionale;*
- *liberalità (oblazioni, donazioni, legati ecc.)*

La misura delle rette è determinata con provvedimento del Consiglio di Amministrazione in concomitanza con l'approvazione del bilancio preventivo per la gestione della Fondazione.

La retta è determinata in funzione dei seguenti fattori: a) spese da finanziare; b) misura delle tariffe erogate dalla Regione.

La retta comprende i servizi espressamente riportati nella presente carta dei servizi.

Non sono comprese nella retta le spese per le seguenti prestazioni che non vengono erogate dalla RSA:

- *visite e prestazioni di natura specialistica e relativo trasporto e accompagnamento;*
- *spese di assistenza al di fuori della struttura;*
- *soggiorni, vacanze e uscite non organizzate dalla struttura;*
- *chiamate telefoniche esterne personali e uso dei distributori di bevande;*
- *spese di carattere personale e servizio funerario.*

Le rette in vigore sono riportate nell'**allegato B** alla Carta dei Servizi. Ogni mutamento di retta viene comunicato individualmente all'ospite interessato o al familiare di riferimento.

Per casi eccezionali, per utenti che richiedono l'erogazione di livelli di prestazioni assistenziali particolari ed elevate, segnalate dalla Direzione Sanitaria, potrà essere richiesta una retta integrativa determinata di volta in volta dall'Amministrazione.

Non viene previsto il versamento di deposito cauzionale.

Verrà data trasparenza circa l'entità della partecipazione al costo da parte dell'utente.

Le assenze temporanee di qualsiasi natura, ivi compresi i ricoveri ospedalieri, comportano il pagamento dell'intero importo della retta di degenza a carico dell'Ospite.

La retta per i posti ordinari e per i posti solventi in RSA deve essere pagata anticipatamente entro il giorno cinque del mese cui si riferisce, mediante versamento bancario sul conto corrente della Fondazione RSA Corti Nemesio - ETS i cui estremi verranno comunicati al momento dell'ammissione. Per i posti di sollievo la retta deve essere pagata anticipatamente all'ammissione, eventualmente suddivisa in quote mensili anticipate in caso di permanenza superiore al mese.

Qualora l'ospite non disponga di redditi sufficienti al pagamento della retta di degenza, gli obblighi connessi all'integrazione economica della stessa possono essere richiesti al Comune ultimo di residenza prima del ricovero, ai sensi delle disposizioni legislative vigenti (art. 6 - comma 4° - della legge n.° 328/2000), previo svolgimento da parte di quest'ultimo di indagini conoscitive dello stato economico e patrimoniale dell'interessato e della presenza di familiari obbligati per legge a prestare gli alimenti.

Annualmente agli ospiti viene rilasciata una dichiarazione, secondo le modalità prescritte dalle vigenti disposizioni regionali, attestante la composizione della retta e le quote di essa relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie erogate. Tale dichiarazione può essere utilizzata ai fini fiscali.

Servizi residenziali erogati compresi nella retta

Servizio medico

Il servizio medico è coordinato dal Direttore sanitario della RSA

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

- *la presa in carico e la valutazione multidimensionale dell'anziano al momento dell'ingresso in RSA con la compilazione, la gestione e l'aggiornamento del fascicolo sanitario di ogni ospite;*
- *la stesura e l'aggiornamento, con le altre figure dell'équipe, del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) e del Piano Riabilitativo Individuale (P.R.I.);*
- *la periodica verifica dello stato di salute e dello stato funzionale di ogni singolo ospite;*

- *la prescrizione e rivalutazione delle terapie, farmacologiche e non, la richiesta degli accertamenti strumentali, esami di laboratorio, visite specialistiche etc. che si rendessero di volta in volta necessari (per i posti solventi e di sollievo la ricettazione compete al medico di base dell'ospite, tramite l'interessamento dei familiari/referenti);*
- *la gestione di patologie acute intercorrenti e/o di patologie croniche;*
- *la prescrizione di eventuali ricoveri ospedalieri che si rendessero necessari per la gravità dell'anziano;*
- *la tenuta della Scheda S.OS.I.A. (Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza);*
- *la comunicazione e lo scambio di informazioni con gli ospiti e loro familiari.*

Il Medico della RSA:

- *effettua le prestazioni sanitarie come da mansionario professionale di Medico;*

Il servizio viene esercitato da Medici iscritti allo specifico Albo professionale.

Il servizio medico si avvale della collaborazione del Coordinatore infermieristico.

Per gli interventi di tipo specialistico, la RSA si rivolge alle strutture ospedaliere del territorio, ovvero si avvale di consulenze esterne con apposite convenzioni.

All'ingresso nei posti "ordinari" in RSA si provvede alla cancellazione dell'ospite dal proprio Medico di base del S.S.R., con la presa in carico da parte del Servizio medico della RSA.

Gli ospiti inseriti nei posti "solventi" e nei posti temporanei di "sollievo" mantengono il proprio Medico di Base che provvede direttamente o tramite i propri familiari o referenti alla ricettazione medica dei farmaci, delle visite specialistiche, degli accertamenti clinici che si rendessero necessari durante la permanenza. Nella gestione dell'assistenza medica agli Ospiti dei posti solventi e dei posti di sollievo presi in carico, il medico della RSA manterrà i necessari contatti con il Medico di Base, con il quale scambierà eventuali informazioni sanitarie.

Per i trasporti presso ospedali per visite analisi o cure di qualsiasi genere, che sono a carico dell'utente, la RSA provvederà a contattare preventivamente i familiari di riferimento per comunicare le necessità di uscita dell'Ospite.

Servizio infermieristico

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

Il servizio viene esercitato da Infermieri Professionali iscritti allo specifico Albo professionale.

Il servizio è coordinato dal Direttore sanitario e dal Coordinatore infermieristico

Il Coordinatore Infermieristico:

- *effettua le prestazioni sanitarie come da mansionario professionale dell'Infermiere professionale;*
- *collabora con il Direttore sanitario ed i Medici nella presa in carico e nella valutazione multidimensionale dei bisogni degli ospiti e nella pianificazione delle visite mediche;*
- *controlla la corretta tenuta dei fascicoli sanitari FASAS e gestisce la formalizzazione delle prescrizioni;*
- *partecipa alla compilazione delle schede S.OS.I.A.;*
- *si occupa della gestione della farmacia, degli scadenziari delle attività sanitarie e della tenuta degli archivi e dei registri sanitari e di carico/scarico;*
- *coordina le attività infermieristiche, controlla l'attuazione dei protocolli, delle linee guida e procedure predisposte e coordina le riunioni per l'esecuzione dei PAI;*
- *definisce le attività dei Piani di lavoro dei servizi sanitari;*
- *coordina i servizi sanitari: infermieristico, di fisioterapia e di animazione e gestisce la turnistica degli infermieri;*
- *partecipa alle riunioni di equipe.*
- *si occupa dell'organizzazione dei reparti e della tenuta dei rapporti con i familiari;*
- *collabora con i servizi amministrativi nella gestione delle ammissioni degli ospiti e nelle procedure amministrative legate alla cartella sanitaria informatizzata;*

L'Infermiera professionale:

- *effettua le prestazioni sanitarie come da mansionario professionale dell'Infermiere professionale;*
- *segue le prescrizioni del medico e somministra le terapie agli ospiti;*
- *verifica l'igiene personale degli ospiti, la pulizia e l'igiene degli ambienti di vita e delle attrezzature di reparto;*
- *segue la distribuzione dei pasti in relazione alle patologie degli ospiti;*
- *mantiene relazioni - comunicazioni con gli ospiti e loro familiari;*

Servizio di fisioterapia

Il servizio di fisioterapia attua interventi specifici, sia attraverso trattamenti individuali che mediante attività motoria di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti.

Il servizio viene esercitato da Fisioterapisti-Terapisti della Riabilitazione iscritti allo specifico Albo professionale.

Il servizio è coordinato dal Direttore sanitario e dal Coordinatore infermieristico.

Oltre che ai trattamenti in fase acuta e post acuta, si occupa dei trattamenti cosiddetti di mantenimento che si propongono di mantenere nel tempo le capacità motorie e di prevenire la sindrome da immobilizzazione mediante strumenti e metodologie adeguati e/o l'impiego di ausili.

In particolare, il fisioterapista:

- *effettua le prestazioni sanitarie come da mansionario professionale del fisioterapista;*
- *valuta le capacità motorie e cognitive dei nuovi ospiti;*
- *effettua trattamenti individualizzati di rieducazione/riattivazione motoria e cognitiva e di mantenimento e rinforzo delle capacità esistenti;*
- *esegue attività motoria di gruppo;*
- *valuta l'utilizzo degli ausili e la postura a letto o in carrozzina degli ospiti;*
- *si occupa della gestione ed assegnazione degli ausili individuali e della valutazione degli ausili necessari alla struttura;*
- *trasferisce al personale della struttura le indicazioni più corrette per le manovre di movimentazione degli ospiti,*
- *si occupa con le altre figure dell'équipe della stesura, revisione e periodico aggiornamento del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.);*
- *provvede all'applicazione del Piano Riabilitativo Individuale (P.R.I.);*

Servizio di animazione

Il servizio di animazione finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici degli anziani, allo stimolo della capacità di rapporto sociale ed alla prevenzione del decadimento cognitivo.

Il servizio viene esercitato da Educatori Professionali iscritti allo specifico Albo professionale.

Il servizio è coordinato dal Direttore sanitario e dal Coordinatore infermieristico.

Le attività proposte sono diversificate in relazione al vissuto di ogni ospite, ai suoi interessi, alle sue capacità residue, con l'attuazione anche di progetti individualizzati.

Il servizio di animazione propone laboratori e attività di occupazionali a piccoli gruppi, attività collettive di tipo ricreativo, culturale e sociale (spettacoli, incontri a tema, mostre, tombolate, giochi cognitivi, gite, visite guidate, feste per particolari ricorrenze, ecc.).

In particolare, l'Educatore professionale:

- *effettua le prestazioni sanitarie come da mansionario professionale dell'educatore professionale;*
- *effettua una programmazione della attività di animazione da proporre agli ospiti con progetti flessibili ed adatti alle capacità residue delle persone a cui sono rivolti e attraverso il dialogo e la relazione, intesa come accoglienza e conoscenza, comprende quali possono essere le strategie e gli interventi più adeguati.*
- *verifica periodicamente il raggiungimento degli obiettivi prefissati;*

- *si occupa con le altre figure dell'équipe della stesura, revisione e periodico aggiornamento del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.);*
- *gestisce e coordina le attività dei volontari.*

L'Educatore professionale si occupa inoltre di far conoscere la struttura ai nuovi ospiti e del loro inserimento sociale all'interno della RSA.

Le sale soggiorno sono dotate di apparecchi TV, radio, lettore CD, ecc., per l'intrattenimento degli Ospiti e per le attività ricreative previste.

Sono inoltre a disposizione, presso le sale di soggiorno, quotidiani e settimanali locali, riviste e periodici.

Per le chiamate telefoniche dirette agli Ospiti da parte dei familiari sono a disposizione nelle sale soggiorno apparecchi cordless, con numeri di chiamata diretta.

Servizio assistenziale

Il servizio assistenziale è svolto dagli operatori socio-assistenziali (A.S.A.) i quali si prendono cura dell'anziano in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione etc.

Il personale opera con tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ciascun ospite.

È richiesta ad ogni operatore la capacità di cogliere, segnalare e soddisfare i bisogni degli ospiti. L'operatore, quale figura a diretto contatto con l'utente, deve assicurare la massima collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura e riferire ogni mutamento dello stato fisico e funzionale dell'ospite.

Il servizio assistenziale si avvale del Coordinatore e degli Operatori socio-assistenziali:

Il Coordinatore socio-assistenziale:

- *coordina il lavoro del personale socio assistenziale e ne predispone il piano di lavoro;*
- *verifica l'igiene personale degli ospiti, la pulizia e l'igiene degli ambienti di vita e delle attrezzature di reparto;*
- *si occupa con le altre figure dell'équipe della stesura, revisione e periodico aggiornamento del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.);*
- *mantiene relazioni - comunicazioni con gli ospiti e loro familiari;*

L'operatore socio-assistenziale (A.S.A.):

- *cura l'igiene dell'ospite e lo aiuta in tutte le operazioni della vita quotidiana;*
- *somministra gli alimenti e le bevande;*

- *sorveglia l'ospite e ne varia le posture, in particolare degli allettati, su ordine medico-infermieristico;*
- *provvede alla sanificazione di letto, comodino e armadio dell'ospite;*
- *partecipa a riunioni interne di servizio per la definizione dei piani di lavoro e per la verifica delle attività e dei risultati del proprio servizio;*

La RSA non richiede alcun tipo di intervento o prestazione da parte di persone estranee al proprio organico (badanti, assistenti esterni, ecc.)

Servizio farmaceutico, forniture di ausili per incontinenti ed attrezzature

La Fondazione RSA Corti Nemesio ETS, in quanto Ente accreditato a contratto con la Regione Lombardia, fornisce direttamente agli ospiti dei posti "ordinari" di RSA, tramite la farmacia interna, i farmaci necessari al trattamento delle patologie di cui sono affetti, gli ausili per l'incontinenza (pannoloni e traverse) e gli altri ausili a carico della RSA così come previsti dalle disposizioni regionali.

È in vigore un prontuario farmaceutico. Le prescrizioni e gli acquisti vengono stabiliti dal Direttore Sanitario e gestiti dal Responsabile individuato tra il personale Infermieristico. Per alcuni nuclei è attivo il servizio di deblistering dei farmaci degli ospiti, effettuato da una farmacia esterna.

Gli ospiti inseriti nei posti "solventi" e nei posti temporanei di "sollievo" non hanno diritto alla fornitura da parte della RSA dei farmaci, né degli ausili per l'incontinenza (pannoloni e traverse) né degli ausili di deambulazione e carrozzine personali che possono essere richiesti dall'interessato mediante prescrizione da parte del proprio Medico di Base o specialista a carico del Servizio Sanitario Regionale. Pertanto, gli ospiti o i loro familiari o referenti sono tenuti a provvedere direttamente alla prescrizione dei farmaci, visite, accertamenti ed altre prescrizioni necessarie. Sono inoltre a carico dell'ospite le forniture di prodotti parafarmaceutici e di presidi sanitari legati a prestazioni specifiche e croniche, segnalate dalla Direzione Sanitaria.

La RSA è dotata di proprie attrezzature ed ausili (materassi e cuscini antidecubito, sollevatori, deambulatori, carrozzine, letti articolati elettrici, apparecchiature sanitarie ed elettromedicali ecc.) necessari ad assicurare una adeguata assistenza sanitaria.

Servizio di ristorazione

Il menù viene stabilito dal Direttore sanitario della RSA e tiene conto delle esigenze nutrizionali delle persone anziane, senza trascurare le preferenze ed i gusti degli ospiti.

Sono previsti cinque menù settimanali a rotazione; il menù tipo settimanale viene riportato nell'allegato C alla Carta dei Servizi.

Il menù settimanale e giornaliero viene affisso presso la sala da pranzo.

Su indicazione del Direttore sanitario, vengono stabiliti menù e diete speciali per i singoli ospiti in relazione alle specifiche esigenze di salute ed alle cure sanitarie in corso.

È previsto un menù con cibi triturati per ospiti con problemi di masticazione e/o di deglutizione.

I pasti vengono serviti ad orari prestabiliti nella sala pranzo al piano terra, nella zona soppalco al primo piano, nella sala soggiorno/pranzo al secondo e al terzo piano. Il pranzo e la cena sono di norma serviti in camera solo agli ospiti allettati o temporaneamente convalescenti. La struttura fornisce tovaglie, tovaglioli e bavaglie.

La presenza dei parenti durante la distribuzione dei pasti deve essere autorizzata dal Direttore sanitario.

Secondo la vigente normativa in materia, è in vigore presso il servizio cucina il "Piano di autocontrollo aziendale H.A.C.C.P.", che comporta un insieme di procedure e di controlli nei processi e percorsi di fornitura, lavorazione, preparazione e somministrazione degli alimenti.

Servizio lavanderia e guardaroba

La RSA effettua il servizio di lavanderia per la biancheria piana da letto e da bagno ed il servizio di lavaggio e stiratura degli indumenti e della biancheria personale dell'ospite, ad esclusione di quei capi che richiedono un trattamento particolare.

Viene effettuato inoltre il servizio guardaroba degli indumenti degli ospiti con il riordino negli armadi. Sono esclusi eventuali rammendi e piccole riparazioni degli abiti e le riparazioni di capi particolari che richiedono l'intervento di un sarto esterno.

All'ingresso viene consegnata una lista con indicazioni del corredo necessario ed ogni indumento dovrà essere contrassegnato con un nome/codice di riconoscimento indicato dall'operatore incaricato. In caso di particolari situazioni si richiede un abbigliamento specifico con capi pratici e facili da indossare. La struttura fornisce lenzuola, federe, traverse e asciugamani.

Servizio pulizie

La RSA provvede con un proprio servizio, alla pulizia degli spazi collettivi ad uso degli ospiti (sale soggiorno, sala pranzo, sala animazione, palestra, ecc.), degli ambienti di vita degli ospiti (camere, ecc.), degli uffici, degli spazi comuni (corridoi, scale, ecc.) e dei locali di servizio, nonché delle attrezzature e degli arredi in dotazione alla struttura.

Servizio parrucchiere/barbiere e manicure/pedicure

La RSA effettua il servizio di parrucchiere/barbiere e di manicure/pedicure presso la RSA, che comprende: *a) il taglio barba uomo, il taglio e shampoo di carattere ordinario ed abituale, la messa in piega completa, la permanente; b) manicure e pedicure specifica*, prestati da personale professionalmente preparato; sono esclusi i trattamenti particolari e specifici su richiesta. Per gli

ospiti con autonomia nel movimento il servizio viene svolto presso l'apposito locale parrucchiere presente in struttura.

La rasatura barba legata all'igiene personale e la manicure e pedicure conservativa di carattere ordinario ed abituale sono prestati dal personale A.S.A. durante le quotidiane attività di igiene dell'ospite.

Servizio di segretariato sociale

Il servizio, gestito dall'Impiegato amministrativo e dall'Educatore professionale, ha il compito di supportare gli ospiti, soprattutto quelli privi di sostegno familiare o di un amministratore di sostegno, nello svolgimento di attività al di fuori della vita in residenza, quali l'acquisto di effetti personali, il disbrigo di pratiche amministrative semplici, la custodia di documenti o di piccole somme di denaro, ecc. In queste attività ci si avvale della collaborazione dei Volontari.

Il servizio prevede il ritiro della posta indirizzata agli ospiti, con la comunicazione telefonica al familiare del ricevimento di posta raccomandata o particolare per il tempestivo ritiro. Gli ospiti o i loro familiari sono tenuti a informarsi periodicamente della giacenza di posta presso gli uffici e l'Amministrazione non si assume responsabilità per la posta non ritirata.

Assistenza spirituale

Gli ospiti possono praticare qualsiasi confessione religiosa.

A cura del Parroco di Delebio, d'intesa col servizio di animazione, viene messo a disposizione degli anziani che lo desiderano il servizio di assistenza spirituale cattolica che si propone di aiutare gli ospiti a vivere con serenità la loro permanenza in RSA.

Viene celebrata, di norma una volta la settimana, la S. Messa; inoltre, a cura dei volontari dell'Associazione Amici degli Anziani e di norma giornalmente, viene recitato il rosario.

Servizio di manutenzione

Il servizio si occupa delle manutenzioni ordinarie o urgenti dello stabile nella misura necessaria a garantire i livelli manutentivi primari; provvede alla manutenzione preventiva di controllo sulla funzionalità e funzionamento degli impianti semplici e degli arredi ed attrezzature. Il servizio prevede inoltre le piccole manutenzioni degli ausili ed oggetti personali degli ospiti.

Le manutenzioni straordinarie dello stabile e gli interventi tecnici agli impianti tecnologici o alle attrezzature sono svolte da ditte specializzate esterne.

Il servizio include inoltre attività di trasporto con automezzo, di breve chilometraggio, per ritiro merci, piccole commissioni e trasporti esterni di ospiti per uscite o attività ricreative.

Giornata tipo

La giornata tipo si sviluppa come segue:

<i>ore 6.30 - 8.30</i>	<i>Igiene personale di primo mattino (dalle ore 6.00 per l'igiene ospiti allettati)</i>
<i>ore 8.30 - 9.00</i>	<i>Colazione</i>
<i>ore 9.00 - 12.00</i>	<i>Attività di animazione, socializzazione, attività occupazionale, fisioterapia e attività motoria di gruppo</i>
<i>ore 11,15 - 12.00</i>	<i>Pranzo per ospiti che necessitano di essere imboccati o con dieta speciale</i>
<i>ore 12.00 - 12.45</i>	<i>Pranzo</i>
<i>ore 12.45 - 14.30</i>	<i>Riposo</i>
<i>ore 14.30 - 17.45</i>	<i>Attività di animazione, attività occupazionale (alle ore 16.00 merenda)</i>
<i>ore 17.45 - 18.30</i>	<i>Cena per ospiti che necessitano di essere imboccati o con dieta speciale</i>
<i>ore 19.00 - 19.45</i>	<i>Cena</i>
<i>ore 19.45 - 21.00</i>	<i>Riposo serale</i>
<i>ore 21.00 - 06.30</i>	<i>Riposo notturno</i>

Orari di ricevimento del pubblico

Orari uffici amministrativi e Direzione

L'orario di apertura degli Uffici è dal lunedì al venerdì: *(esclusi giorni festivi)*

- *dalle ore 08.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00*

L'orario di ricevimento del pubblico è:

- *dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 (esclusi giorni festivi)*
- *dal lunedì al mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 16.00;*

Fuori dagli orari previsti, il Direttore ed il personale Amministrativo sono disponibili ad incontrare gli ospiti ed i familiari, previa preventiva comunicazione o appuntamento.

Orari servizio Medico e Direzione sanitaria

Il Direttore sanitario e il Medico sono disponibili in struttura per colloqui con ospiti e familiari, per richieste di certificati medici e per documentazioni sanitarie, nei giorni e negli orari che sono comunicati con avviso apposto presso la sala medica e previo appuntamento.

Orari delle visite agli ospiti

Le visite agli ospiti possono essere effettuate:

- dalle ore 8.00 alle ore 20.00, liberamente in ogni giorno dell'anno.

Sono previste delle limitazioni nell'accesso ai reparti durante gli orari di visita dei medici, di alzata/messa a letto e cura dell'ospite e di pulizia delle camere, nonché durante i pasti.

Dalle ore 20.00 alle ore 8.00 generalmente non sono consentite visite se non per ragioni particolari e previa autorizzazione rilasciata dal Direttore sanitario.

Limitazioni negli accessi dei visitatori potranno essere previste per motivi di carattere sanitario disposte dal Direttore sanitario della struttura.

Durante le visite, non competono ai familiari scelte riguardanti la gestione socio-assistenziale dell'ospite, senza il preventivo accordo con il Medico o con l'Infermiera Professionale.

Uscite degli ospiti

La RSA è una struttura "aperta". Gli ospiti possono uscire temporaneamente dalla struttura, di norma accompagnati e assistiti da un familiare o persona di fiducia e previa preventiva comunicazione al personale Sanitario che verifica eventuali impedimenti per motivi di salute o altro divieto che possa impedirne l'uscita.

L'Amministrazione declina ogni responsabilità per danni infortunistici o di salute subiti dall'ospite durante l'uscita ed ogni responsabilità civile per danni a cose e persone dal medesimo causati durante l'uscita o per quanto altro possa accadere all'Ospite fuori dalla struttura.

Ufficio Relazioni con il pubblico

Al fine di curare il rapporto tra i cittadini/utenti e la Fondazione RSA Corti Nemesio ETS, presso gli Uffici amministrativi è a disposizione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che ha il compito di agevolare la richiesta di informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sulla organizzazione della struttura, di fornire la modulistica della RSA e di favorire la partecipazione dell'utente al miglioramento della qualità dei servizi (la nomina del Responsabile viene riportata nell'**allegato A** alla Carta dei Servizi).

Tutela dei diritti, segnalazione reclami, rilevazione disservizi

La Fondazione fa propri i principi enunciati nella "Carta dei diritti della persona anziana" di cui all'allegato D della DGR n° 7435 del 14 dicembre 2001, che viene riportata nell'**allegato D** alla Carta dei Servizi.

Eventuali segnalazioni, suggerimenti, reclami o disservizi, potranno pertanto essere presentate verbalmente o con nota scritta tutti i giorni, in orario d'ufficio, al Responsabile delle relazioni con il pubblico, presso gli Uffici Amministrativi o in appositi spazi, attraverso una specifica scheda come da **allegato E** alla Carta dei Servizi. Lo stesso Ufficio si impegna ad attivare i competenti servizi, per verificare la segnalazione e fornire una risposta entro il tempo massimo di 5 giorni dal ricevimento della segnalazione.

La Fondazione provvede inoltre alla rilevazione dei disservizi mediante una procedura interna effettuata dai Responsabili dello staff operativo, utilizzando apposita scheda, come da **allegato F** alla Carta dei Servizi, da compilare in occasione del passaggio delle consegne tra le varie figure. La scheda viene consegnata alla Direzione della Fondazione per le necessarie valutazioni, considerazioni e provvedimenti.

Questionario di soddisfazione

La Fondazione effettua la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari degli ospiti, nonché degli operatori, attraverso questionari da sottoporre agli interessati con cadenza annuale la cui compilazione e raccolta consentono l'anonimato del compilatore, come da **allegato G** alla Carta dei Servizi.

I risultati di tali rilevazioni vengono esaminati e discussi dagli organi decisionali e di gestione della struttura e vengono comunicati ad altri organi, organizzazioni o amministrazioni interessate.

Tutela della Privacy

Il trattamento dei dati personali e sensibili degli ospiti avviene nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge in materia di "Tutela della privacy", GDPR UE 27 aprile 2016 n° 679 e successive modifiche e integrazioni.

La tenuta della documentazione amministrativa e sanitaria all'interno della RSA, le informative ed il consenso in materia di protezione dei dati personali sono stati uniformati in applicazione della predetta normativa.

Accesso alla documentazione sociosanitaria

La Fondazione riconosce agli utenti ed alle persone che ne abbiano interesse, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo quanto stabilito dalla legge 241/1990 e s.m.i.. Viene considerata ai fini dell'accesso agli atti tutta la documentazione amministrativa e sociosanitaria utilizzata dalla Fondazione ai fini dell'attività svolta.

Gli aventi diritto possono chiedere copia della documentazione amministrativa e sociosanitaria mediante motivata istanza inviata alla Direzione della Fondazione.

Fatti salvi i casi di differimento o di limitazione dell'accesso previsto dalla legge, copia della documentazione viene rilasciata entro il termine di 20 giorni dal ricevimento della richiesta.

Il rilascio della documentazione comporta il pagamento dei costi di copia.

Divieto di fumo

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone in tutta la struttura sede della RSA è in vigore il "divieto di fumo" in applicazione alle disposizioni. Vengono applicate le direttive emesse per l'osservanza di tale divieto, cui alla legge n. 3 del 16.01.2003 e successive modifiche e integrazioni.

IL PRESIDENTE

Aldo Fistolera



IL DIRETTORE

Paolo Pomi



Data di approvazione/aggiornamento: 01/07/2026

Allegati alla Carta dei Servizi:

- A)** nomine e incarichi della RSA;
- B)** rette in vigore presso la RSA Corti Nemesio di Delebio;
- C)** menù tipo settimanale;
- D)** carta dei diritti della persona anziana (D.G.R. n° 7435 del 14/12/2001 allegato D);
- E)** scheda per esprimere lamentele/apprezzamenti;
- F)** scheda di rilevazione dei disservizi;
- G)** questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari degli ospiti.



CARTA DEI SERVIZI - FONDAZIONE RSA "CORTI NEMESIO" - ETS

Allegato "A"

NOMINE E INCARICHI NELLA RSA

Consiglio di amministrazione (in carica dal 13.11.2025 per la durata di cinque anni)	Fistolera Aldo
	Bertolini Tiziano
	Corbellini Ermete
	Mastaglio Claudio
	Zucchi Sergio

Presidente	Fistolera Aldo
Vicepresidente	Mastaglio Claudio

Revisore legale dei conti Organo di controllo	Baraiolo Mara
--	---------------

Organismo di vigilanza	Bertalli Stefano
-------------------------------	------------------

Direttore	Pomi Paolo
------------------	------------

Direttore sanitario	Mossini Raffaella
----------------------------	-------------------

Responsabile relazioni con il pubblico	Pomi Paolo
---	------------



CARTA DEI SERVIZI - FONDAZIONE RSA "CORTI NEMESIO" - ETS

Allegato "B"

RETTE APPLICATE NELLA RSA

Come disposto dal Consiglio di amministrazione, **le rette in vigore**, presso la RSA Corti Nemesio sono le seguenti:

Tipologia di Posto Letto	Retta applicata	
	retta giornaliera	retta mensile
posti letto ordinari 60 posti letto accreditati, a contratto: - camera a due letti in vigore dal 01/01/2026	€ 60,82	€ 1.850,00
posti letto solventi 20 posti letto accreditati, non a contratto: - camera a due letti in vigore dal 01/01/2026	€. 73,97	€. 2.250,00
posti letto di sollievo nr. 4 posti letto autorizzati, non accreditati: - camera a due letti in vigore dal 01/01/2026	€. 73,97	€ 2.250,00
supplemento per camera singola in vigore dal 01/01/2026	€. 8,22	€ 250,00



CARTA DEI SERVIZI - FONDAZIONE RSA “CORTI NEMESIO” - ETS

Allegato “C”

M E N U' - tipo settimanale

Prima settimana	
PRANZO	CENA
LUNEDI'	
RISOTTO AL POMODORO SCALOPPINE AL VINO BIANCO VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA – PASTINA ARROSTO FREDDO – FORMAGGI VERDURA COTTA – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
MARTEDI'	
RAVIOLI DI RICOTTA E SPINACI POLPETTE VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	MINESTRA D'ORZO PESCE AL POMODORO FORMAGGI VERDURA COTTA – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
MERCOLEDI'	
PASTA AL FORNO VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	MINISTRONE – PASTINA AFFETTATO – FORMAGGI – UOVA SODE VERDURA COTTA – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
GIOVEDI'	
RISO CON VERDURA ARROSTO DI VITELLO VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASTINA IN BRODO PIZZA – FORMAGGI VERDURA COTTA – INSALATA YOGURT - FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
VENERDI'	
PASTA AL RAGU' DI VERDURA PESCE AI FERRI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	CREMA DI ASPARAGI – PASTINA FORMAGGI – FRITTATA VERDURA COTTA – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
SABATO	
RISOTTO ALLA MILANESE VITELLO TONNATO VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	RAVIOLINI IN BRODO – PASTINA AFFETTATO – FORMAGGI VERDURA COTTA – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
DOMENICA	
POLENTA BRASATO – GORGONZOLA INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASTINA IN BRODO PROSCIUTTO COTTO - FORMAGGI VERDURA COTTA – INSALATA YOGURT - FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA

VISTO E FIRMATO: *IL DIRETTORE SANITARIO*

Seconda settimana	
PRANZO	CENA
LUNEDI'	
PASTA ALL'AMATRICIANA PESCE AL VAPORE VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA – PASTINA ARROSTO FREDDO – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
MARTEDI'	
GNOCCHI ALLA ROMANA INVOLTINI DI CARNE VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	MINESTRA DI RISO – PASTINA BASTONCINI DI PESCE – UOVA SODE – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
MERCOLEDI'	
LASAGNE – PASTINA VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASTA E FAGIOLI – PASTINA AFFETTATO - FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
GIOVEDI'	
PASTA IN BIANCO CON PATATE – PASTINA COSCE DI POLLO VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASTINA IN BRODO PIZZA – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA YOGURT - FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
VENERDI'	
RAVIOLI ALLA PANNA PESCE IMPANATO VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	CREMA DI CAROTE – PASTINA FRITTATA – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
SABATO	
RISOTTO CON LA ZUCCA – PASTINA BOLLITO CON Salsa VERDE VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	RAVIOLINI IN BRODO – PASTINA MORTADELLA – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
DOMENICA	
POLENTA SPEZZATINO – GORGONZOLA INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASTINA IN BRODO PROSCIUTTO COTTO – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA YOGURT - FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA

VISTO E FIRMATO: *IL DIRETTORE SANITARIO*

Terza settimana	
PRANZO	CENA
LUNEDI'	
RISOTTO TALEGGIO E PERE – PASTINA SCALOPPINE ALLA PIZZAIOLA VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA – PASTINA ARROSTO FREDDO – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
MARTEDI'	
PASTA CON RAGU' DI VERDURA – PASTINA PESCE AI FERRI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	MINISTRONE – PASTINA TONNO – FORMAGGI – UOVA SODE VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
MERCOLEDI'	
GNOCCHI DI PATATE – PASTINA POLPETTE IN UMIDO VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	MINISTRA DI RISO – PASTINA WURSTEL – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
GIOVEDI'	
RISOTTO AGLI ASPARAGI – PASTINA ARROSTO DI TACCHINO VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASTINA IN BRODO PIZZA – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA YOGURT - FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
VENERDI'	
PASTA AL RAGU' DI CARNE – PASTINA PESCE IN CARPIONE VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	CREMA DI ZUCCA – PASTINA FRITTATA – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
SABATO	
RISOTTO ALLA MILANESE – PASTINA SOTTOFESA ALL'INGLESE VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	RAVIOLINI IN BRODO – PASTINA MORTADELLA – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
DOMENICA	
TAROZ – PASTINA SALSICETTA – GORGONZOLA INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASTINA IN BRODO PROSCIUTTO COTTO – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA YOGURT - FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA

VISTO E FIRMATO: *IL DIRETTORE SANITARIO*

Quarta settimana

PRANZO	CENA
LUNEDI'	
PASTA AL POMODORO – PASTINA PETTO DI POLLO AI FERRI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURE – PASTINA ARROSTO FREDDO – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
MARTEDI'	
PIZZOCCHERI – PASTINA AFFETTATO VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	MINESTRA D'ORZO PESCE AL VAPORE – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
MERCOLEDI'	
PASTA AL FORNO – PASTINA VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	MINISTRONE – PASTINA AFFETTATO – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
GIOVEDI'	
PASTA IN BIANCO CON PATATE – PASTINA POLPETTONE DI TACCHINO E RICOTTA VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASTINA PIZZA – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA YOGURT - FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
VENERDI'	
RAVIOLI DI RICOTTA E SPINACI – PASTINA PESCE IMPANATO VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	CREMA DI CAROTE – PASTINA FRITTATA – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
SABATO	
RISOTTO QUATTRO FORMAGGI – PASTINA INSALATA DI POLLO VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	RAVIOLINI IN BRODO – PASTINA AFFETTATO – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
DOMENICA	
POLENTA COTECHINO – MORTADELLA – GORGONZOLA INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASTINA IN BRODO PROSCIUTTO COTTO – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA YOGURT - FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA

VISTO E FIRMATO: *IL DIRETTORE SANITARIO*

Quinta settimana

PRANZO	CENA
LUNEDI'	
RISOTTO AI FUNGHI – PASTINA VITELLO OLIO E LIMONE VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASSATO DI VERDURA – PASTINA ARROSTO FREDDO – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
MARTEDI'	
PASTA AL POMODORO – PASTINA COTOLETTA ALLA MILANESE VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	MINISTRONE – PASTINA TONNO – FORMAGGI – UOVA SODE VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
MERCOLEDI'	
GNOCCHI ALLA ROMANA – PASTINA POLPETTE VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	MINISTRA DI RISO – PASTINA AFFETTATO – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
GIOVEDI'	
PASTA CON PANNA E PROSCIUTTO – PASTINA SALTIMBOCCA ALLA ROMANA VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASTINA IN BRODO PIZZA – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA YOGURT - FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
VENERDI'	
GNOCCHETTI VERDI – PASTINA PESCE AL POMODORO VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	CREMA DI CARCIOFI – PASTINA FRITTATA – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
SABATO	
RISOTTO CON LA ZUCCA – PASTINA STINCO AL FORNO VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	RAVIOLINI IN BRODO – PASTINA AFFETTATO – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA
DOMENICA	
POLENTA SPEZZATINO – GORGONZOLA INSALATA FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA	PASTINA IN BRODO PROSCIUTTO COTTO – FORMAGGI VERDURE COTTE – INSALATA YOGURT - FRULLATO DI FRUTTA – FRUTTA FRESCA

VISTO E FIRMATO: *IL DIRETTORE SANITARIO*



Allegato "D"

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
(Allegato "D" della D.G.R. 14 dicembre 2001 n. 7/7435)

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

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- di vivere con chi desidera.

- di avere una vita di relazione.
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- di 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 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 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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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.

La tutela dei diritti riconosciuti

E' 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. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' 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.

=====



CARTA DEI SERVIZI - FONDAZIONE RSA "CORTI NEMESIO" - ETS

Allegato "E"

**Alla Direzione della
Fondazione RSA Corti Nemesio - ETS
Via Benedetto Cairoli, 13
23014 - DELEBIO**

SCHEDA

PER SEGNALAZIONI / SUGGERIMENTI / RECLAMI / DISSERVIZI

Il Sottoscritto/La sottoscritta _____

(il modulo può essere consegnato anche in forma anonima)

DESIDERA COMUNICARE alla Direzione della RSA che:

(indicare la segnalazione, suggerimento, reclamo, disservizio)

Data _____

Firma _____

(il modulo può essere consegnato anche in forma anonima)

*Il presente modulo può essere consegnato o inviato all'Ufficio delle Relazioni con il pubblico presso gli Uffici Amministrativi o in apposito spazio.
L'Ufficio si impegna ad attivare i competenti servizi, per verificare la segnalazione e fornire una risposta entro il tempo massimo di 5 giorni dal ricevimento della segnalazione.*



CARTA DEI SERVIZI - FONDAZIONE RSA "CORTI NEMESIO" - ETS

Allegato "F"

SCHEDA
PER LA RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI

Il Sottoscritto/La sottoscritta _____

Responsabile del servizio _____

COMUNICA alla Direzione della RSA che:

(indicare il disservizio)

Data _____

Firma _____

Il presente modulo viene compilato in occasione del passaggio delle consegne tra le varie figure. Deve essere consegnato alla Direzione della Fondazione per le necessarie valutazioni, considerazioni e provvedimenti.

Provvedimenti adottati dalla Direzione:

Data _____

Firma _____



Allegato "G"

Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari degli ospiti

ANNO _____

Dati del compilatore:	☐ ospite	☐ familiare dell'ospite
------------------------------	---------------------------------	--

(È importante indicare se il questionario viene compilato dall'Ospite o dal familiare)

A) Ambienti.

- 1) In generale quale è la sua opinione sull'idoneità delle camere?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 2) In generale quale è la sua opinione sull'idoneità delle stanze da bagno?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 3) Quale è la sua opinione sull'idoneità degli spazi comuni (sala TV, salette, giardino interno e area annessa alla Chiesa di S. Domenica) ?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 4) Quale è la sua opinione sulla possibilità di muoversi autonomamente nella struttura?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 5) In generale quale è la sua opinione sul servizio di manutenzione della struttura?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

B) Pulizia

- 1) Come ritiene la pulizia degli ambienti (soggiorni, sale, bagni, camere, spazi comuni)
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

C) Ristorazione

- 1) In generale come ritiene la qualità dei pasti serviti (preparazione, cottura) ?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 2) In generale come ritiene la varietà dei pasti serviti?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 3) In generale quale è la sua opinione sul servizio di cucina?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

D) Igiene personale

- 1) In generale come giudica la cura dell'igiene personale dell'ospite?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 2) In generale come giudica il servizio di parrucchiere?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 3) In generale come giudica il servizio di pedicure?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 4) In generale come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

E) Ritmi e orari di vita

- 1) Quale è la sua opinione circa l'adeguatezza degli orari di vita ?
- a) Alzata al mattino e colazione
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- b) Pranzo e Cena
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- c) Riposo pomeridiano
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- d) Messa a letto
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- e) Attività ricreative e motorie durante la giornata
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- f) Visita per i familiari, amici
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

F) Riservatezza

- 1) In generale quale è la sua opinione circa il modo in cui è tutelato il diritto alla riservatezza degli ospiti?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 2) Quale è la sua opinione sulla disponibilità di spazi all'interno della struttura per incontrare parenti o amici?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

G) Servizio socio-assistenziale

- 1) In generale quale è la sua opinione sul servizio socio assistenziale di base svolto dagli operatori ASA?
- ☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 2) Come giudica il trattamento ed il comportamento degli addetti all'assistenza di base - operatori ASA?
- ☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

H) Servizio sanitario

- 1) In generale quale è la sua opinione sul servizio Medico?
- ☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 2) In generale quale è la sua opinione sul servizio Infermieristico?
- ☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 3) In generale quale è la sua opinione sul servizio della riabilitazione (Fisioterapia)?
- ☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

I) Servizio di animazione

- 1) Quale è la sua opinione sulle attività di animazione?
- ☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

L) Informativa e servizi generali

- 1) In generale come ritiene le informazioni che riceve dai responsabili dei servizi nella struttura (sulle attività, sulla sua salute, sui servizi)?
- ☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 2) Come giudica il comportamento dei Responsabili dei servizi o del personale da Lei interpellato su domande riguardanti l'ospite o i servizi?
- ☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 3) In generale quale è la Sua opinione sul servizio amministrativo?
- ☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

M) Attività di volontariato

- 1) Come giudica l'attività dei volontari all'interno della RSA?
- ☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

N) Ulteriori informazioni generali

- 1) In quale misura l'assistenza che riceve l'ospite, ne migliora la sua salute?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 2) In quale misura l'assistenza che riceve l'ospite ne migliora la sua autosufficienza (camminare, vestirsi, lavarsi, etc)?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 3) In quale misura l'assistenza che riceve l'ospite corrisponde alle sue aspettative?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima
- 4) In generale quanto ritiene che le sue eventuali critiche e i suoi consigli siano presi in considerazione?
☐ Scadente ☐ Insufficiente ☐ Buona ☐ Ottima

Osservazioni e suggerimenti:
