

COMUNE DI PARONA



# *Casa per l'Anziano*

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Via Gramsci, 16 – 27020 Parona (PV) – Tel. 0384 253522 – Fax 0384 253591

[www.paronamultiservizi.it](http://www.paronamultiservizi.it)

---

## CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI UTENTI E PER I LORO VISITATORI

Aggiornata a dicembre 2011

## *Premessa*

*La Carta dei Servizi della Residenza Sanitario Assistenziale (RSA) “Casa per l’Anziano” è stata realizzata con il fine di assicurare la trasparenza dell’attività amministrativa, informare gli utenti sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni e per agevolare una scelta consapevole .*

*Si tratta di un documento che permette di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo, per far fronte in modo sempre esaustivo ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari.*

*La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno Strumento che viene offerto perché possa contribuire allo sviluppo del progetto socio sanitario assistenziale mirato a realizzare una sempre maggior “qualità di vita” degli Ospiti.*

*Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli o in difficoltà.*

*Ai familiari è attribuito un ruolo importante all’interno dell’équipe di cura e sono graditi suggerimenti e segnalazioni allo scopo di migliorare costantemente il servizio offerto.*

*Confidiamo nella collaborazione per un miglior benessere di tutti gli ospiti mentre ci proponiamo di offrire un servizio all’altezza delle Vostre aspettative.*

## SOMMARIO

Dati identificativi della società gestore “Parona Multiservizi S.p.A.” .....	pag. 04
Consiglio di amministrazione .....	04
Direzione .....	04
Autorizzazione e Accreditamento .....	04
Come si arriva alla Casa per l’Anziano .....	04
Tipologia delle persone accolte e struttura della R.S.A. ....	05
Rette .....	05
Servizi inclusi nella retta e servizi esclusi .....	05
Presidi sanitari ed ausili .....	05
Servizi Amministrativi .....	05
Servizio Medico .....	05
Servizio Infermieristico .....	05
Servizio Animazione .....	06
Servizio Fisioterapia .....	06
Servizio Portineria .....	06
Servizio Manutenzione .....	06
Servizi Generali .....	06
Modalità di riconoscimento degli operatori .....	07
Servizio Religioso .....	07
I giornali e la biblioteca .....	07
Presentazione, accoglimento domande e ingresso dell’ospite in RSA .....	07
Gestione lista di attesa .....	07
Giornata tipo dell’Anziano .....	08
Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e “Carta dei diritti della persona anziana” .....	08
Qualità delle prestazioni .....	08
Gestioni dei reclami e suggerimenti .....	08
Visite di parenti ed amici .....	08
Norme di comportamento .....	09
Rapporti con i familiari .....	09
Rilascio di certificati medici e del fascicolo sanitario .....	09
Permessi di uscita .....	09
Trasferimenti in ospedale .....	09
Trasferimenti all’interno della R.S.A. ....	09
Dimissioni .....	09
ALLEGATO A : Rette .....	09
ALLEGATO B : Modulo di contratto .....	10
ALLEGATO C : Menù tipo .....	13
ALLEGATO D : Carta dei diritti della persona anziana .....	13
ALLEGATO E : Modulo reclamo, segnalazione e proposta .....	15
ALLEGATO F : Questionario di gradimento ospiti e parenti .....	16
ALLEGATO G: Questionario di gradimento reparto protetto .....	18
ALLEGATO H: Questionario di gradimento personale .....	20
ALLEGATO I : Regolamento Interno .....	22

### Dati identificativi della società gestore “Parona Multiservizi S.p.A.”

Società soggetta a coordinamento da parte del Comune di Parona

Denominazione società: Parona Multiservizi S.p.A.

Denominazione struttura: Casa per l'Anziano

Indirizzo: Via Antonio Gramsci, 16 – 27020 Parona (PV)

C.C.I.A.A.PV – C.F. e P.IVA: 02132190188

Cap.Soc. € 721.155,00 i.v. – R.E.A. PV 248290

Telefono: 0384 253322

Fax: 0384 253591

Sito internet: [www.paronamultiservizi.it](http://www.paronamultiservizi.it)

e-mail: [rsa@paronamultiservizi.it](mailto:rsa@paronamultiservizi.it)

### Consiglio di amministrazione

Presidente: Avv. Giulio Colli

Amministratore Delegato: Dr. Angelo Enrico Pietrolino

Consigliere: Geom. Giorgio Pisani

### Direzione Casa per l'Anziano

Responsabile di Struttura: Rag. Carmelo Alessandrino

### Autorizzazione e Accreditemento

Autorizzazione al funzionamento definitiva per n. 61 posti letto: decreto n.175/2005 del 17/05/2005 rilasciato dalla Provincia di Pavia e d.g.r. 9243/09. Posti accreditati: n. 61.

### Come si arriva alla Casa per l'Anziano

Situata nel centro abitato del Comune di Parona è raggiungibile:

- Treno: linea Milano (Porta Genova) – Mortara, fermata Parona
- Pulmann: linea Vigevano – Mortara, fermata Parona (informaz. Stav tel.0381 23725)
- Automobile: da Milano sulla direttrice per Abbiategrasso-Vigevano, deviazione fra Vigevano e Mortara da Novara o Vercelli, direttrice per Mortara e poi per Parona  
da Pavia direttrice Gropello Cairoli-Garlasco-Mortara e poi per Parona



## **Tipologia delle persone accolte e struttura della R.S.A.**

La Casa per l'Anziano è una Residenza Sanitaria Assistenziale con una capacità ricettiva di 61 posti per persone anziane over 65 anni di età. La RSA fornisce prestazioni socio sanitarie di carattere medico, infermieristico, riabilitativo, di socializzazione, di cura della persona anziana non autosufficiente.

Strutturalmente la casa è articolata su due piani, il piano terra accoglie ospiti non affetti da demenza e/o disturbi comportamentali mentre il primo piano, dotato di sistemi ambientali di sicurezza (accesso al piano tramite badge, telecamere di sorveglianza), accoglie ospiti affetti da demenza di tipo medio-grave (tipo alzheimer, vascolare o mista) e/o disturbi comportamentali. Il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 02/02/2011, ha deliberato la graduale dismissione del reparto protetto. Le camere sono a uno, due o tre letti, tutte con servizi in camera, doccia, televisione e aria condizionata.

## **Rette**

Sono previste rette differenziate a seconda della collocazione nei reparti, in camera singola o multipla. *(Al reparto protetto la retta è unificata e la sistemazione prevista è solo in camera multipla).*

Le rette sono soggette a possibili incrementi annuali determinate dalla variazione ISTAT di luglio, presa a riferimento, e in vigore con la mensilità di ottobre. In ogni caso il Consiglio di Amministrazione si riserva il diritto di variare le rette in qualsiasi periodo dell'anno. Nell'Allegato A si riportano le rette attualmente in vigore.

Qualora l'ospite / il parente responsabile non fosse in grado di coprire l'intero ammontare della retta, dopo l'avvenuto ingresso, vi è la possibilità di recarsi presso l'Ufficio preposto del proprio Comune di residenza, per presentare la domanda di integrazione retta.

Il parente responsabile si impegna, in via solidale con la persona richiedente l'ammissione, a corrispondere la retta in vigore (e quella eventualmente stabilita in futuro) per tutto il periodo di tempo in cui l'ospite rimarrà presso questo Istituto; si impegna comunque, in caso di dimissioni o decesso entro 30 giorni dal ricovero, a corrispondere una mensilità intera a prescindere dai giorni effettivi usufruiti.

I residenti a Parona da almeno 2 anni prima dell'ingresso in struttura, usufruiscono di integrazione della retta da parte del Comune; attualmente detta integrazione è pari a € 260,00 mensili.

## **Servizi inclusi nella retta e servizi esclusi**

I servizi forniti dalla Casa per l'Anziano, ad eccezione di parrucchiera, pedicure, trasporti in ambulanza e spese funerarie, sono tutti compresi nella retta. Per un'informazione più completa ed esaustiva si riporta, (Allegato B), il modulo contrattuale che deve essere sottoscritto dall'ospite personalmente, o da uno o più parenti, o dal tutore o amministratore di sostegno, all'atto dell'ingresso nella struttura.

E' attualmente in vigore una convenzione fra il Comune di Parona e la Croce Rossa, distretto di Mortara, che copre i costi di trasporto solo per i residenti in Parona.

Eventuali prestazioni supplementari, in aggiunta a quelle elencate di seguito, sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari.

## **Presidi sanitari ed ausili**

La RSA provvede alle necessità dell'ospite in materia di: farmaci, presidi e ausili.

## **Servizi Amministrativi**

- servizio amministrativo: è svolto da personale con adeguata preparazione tecnico-professionale che, secondo le necessità, si può avvalere di collaboratori esterni. L'Ufficio Amministrativo provvederà a rilasciare, entro i tempi previsti, il documento con il quale si certifica il versamento delle rette di degenza a carico degli ospiti con riferimento all'anno precedente, al fine di permettere la detrazione, per la parte consentita, nella dichiarazione dei redditi;
- relazioni con il pubblico: Il Responsabile della struttura Rag. Carmelo Alessandrino, coadiuvato dalla Sig.ra Rag. Sara Omodeo Zorini, è il responsabile del servizio relazioni con il pubblico;  
E' possibile fissare colloqui e visite guidate, senza impegno, per conoscere meglio la nostra struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito;

## **Servizio Medico**

Il servizio è garantito tutti i giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dal Medico Responsabile, Dott.ssa N. Frigerio. La Casa per L'Anziano si avvale della consulenza di un Medico Fisiatra con la presenza di un giorno settimanale e di un Medico Neurologo presente in struttura 2/3 volte al mese.

Il Medico Responsabile prende in carico l'ospite garantendo la diagnosi e i trattamenti terapeutici, nonché la prescrizione di visite specialistiche avvalendosi dei poli ospedalieri più vicini.

- il Medico responsabile è a disposizione per i colloqui con i famigliari. L'Assistenza Medica è assicurata 24 ore al giorno con copertura tramite Guardia Medica nelle ore stabilite dall'ASL.

## **Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico è garantito nelle 24 ore attraverso una turnazione periodica. Il Servizio è coordinato da un Infermiere Coordinatore (Caposala) che opera in struttura tutti i giorni feriali dal Lunedì al Venerdì. L'Infermiere Coordinatore è a disposizione per i colloqui con i famigliari su appuntamento e negli orari in cui è presente in servizio.

Obiettivo principale quello di favorire lo stato del benessere fisico e psichico delle persone anziane ospitate presso la Casa per l'Anziano.

Il servizio si articola nel seguente modo:

- Assistenza infermieristica nelle 24 ore come segue:

<i>1 Infermiere</i>	<i>1 Infermiere</i>	<i>1 Infermiere</i>
Dalle 6.30 alle 14.00	Dalle 14.00 alle 21.30	Dalle 21.30 alle 6.30

- Ad ogni ospite è assegnato un Infermiere Responsabile che attraverso la valutazione dei bisogni di assistenza, pianifica, gestisce e valuta gli interventi assistenziali. Inoltre, in sede di riunione multidisciplinare, ovvero in presenza del Medico, Fisioterapista ed Animatrice, elabora un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), secondo una frequenza prestabilita (almeno 1 volta ogni sei mesi) e/o al variare delle condizioni assistenziali dell'ospite; il PAI prevede la partecipazione o, comunque, la condivisione della persona e/o della sua famiglia.  
Il PAI raccoglie, quindi, tutta quella serie di atti assistenziali che l'Infermiere valuta come necessari alla persona per garantire l'assolvimento dei propri bisogni.
- Il Servizio Infermieristico mette in atto gli interventi del PAI avvalendosi di personale di supporto all'assistenza, erogati da personale in possesso di titolo riconosciuto dalla Regione Lombardia. Per questo motivo l'assistenza di base ovvero tutte le attività di igiene, imboccamento, mobilizzazione etc. è garantita da personale OSS (Operatore Socio Sanitario) e ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) che opera sotto supervisione diretta dell'Infermiere in turno. Gli operatori ASA-OSS sono coordinati dall'Infermiere Coordinatore.
- L'infermiere garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche predisposte dal Medico Responsabile;
- Norme antinfortunistiche, antincendio e sicurezza: a norma del D.L. 81/2008 e norme collegate, il personale della Casa per l'Anziano è addestrato per garantire la sicurezza nell'impiego delle attrezzature e ad intervenire per tutelare la sicurezza degli ospiti in caso di necessità.

### Servizio Animazione

Il servizio si integra con le attività sanitarie e assistenziali con l'obiettivo di valorizzare la persona analizzando i bisogni e le aspettative di ognuno sulla base di un'attenta programmazione. Si cerca di stimolare l'attività relazionale tra gli ospiti nel rispetto delle caratteristiche individuali. Agli ospiti vengono proposti diversi momenti di animazione: lettura del quotidiano o di libri, visione di film, attività occupazionali, attività ludiche, laboratori di vario genere, feste, passeggiate e uscite. Per quanto riguarda gli ospiti del reparto protetto con problemi di demenza è stato predisposto un programma di animazione e riabilitazione cognitiva specifico.

### Servizio Fisioterapia

Il servizio si prende cura degli anziani programmando interventi mirati, atti alla cura, alla prevenzione ed alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali utilizzando metodologie adeguate. Collabora attivamente con il servizio di animazione per attività affini e/o sinergiche. Il tutto con la supervisione del Medico Fisiatra presente periodicamente in struttura.

Il Servizio si avvale di un Fisioterapista e di un Massofisioterapista con la seguente presenza:

<i>Fisioterapista</i>	Dalle 13.30 alle 16.30 dal Lunedì al Venerdì
<i>Massofisioterapista</i>	Dalle 8.30 alle 12.00 dal Lunedì al Sabato

Il Servizio eroga prestazioni fisioterapiche quali:

- Rieducazione motoria e funzionale;
- terapie fisiche;
- Ultrasuoni,
- Ionoforesi;
- T.E.N.S.;
- Magnetoterapia;
- Massoterapia;

### Servizio Portineria

servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00; il sabato dalle 09.30 alle 12.00.

### Servizio Manutenzione

In struttura è previsto il servizio di manutenzione ordinaria attivo dal lunedì al venerdì.

### Servizi Generali

- cucina: un'impresa garantisce la preparazione quotidiana dei pasti. L'orario di distribuzione è il seguente: colazione dalle 08.30 alle 09.30, pranzo dalle 12.00 alle 13.00, cena dalle 18.15 alle 19.30; al reparto protetto il pranzo e la cena vengono anticipati di mezzora. Il menù settimanale viene esposto in bacheca e tiene presente le necessità caloriche, i gusti degli ospiti, le stagioni e diete particolari richieste dal servizio medico. Si riporta in allegato il menù tipo (Allegato C)  
I parenti hanno la possibilità di consumare i pasti all'interno della struttura, previo pagamento, dando un debito preavviso;

- lavanderia e guardaroba: un’impresa garantisce i servizi di lavanderia per i capi di biancheria personale; ogni capo di biancheria deve essere numerato. Per i capi particolarmente delicati e/o di pregio si consiglia il lavaggio in proprio in quanto il servizio non prevede il lavaggio a secco. Esistono armadi supplementari, oltre a quelli presenti in camera, per tenere altri capi di vestiario;
- pulizie: un’impresa garantisce quotidianamente la qualità delle pulizie in tutti gli spazi della Casa con disinfezioni periodiche di tutti i locali;

### Modalità di riconoscimento degli operatori

Tutti gli operatori sono muniti di cartellino di riconoscimento nel quale, oltre alla foto, sono indicati nome, cognome, qualifica professionale e, per i dipendenti, il numero di matricola.

Una ulteriore differenziazione dei ruoli è data dal colore della divisa e nella fattispecie:

<i>figure professionali</i>	<i>Tipo</i>	<i>Colore</i>
medici	camice	Bianco
Infermiere Coordinatore (Caposala)	divisa	Blu
infermieri	divisa	Verde acqua
personale ausiliario dipendente	divisa	Lilla
personale ausiliario agenzia interinale	divisa	Bianca
fisioterapisti	divisa	casacca bordeaux e pantaloni bianchi
Educatrici/animatrici	divisa	casacca fucsia e pantaloni bianchi
personale cooperativa lavanderia e servizi generali	divisa	bianca con bordi arancio
personale cooperativa cucina	divisa	bianca con bordi blu

### Servizio Religioso

Il servizio religioso cattolico garantisce la celebrazione della S. Messa e del S. Rosario una volta a settimana oltre che di tutte le altre funzioni liturgiche. La presenza del Sacerdote si caratterizza con l’ascolto, la vicinanza il dialogo e l’attenzione alle diverse problematiche degli ospiti presenti e con la celebrazione dei Sacramenti.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli ospiti aderenti ad altre religioni, possono chiedere l’assistenza religiosa di esponenti della propria fede, di volontari e di altre persone la cui presenza sia richiesta.

### I giornali e la biblioteca

All’interno della struttura esiste un servizio di biblioteca a disposizione degli ospiti; per il prestito e la consultazione di libri occorre rivolgersi alle animatrici, inoltre, la RSA mette a disposizione degli ospiti tutti i giorni un quotidiano. Su richiesta specifica, gli ospiti possono acquistare altri giornali o quotidiani rivolgendosi al servizio di animazione.

### Presentazione, accoglimento domande e ingresso dell’ospite in RSA.

In ottemperanza a quanto previsto dalla L.R. 3/2008, la RSA garantisce un approfondito servizio informativo preventivo rivolto ai soggetti interessati ad un eventuale inserimento nella struttura e teso ad illustrare le prestazioni di cui è possibile usufruire, le condizioni e i requisiti per accedere alle prestazioni stesse, nonché le relative modalità di erogazione, al fine di garantire la libera e consapevole scelta della struttura e la possibilità di valutazione dell’appropriatezza delle prestazioni offerte dalla Casa per l’Anziano.

Questo servizio, ha lo scopo di verificare, con chi presenta la domanda di ammissione, la possibilità di un eventuale inserimento nella RSA. Di seguito si riportano le fasi di presentazione della domanda di ricovero.

- Ritiro della domanda. La domanda di ricovero, su modello unificato dell’Asl Pavia, può essere ritirata presso l’Ufficio Amministrativo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 o scaricata direttamente dal sito [www.asl.pavia.it](http://www.asl.pavia.it); rivolgendosi al Personale Amministrativo o in sua assenza al Personale Infermieristico di turno, sono possibili visite guidate alla Struttura da parte di potenziali utenti e dei loro familiari.
- Compilazione della domanda e documentazione richiesta. Il richiedente dovrà compilare la parte della domanda contenente i dati anagrafici e far compilare la parte contenente i dati sanitari al medico curante, corredandola dalle fotocopie dei documenti indicati sulla domanda stessa che verranno consegnati in originale al momento dell’ingresso.
- Consegna della domanda. La domanda con i documenti richiesti potranno essere riconsegnati presso l’Ufficio Amministrativo negli orari sopra indicati.
- La valutazione e l’inserimento della domanda in lista di attesa sarà fatta solo sulle domande integralmente compilate e corredate da tutta la documentazione aggiuntiva richiesta.
- In sede di riunione multidimensionale, ovvero alla presenza del Medico Responsabile, dell’Infermiere Coordinatore, Animatrice, Fisioterapista e del Responsabile Amministrativo, la domanda viene sottoposta ad un attento esame per valutare se la RSA sia in grado di garantire le migliori condizioni per l’inserimento della persona anziana in struttura. Pertanto l’inserimento in lista d’attesa

della domanda da il diritto di ricovero della persona secondo i criteri di gestione più avanti elencati. In ogni caso sarà cura dell'Amministrazione dare comunicazione all'interessato e/o ai famigliari circa l'esito della valutazione.

- E' possibile fissare un appuntamento per eventuali chiarimenti con il Responsabile di Struttura e/o con il Medico responsabile ed in sua vece il Coordinatore (Caposala).
- Se vi è la disponibilità del posto letto viene fissato il giorno dell'ingresso, cercando di garantire un inserimento personalizzato del nuovo ospite, tenendo conto e valorizzando i suoi particolari bisogni.
- Si segnala che per i pazienti di età inferiore ai 65 anni, l'ingresso sarà subordinato all'autorizzazione da parte dell'ASL di competenza.

### Gestione lista di attesa

La lista d'attesa, monitorata dall'ASL Pavia, viene gestita considerando, l'ordine cronologico di presentazione e l'urgenza del caso (dove per urgenza del caso s'intendono solitudine, assenza di referenti adeguati, problemi clinici, tutti in concorso tra di loro).

È attualmente in atto una convenzione con il Comune di Parona che prevede un percorso preferenziale di accesso per i residenti.

Esiste anche a tale riguardo una fattiva e proficua collaborazione con i servizi territoriali.

### Giornata tipo dell'Anziano

Fasce orarie	Attività
Ore 6.30-08.00	Sveglia e igiene personale
Ore 8.30-09.30	Colazione
Ore 9.30-11.30	Attività sanitarie, di riabilitazione e animazione
Ore 12.00-13.30	Pranzo
Ore 13.30-15.30	Riposo pomeridiano
Ore 15.30-18.00	Alzata, merenda, ripresa delle attività di riabilitazione, animazione e attività sanitarie
Ore 18.00-19.00	Cena
Dalle ore 19.30	Preparazione per la notte, riposo notturno

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche, in relazione alle condizioni ed esigenze individuali degli ospiti o necessità di servizio.

### Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e "Carta dei diritti della persona anziana"

- In adempimento al D.Lgs. 196/03, la RSA garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti delle libertà fondamentali, nonché nella dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.
- Il medico informa il paziente ed i parenti sull'iter diagnostico terapeutico ed acquisisce il consenso informato del paziente e/o dei familiari per la programmazione di esami diagnostico-clinici invasivi ed ogni altro atto medico di una certa complessità, dando esaurienti informazioni, inclusi i rischi, per quanto di competenza.
- Il Personale della Casa per l'Anziano si impegna a seguire un codice etico rappresentato dai contenuti della "Carta dei diritti della persona anziana" (Allegato D) e dal codice deontologico delle varie figure professionali.
- Il personale operante all'interno della RSA è riconoscibile mediante cartellino di identificazione.

### Qualità delle prestazioni

La nostra RSA ha ottenuto in data 21/02/2007 la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001-2000 per i servizi offerti. La Casa per l'Anziano, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti ha inteso focalizzare l'attenzione sui seguenti obiettivi:

1. migliorare la personalizzazione degli interventi;
2. sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
3. favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio.

Si allega la scheda di soddisfazione per l'ospite/per il parente dell'ospite (allegato F) e la scheda livello di soddisfazione del personale (allegato H)

### Gestioni dei reclami, segnalazioni e proposte.

I reclami, segnalazioni e proposte da parte di ospiti e parenti possono essere rivolti alla Direzione compilando il modulo visibile all'allegato E della Carta dei Servizi.

Tale modulo una volta compilato potrà essere consegnato direttamente alla Direzione o imbucato in un'apposita "cassetta dei suggerimenti" collocata in portineria. Successivamente la Direzione si riunirà con il Medico Responsabile per esaminare ogni singolo caso; verrà, quindi, data risposta scritta o verbale entro 15 giorni dalla data di segnalazione.

Gli utenti, in caso di atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni, possono richiedere l'intervento del difensore civico del Comune di Parona o, in mancanza, del difensore civico regionale.

### Visite di parenti ed amici

L'accesso per le visite agli ospiti è libero nel rispetto degli orari di riposo, delle visite mediche, degli orari dei pasti e dei momenti di alzata o messa a letto; dalle ore 20 alle ore 8 le visite devono essere concordate con la Direzione.

### **Norme di comportamento**

Per le norme di comportamento vedere l'Allegato I "Regolamento Interno".

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o rilevanti somme di denaro. L'Amministrazione della Casa non risponde di eventuali furti. Somme di denaro possono essere depositate presso l'ufficio della Struttura.

### **Rapporti con i familiari**

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento con i familiari o tutore/Amministratore di sostegno dell'ospite. I familiari o il tutore/Amministratore di sostegno, quindi, dovranno indicare al responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il proprio o i propri recapiti (indirizzo, telefono, fax), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

### **Rilascio di certificati medici e del fascicolo sanitario**

Per il rilascio dei certificati medici e del fascicolo sanitario bisogna farne richiesta al medico che fornirà le informazioni sui tempi di consegna.

### **Permessi di uscita**

Familiari od amici della persona ricoverata possono chiedere permessi di uscita giornalieri o licenze per più giorni. E' prevista l'autorizzazione del medico e la sottoscrizione da parte dell'ospite o del parente di un modulo di richiesta.

### **Trasferimenti in ospedale**

In caso di necessità di ricovero ospedaliero, il Medico/Infermiere provvederanno direttamente alla gestione del trasferimento dell'ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari. In caso di eventi improvvisi ed urgenti verrà chiamato il servizio 118.

### **Trasferimenti all'interno della R.S.A.**

Ad insindacabile giudizio dell'équipe socio-sanitaria e della Direzione, può rendersi necessario il trasferimento dell'ospite ad altre camere o ad altro piano della Struttura a causa di motivazioni sociali e/o sanitarie. Di ciò i familiari saranno tempestivamente informati.

### **Dimissioni**

In caso di dimissioni programmate dalla Casa per l'Anziano, decise dall'ospite e/o dai suoi familiari o dal tutore/Amministratore di sostegno, va data comunicazione scritta alla Direzione, almeno 15 giorni prima della data di uscita.

Al giorno previsto verrà consegnata una relazione contenente diagnosi, terapia, sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi in atto, delle sue necessità assistenziali e la documentazione clinica in possesso.

In caso di dimissioni determinate da ritardati o non avvenuti pagamenti della retta, la Struttura si attiverà perché le stesse avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ASL.

Sono previste nel Regolamento Interno le dimissioni d'ufficio

---

## **ALLEGATO A: Rette**

<b>Rette giornaliere</b>	
<b>Retta ordinaria</b>	<b>€ 53.33</b>
<b>Camera singola</b>	<b>€ 60.67</b>
<b>(Reparto protetto)</b>	<b>€ 58.80</b>

<b>Rette mensili</b>	
<b>Retta ordinaria</b>	<b>€ 1.600,00</b>
<b>Camera singola</b>	<b>€ 1.820,00</b>
<b>(Reparto protetto)</b>	<b>€ 1.764,00</b>

---

**ALLEGATO B: Modulo di contratto**

**CONTRATTO DI INGRESSO**

alla Casa per l'Anziano per ricovero continuativo

I sottoscritti:

**PARONA MULTISERVIZI SPA - CASA PER L'ANZIANO**, con sede in 27020 Parona, Via Gramsci n. 16 in persona del legale rappresentante pro tempore,

**E**

Il/La sottoscritto/a Sig./ra \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_ il  
\_\_\_\_\_ res. in \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Cod.Fisc. \_\_\_\_\_,

in qualità di assistito / parente / tutore / amministratore di sostegno

**E**

Il/La sottoscritto/a Sig./ra \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_ il  
\_\_\_\_\_ res. in \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Cod.Fisc. \_\_\_\_\_,

in qualità di assistito / parente / tutore / amministratore di sostegno

**E**

Il/La sottoscritto/a Sig./ra \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_ il  
\_\_\_\_\_ res. in \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Cod.Fisc. \_\_\_\_\_,

in qualità di assistito / parente / tutore / amministratore di sostegno

**CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE**

**ART. 1**

**PRESTAZIONI A CARICO DELL'ENTE GESTORE**

1) La RSA "Casa per l'Anziano" si impegna a far fronte alle prestazioni indicate in dettaglio nella Carta dei Servizi attualmente in vigore ed allegata al presente contratto, da intendersi qui integralmente richiamata, conosciuta ed accettata dalle parti.

I **servizi** forniti dalla Casa per l'Anziano sono in via esemplificativa i seguenti:

- servizio socio-assistenziale (medico/infermieristico/assistenziale di base);
- servizi generali (ristorazione/lavanderia e guardaroba/pulizie);
- servizio amministrativo e di relazioni con il pubblico;
- servizio informativo rivolto agli ospiti/parenti (ad esempio sulle modalità per accedere a forme di integrazione economica della retta o ad altri benefici; sulla possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela competenti in caso di negata o limitata fruibilità delle prestazioni; sul contenuto della Carta dei Diritti delle persone anziane);
- servizio di animazione e biblioteca;
- servizio di fisioterapia;
- fornitura dei presidi sanitari ed ausili in dotazione alla struttura;

- servizio religioso.

La Casa per l'Anziano garantisce che le prestazioni di cui sopra verranno erogate alle condizioni e in conformità ai requisiti e agli standard stabiliti dalle normative vigenti e dalla programmazione regionale e comunale, con particolare riferimento alla l.r. 3/2008, nonché nel rispetto dei protocolli assunti.

2) La Casa per l'Anziano si impegna a garantire il **trattamento dei dati personali** degli ospiti nel rispetto dei diritti delle libertà fondamentali, della dignità personale e della disciplina in materia di consenso informato, con particolare riferimento al rispetto della riservatezza e della privacy.

3) La Casa per l'Anziano si impegna a favorire nella misura massima possibile le **relazioni familiari e sociali** dell'ospite, a personalizzare gli interventi in favore degli stessi, coinvolgendoli nella formulazione dei relativi progetti e favorendone la partecipazione attiva.

4) La Casa per l'Anziano si impegna a mantenere un alto livello di **qualità** dei servizi offerti agevolando un lavoro di equipe tra le diverse figure professionali operanti nella struttura.

5) La Casa per l'Anziano si impegna a fornire all'assistito una valutazione globale scritta dello stato di bisogno del medesimo, nonché la costante **informazione sulla condizione degli utenti** e sulle cure ad essi prestate, nel rispetto delle norme in materia di tutela della privacy.

6) La Casa per l'Anziano garantisce l'accesso in struttura dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli utenti, nel rispetto del Regolamento vigente nella struttura.

7) La RSA dà atto di avere stipulato idoneo **contratto assicurativo** di responsabilità civile, a garanzia di sinistri che possano derivare agli utenti o a terzi durante l'espletamento dei servizi.

8) La Casa per l'Anziano si impegna a redigere e rilasciare la **certificazione delle rette** ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

9) Qualora si rendesse necessario effettuare spostamenti interni / cambi di reparto di un ospite in base ad esigenze medico/assistenziali e di conseguenza rivalutare le condizioni dell'ospite per eventuali variazioni di retta, la RSA si impegna a comunicare tempestivamente tali necessità, illustrandone le motivazioni; resta in tal caso salvo ed impregiudicato il diritto dell'ospite a procedere alle dimissioni volontarie.

10) La RSA si impegna ad informare tempestivamente il/i contraenti in caso di modifiche alle norme regolamentari o di variazioni di retta deliberate dal CdA della Società.

11) La Casa per l'Anziano si dichiara disponibile a **tenere in custodia** presso il proprio Ufficio Amministrativo valori ed oggetti preziosi di proprietà degli ospiti, non assumendo per contro alcuna responsabilità per cose/denaro e valori tenuti dagli utenti in luoghi diversi dal suddetto ufficio.

## ART. 2

### PRESTAZIONI A CARICO DELL'UTENTE

1) Il/i contraenti ('assistito / parente / tutore / amministratore di sostegno) si obbligano a corrispondere alla RSA la **retta** per l'ospitalità volontaria dell'ospite Sig./ra \_\_\_\_\_ di anni \_\_\_\_, cod. fisc.: \_\_\_\_\_, i cui importi sono dettagliatamente illustrati nell'allegato A alla Carta dei Servizi che prevede rette differenziate a seconda della collocazione nei reparti e in camera singola o multipla.

La retta mensile attuale è di € \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

Nel caso in cui i soggetti sottoscrittori del presente contratto siano più di uno (ospite + parente o più parenti) si precisa che tutti risultano obbligati in via solidale tra loro al pagamento della retta.

Il pagamento degli importi relativi alla suddetta retta avverrà con scadenza mensile, in via anticipata entro il 10 di ogni mese, per la quale verrà emessa regolare fattura assoggettata al bollo di legge.

2) Il/i sottoscrittori della presente dichiarano di conoscere e integralmente approvare ed accettare tutte le **norme regolamentari** della RSA "Casa per l'Anziano" in vigore (regolamento da considerarsi parte integrante del presente contratto), ed in particolare le seguenti :

- a) Impegno a corrispondere, sia in caso di dimissioni che di decesso entro 30 giorni dal ricovero, una mensilità intera a prescindere dai giorni effettivi usufruiti.
  - b) La retta è dovuta integralmente anche in caso di assenza temporanea dell'ospite, sia in caso di ricovero che di distacco volontario.
  - c) Le rette sono soggette a possibili incrementi annuali determinate dalla variazione ISTAT di luglio, presa a riferimento, ed in vigore con la mensilità di ottobre.
  - d) In caso di mancato pagamento della fattura entro la fine del mese di emissione, la RSA addebiterà interessi di mora al tasso ufficiale di sconto maggiorato da un punto percentuale.
- 3) Il/i contraenti si impegnano a sostenere le spese di registro del presente contratto, in caso di uso.

### ART. 3

#### IPOTESI DI RECESSO E DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- 1) Il **mancato pagamento** della retta mensile per un periodo superiore a tre mesi determinerà la risoluzione *ipso iure* del rapporto, con contestuale diritto della RSA di far riaccompagnare l'ospite presso il seguente domicilio \_\_\_\_\_ o comunque presso il domicilio di uno dei sottoscritti con imputazione di ogni spesa conseguente. La Società comunicherà per iscritto al/ai contraenti l'avvenuta risoluzione del contratto.
- 2) In caso di ritardati o non avvenuti pagamenti della retta, si precisa che la RSA potrà procedere alle dimissioni dell'ospite a condizione che la stessa struttura abbia adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti e si sia attivata perchè le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ASL.
- 3) La RSA ha piena facoltà di procedere alla risoluzione contrattuale ed alle dimissioni dell'ospite – facendolo riaccompagnare presso il seguente domicilio \_\_\_\_\_ o comunque presso il domicilio di uno dei sottoscritti con imputazione di ogni spesa conseguente – qualora fossero accertate **forme morbose o comportamenti incompatibili** con la prosecuzione dell'ospitalità, a giudizio insindacabile della RSA stessa (ad esempio in caso di comportamenti che violano le norme regolamentari o che recano turbamento alla vita comunitaria); di tali situazioni verrà tempestivamente informato per iscritto il/i contraente/i.
- 4) Il **recesso/dimissioni volontarie** decisi dall'ospite / parente / tutore / amministratore di sostegno dovranno essere comunicate con preavviso scritto di almeno 15 giorni; in caso contrario la RSA addebiterà i giorni di mancato preavviso. In ogni caso l'ospite sarà tenuto al pagamento di quanto dovuto sino a che durerà l'effettiva degenza.
- 5) Ove l'obbligazione al mantenimento in RSA venisse assunta, nel corso della degenza, dal Comune di residenza o da altra persona od Ente, la RSA si riserva di procedere alla stipulazione della nuova convenzione dandone tempestivo avviso ai firmatari della presente. In tali casi resta salvo e impregiudicato il diritto della RSA di risolvere il contratto e di procedere alle dimissioni dell'ospite, dandone tempestiva comunicazione al/ai contraente/i.
- 6) Per qualunque controversia derivante dal presente atto è eletto Foro Giudiziario esclusivo quello di Vigevano con espressa esclusione di ogni Foro concorrente od alternativo.

Parona, \_\_\_\_\_

PARONA MULTISERVIZI SPA

Firma Parente Responsabile

Documento \_\_\_\_\_ rilasciato da \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Firma Parente Responsabile

Documento \_\_\_\_\_ rilasciato da \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Firma Parente Responsabile

Documento \_\_\_\_\_ rilasciato da \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 c.c., dichiariamo di approvare specificatamente il contenuto dell'art. 2 del presente contratto.

Parona, \_\_\_\_\_

Firma Parente Responsabile

---

## ALLEGATO C: Menù tipo

### Colazione

Caffè, caffè latte o thè: fette biscottate e biscotti

### Pranzo e Cena

Primo piatto: piatto del giorno - in alternativa: pastina in brodo o riso o pasta in bianco

Secondo piatto: piatto del giorno - in alternativa: carne frullata o crescenza o prosciutto cotto o formaggini

Contorno: un contorno caldo – in alternativa: insalata di pomodori o purè

Frutta: a scelta tra varietà di frutta fresca o frullata (a cena frutta cotta)

Bevande: acqua minerale e vino rosso o bianco

Dessert: nei giorni festivi

### Pomeriggio

Thè

---

## ALLEGATO D: Carta dei Diritti della persona anziana

### 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 circoscrittibile 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 tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno 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. Dalla azione di alcuni di loro dipendono la locazione 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 propri 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 relazioni 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 la larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico agli UPT ed 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.

### La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

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

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione

	sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

---

**ALLEGATO E : Modulo reclamo, segnalazione e proposta**

Il reclamo è uno strumento che l'Istituto mette a disposizione affinché ci sia la possibilità di segnalare reali o presunte irregolarità.

RECLAMO/I:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SEGNALAZIONE/I:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PROPOSTA/E:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA FACOLTATIVA \_\_\_\_\_

ACCETTATO

NOTE: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NON CONFORMITA' N°: \_\_\_\_\_

////  
 NON ACCETTATO

MOTIVO: \_\_\_\_\_

Si comunica che i dati personali raccolti nell'ambito della presente procedura, saranno esclusivamente utilizzati e finalizzati allo svolgimento della stessa.

I diritti spettanti all'interessato sono analiticamente indicati nell'art. 13 della Legge n. 675/96.

**ALLEGATO F : Questionario di gradimento ospiti e parenti**

**Parona Multiservizi S.p.A. – Casa per l'Anziano**

CASA PER L'ANZIANO	QUESTIONARIO GRADIMENTO OSPITI/PARENTI	QGD Rev. 03 del 19/10/2010
--------------------	--	-------------------------------

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITI E PARENTI

MOLTO INSODDISFATTO 1	INSODDISFATTO 2	MEDIAMENTE SODDISFATTO 3	SODDISFATTO 4	MOLTO SODDISFATTO 5
-----------------------------	--------------------	--------------------------------	------------------	---------------------------

Prego indicare nella colonna di destra il numero corrispondente al Vostro giudizio. Grazie per la collaborazione.

<b>A) ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA</b>	
1. E' soddisfatto del modo in cui è stato accolto al momento dell'ingresso?	
2. E' soddisfatto delle informazioni ricevute all'arrivo?	
3. E' soddisfatto del rispetto per la riservatezza e per il pudore?	
4. E' soddisfatto dell'igiene e della cura personale?	
5. E' soddisfatto circa gli orari delle visite parenti?	

Suggerimenti:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<b>B) IL VITTO:</b>	
1. E' soddisfatto della quantità dei pasti?	
2. E' soddisfatto della qualità dei pasti?	
3. E' soddisfatto degli orari della distribuzione dei pasti?	
4. E' soddisfatto della chiarezza con cui vengono comunicati i pasti?	

Suggerimenti:

\_\_\_\_\_

---

<b>C) LA PULIZIA E L'IGIENE DEGLI AMBIENTI:</b>	
1. E' soddisfatto della pulizia della camera di degenza?	
2. E' soddisfatto della pulizia degli spazi comuni?	
3. E' soddisfatto della pulizia della biancheria?	
4. E' soddisfatto della qualità degli spazi e degli arredi disponibili?	
5. E' soddisfatto dell'arredamento della camera da letto?	
6. E' soddisfatto della temperatura e della ventilazione degli ambienti?	

Suggerimenti:

<b>D) PERSONALE INFERMIERISTICO:</b>	
1. E' soddisfatto del servizio di assistenza infermieristica?	
2. E' soddisfatto della cortesia e discrezione nella gestione dei rapporti e delle informazioni?	

Suggerimenti:

<b>E) PERSONALE ASA E OSS:</b>	
1. E' soddisfatto del servizio di assistenza del Personale Ausiliario?	
2. E' soddisfatto della cortesia e discrezione nella gestione dei rapporti?	

Suggerimenti:

<b>F) PERSONALE MEDICO</b>	
1. E' soddisfatto delle cure mediche?	
2. E' soddisfatto della cortesia e discrezione nella gestione di rapporti e delle informazioni?	

Suggerimenti:

<b>G) FISIATRA:</b>	
1. E' soddisfatto delle cure fisiatriche?	
2. E' soddisfatto della cortesia e discrezione nella gestione dei rapporti?	

Suggerimenti:

<b>H) PERSONALE FISIOTERAPICO:</b>	
1. E' soddisfatto del Servizio di Fisioterapia?	
2. E' soddisfatto della cortesia e discrezione nella gestione dei rapporti?	

Suggerimenti:

<b>I) PERSONALE DI ANIMAZIONE:</b>	
1. E' soddisfatto del Servizio di Animazione?	
2. E' soddisfatto della cortesia e discrezione nella gestione dei rapporti e delle informazioni?	

Suggerimenti:

---



---

<b>L) ALTRI SERVIZI:</b>	
1. E' soddisfatto del Servizio di Amministrazione?	
2. E' soddisfatto del servizio di Portineria?	
3. E' soddisfatto del servizio di Manutenzione?	
4. E' soddisfatto del servizio di Parrucchiera?	
5. E' soddisfatto dell'assistenza religiosa?	
6. E' soddisfatto della presenza dei volontari alle attività della Struttura?	

Suggerimenti:

---



---

*Vi chiediamo cortesemente di segnalare eventuali suggerimenti in questa sede.  
Grazie per aver risposto.*

---

**ALLEGATO G: Questionario di gradimento reparto protetto**

**Parona Multiservizi S.p.A. – Casa per l'Anziano**

CASA PER L'ANZIANO	QUESTIONARIO GRADIMENTO OSPITI/PARENTI QUESTIONARIO DI GRADIMENTO REPARTO PROTETTO	QGD-A Rev. 03 del 19/10/2010
--------------------	---	---------------------------------

MOLTO INSODDISFATTO 1	INSODDISFATTO 2	MEDIAMENTE SODDISFATTO 3	SODDISFATTO 4	MOLTO SODDISFATTO 5
-----------------------------	--------------------	--------------------------------	------------------	---------------------------

*Prego indicare nella colonna di destra il numero corrispondente al Vostro giudizio. Grazie per la collaborazione.*

<b>A) ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA:</b>	
1. E' soddisfatto del modo in cui il Vs. parente è stato accolto al momento dell'ingresso?	
2. E' soddisfatto delle informazioni ricevute all'arrivo?	
3. E' soddisfatto del rispetto per la riservatezza e per il pudore?	
4. E' soddisfatto dell'igiene e della cura personale?	
5. E' soddisfatto circa gli orari delle visite parenti?	

Suggerimenti:

---



---

<b>B) IL VITTO:</b>	
1. E' soddisfatto della quantità dei pasti del Vs. parente?	
2. E' soddisfatto della qualità dei pasti?	
3. E' soddisfatto degli orari della distribuzione dei pasti?	

Suggerimenti:

---



---

<b>C) LA PULIZIA E L'IGIENE DEGLI AMBIENTI:</b>	
1. E' soddisfatto della pulizia della camera di degenza dell'ospite?	
2. E' soddisfatto della pulizia degli spazi comuni?	
3. E' soddisfatto della pulizia della biancheria?	
4. E' soddisfatto della qualità degli spazi e degli arredi disponibili?	
5. E' soddisfatto dell'arredamento della camera da letto?	
6. E' soddisfatto della temperatura e della ventilazione degli ambienti?	

Suggerimenti:

---

---

<b>D) PERSONALE INFERMIERISTICO:</b>	
1. E' soddisfatto del servizio di assistenza infermieristica?	
2. E' soddisfatto della cortesia e discrezione nella gestione dei rapporti e delle informazioni?	

Suggerimenti:

---

---

<b>E) PERSONALE ASA E OSS:</b>	
1. E' soddisfatto del servizio di assistenza del Personale Ausiliario?	
2. E' soddisfatto della cortesia e discrezione nella gestione dei rapporti?	

Suggerimenti:

---

---

<b>F) PERSONALE MEDICO:</b>	
1. E' soddisfatto delle cure mediche somministrate al Vs. parente?	
2. E' soddisfatto della cortesia e discrezione nella gestione di rapporti e delle informazioni?	

Suggerimenti:

---

---

<b>G) FISIATRA:</b>	
1. E' soddisfatto delle cure fisiatriche?	
2. E' soddisfatto della cortesia e discrezione nella gestione dei rapporti e delle informazioni?	

Suggerimenti:

---

---

<b>H) PERSONALE FISIOTERAPICO:</b>	
1. E' soddisfatto del Servizio di Fisioterapia?	
2. E' soddisfatto della cortesia e discrezione nella gestione dei rapporti?	

Suggerimenti:

---

---

<b>I) PERSONALE DI ANIMAZIONE:</b>	
1. E' soddisfatto del Servizio di Animazione?	

2. E' soddisfatto della cortesia e discrezione nella gestione dei rapporti e delle informazioni?	
--	--

Suggerimenti:

---



---

<b>L) ALTRI SERVIZI:</b>	
1. E' soddisfatto del Servizio di Amministrazione?	
2. E' soddisfatto del servizio di Portineria?	
3. E' soddisfatto del servizio di Manutenzione?	
4. E' soddisfatto del servizio di Parrucchiera?	
5. E' soddisfatto dell'assistenza religiosa?	
6. E' soddisfatto della presenza dei volontari alle attività della Struttura?	

Suggerimenti:

---



---

Vi chiediamo cortesemente di segnalare eventuali suggerimenti in questa sede.  
Grazie per aver risposto.

**ALLEGATO H : Questionario di gradimento personale**

**Parona Multiservizi S.p.A. - Casa per l'Anziano -**

CASA PER L'ANZIANO	SERVIZIO QUALITA' QUESTIONARIO GRADIMENTO PERSONALE	QGR REV. 01 DEL 20/02/2009
--------------------	--	-------------------------------

**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PERSONALE**

MOLTO INSODDISFATTO	INSODDISFATTO	MEDIAMENTE SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1	2	3	4	5

Prego indicare nella colonna di destra il numero corrispondente al Vostro giudizio. Grazie per la collaborazione

a) L'azienda e il lavoro

1. Ritiene adeguata l'organizzazione del piano di lavoro giornaliero?
2. Ritiene preparati i Suoi colleghi?
3. Ritiene adeguata la preparazione professionale dei Suoi responsabili?
4. Sono presenti occasioni di incontro per discutere e risolvere problemi quotidiani?
5. I ruoli sono chiaramente definiti?
6. Le responsabilità individuali sono chiaramente definite?
7. E' soddisfatto della qualità degli strumenti/attrezzature utilizzate?


8. Valuta adeguato il coinvolgimento dei colleghi nel lavoro quotidiano?
9. Sono presenti occasioni strutturate di dialogo con i responsabili?
10. Esistono possibilità di accrescere le proprie competenze professionali?
11. Ritieni sufficientemente sicura la struttura in cui opera?
12. Le Sue proposte di miglioramento vengono ascoltate?
13. Sono presenti occasioni di lavoro di gruppo?
14. Le informazioni vengono condivise?
15. I responsabili sono attenti alla qualità?
16. I valori dichiarati e le reali applicazioni degli stessi sono coerenti?


Suggerimenti:

---

---

b) L'azienda e le relazioni

1. E' soddisfatto delle modalità comunicative e relazionali dei colleghi?
2. E' soddisfatto delle modalità comunicative e relazionali dei superiori?
3. Sono presenti occasioni di poter comunicare con gli ospiti?
4. Sono presenti occasioni di potersi relazionare con i parenti?
5. Sono presenti occasioni di poter migliorare le proprie abilità relazionali?
6. Ritene che vi sia collaborazione tra le figure professionali?
7. Ritene adeguata la capacità di adattarsi alle situazioni e ai cambiamenti?


Suggerimenti:

---

---

c) L'azienda e il cambiamento nell'ultimo anno

1. E' coinvolto nelle decisioni?
2. Come valuta la qualità dei servizi?
3. Come valuta il coordinamento tra le diverse professionalità?
4. Come valuta le condizioni di sicurezza dell'ambiente di lavoro?
5. Come valuta la collaborazione dei responsabili?
6. Sono presenti possibilità di dialogo con i vertici aziendali?
7. Sono presenti occasioni di formazione e crescita?
8. Le decisioni sono prese con rapidità?
9. Valuta positivamente la qualità dei materiali e dei macchinari?
10. I ruoli aziendali sono chiaramente definiti?
11. E' soddisfatto della relazione con direzione amministrativa?
12. E' soddisfatto della relazione con direzione sanitaria?
13. E' soddisfatto della relazione con i collaboratori esterni?
14. E' soddisfatto della relazione con il personale pulizie?


Suggerimenti:

---

---

d) La soddisfazione nel proprio lavoro

1. E' soddisfatto di far parte di questa azienda?

--

2. E' soddisfatto di turni e orari?
- 3.E' soddisfatto della qualità dei rapporti interpersonali?
- 4.Sono presenti occasioni di sviluppo delle proprie abilità?
- 5.Ritiene di svolgere compiti interessanti?
- 6.E' soddisfatto della collaborazione tra colleghi?
- 7.Ritiene di lavorare in condizioni di sicurezza e igiene?
- 8.E' soddisfatto dei risultati del lavoro svolto?


*Suggerimenti:*

---

*Vi chiediamo cortesemente di segnalare eventuali suggerimenti in questa sede.  
Grazie per aver risposto.*

---

### **ALLEGATO I: Regolamento interno**

Il Regolamento interno garantisce la massima libertà all'Ospite compatibilmente con le condizioni psico-fisiche e con le esigenze della vita comunitaria.

LA Casa per l'Anziano è una residenza sanitaria assistenziale in cui l'ospite può organizzare la sua vita secondo il proprio modo di essere.

Tuttavia per permettere ad ognuno di realizzare se stesso nel rispetto della libertà degli altri, la vita in comune si uniforma alle seguenti norme di convivenza:

1. prima dell'ingresso l'ospite/parente responsabile è tenuto a sottoscrivere gli impegni, in relazione al Regolamento interno ed alle condizioni economiche;
2. l'Ospite, dall'atto dell'ingresso, deve disporre di un corredo sufficiente e contrassegnato con il numero dato dalla Direzione della Casa. Qualunque altro capo aggiunto in seguito deve essere contrassegnato nella stessa maniera. La Casa non si assume la responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento dei capi trattati dal servizio lavanderia; si consiglia di non usare capi particolarmente delicati o di pregio;
3. l'Ospite, dal momento che fa ingresso nella Struttura, si impegna a:
  - rispettare le regole di pulizia e decoro degli spazi, i servizi personali ed i servizi comuni;
  - a tenere i propri armadietti personali, in collaborazione e con il concreto aiuto del personale addetto, con sufficiente ordine e pulizia. Per motivi igienici e come richiesto dalle norme di legge HACCP, non è consentito, conservare nei medesimi, alimenti non confezionati e deteriorabili.
  - non introdurre in Struttura e conservare nei propri armadietti farmaci, soprattutto provenienti dall'esterno, e quindi non autorizzati dal Medico di Struttura. La gestione dei farmaci è di esclusiva pertinenza medico-infermieristica.
  - non adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possono risultare a rischio della propria, o dell'altrui incolumità (D.L. 626).

- non arrecare molestia o disturbo agli altri ospiti e, in genere, di evitare comportamenti incompatibili con una serena vita comunitaria;
  - evitare qualsiasi rumore o disturbo durante le ore di riposo;
  - non installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza (D.L.626).
  - non abusare di sostanze alcoliche;
  - ad osservare per sé e per i propri visitatori il divieto di fumare in tutta la Struttura;
  - rapportarsi con educazione e civilmente con il personale sanitario assistenziale e con gli operatori dei servizi generali e della cucina nel rispetto del lavoro e della dignità di ognuno;
  - non esigere dal personale alcuna prestazione se non espressamente prevista dal normale programma di lavoro e, al fine di ottenere un trattamento di favore nei propri riguardi, non esercitare pressioni o elargire mance al personale a cui è fatto peraltro espresso divieto di accettarle;
  - rivolgersi alla Direzione o al personale Infermieristico/medico per avanzare richieste o segnalare inadempienze nel servizio o nella condotta del personale
4. la Direzione ha la facoltà di trasferire l'Ospite in una stanza diversa da quella assegnata all'atto dell'ingresso qualora sia richiesto da esigenze di vita comunitaria o da mutate condizioni fisiche e psichiche dell'Ospite;
  5. presso l'Ufficio Amministrativo della Casa possono essere depositati valori ed oggetti preziosi. la Casa non assume alcuna responsabilità per cose, denaro e valori tenuti dagli Ospiti in luoghi diversi dall'Ufficio suddetto;
  6. al personale è vietato prendere in consegna cose, denaro e valori degli ospiti, anche temporaneamente;
  7. le uscite degli ospiti bisognosi di accompagnamento avvengono sotto l'esclusiva responsabilità delle persone (parenti o conoscenti) che si offrono quali accompagnatori; le visite organizzate dal personale animativo della RSA avverranno sempre previa autorizzazione del parente referente;
  8. l'accesso per le visite agli Ospiti è libero nel rispetto degli orari di riposo, delle visite mediche, degli orari dei pasti e dei momenti di alzata o messa a letto. Esigenze diverse sono da concordare con la Direzione;
  9. è vietata l'introduzione di medicinali nella Casa da parte degli Ospiti o di terzi;
  10. nella Struttura è fatto divieto assoluto di fumo;
  11. Per quanto riguarda il Reparto Protetto, nel momento dell'ingresso di un Ospite al reparto il/i parenti si impegnano ad aderire alle seguenti norme comportamentali volte a tutelare la tranquillità degli ospiti, la corretta applicazione dei piani di lavoro e il mantenimento di un clima lavorativo e di convivenza sereno.

Norme comportamentali:

- rispettare la richiesta di evitare le visite al momento dei pasti, delle alzate e della messa a letto degli Ospiti;
- non interferire nell'applicazione delle indicazioni gestionali degli Ospiti, non esercitare pressioni;
- rivolgersi al personale con rispetto, chiedere colloqui con le persone di competenza e nelle sedi opportune evitando discussioni negli spazi in cui vivono gli Ospiti;
- non allontanare gli ospiti dal reparto protetto senza prima aver chiesto l'autorizzazione all'infermiere di turno;
- non svolgere atti di competenza del personale ausiliario (alzare, mettere a letto, portare in bagno, cambiare pannoloni, ecc.). Eventuali richieste andranno fatte all'infermiere di turno;

- comunicare sempre al personale ausiliario quando si portano o si prendono da portar via indumenti, oggetti, presidi, ausili dei propri familiari;
  - garantire la giacenza del corredo richiesto all'atto dell'ingresso e di eventuali altre necessità segnalate dal personale;
  - non portare, né somministrare medicinali agli ospiti di propria iniziativa; per qualunque atto medico o paramedico rivolgersi al personale competente
  - chi entra al reparto protetto deve sempre assicurarsi che le porte di accesso siano chiuse.
12. quando l'Ospite o i parenti non si conformano al suddetto regolamento o comunque recano turbamento alla vita comunitaria, verrà inviata comunicazione al parente/i sottoscrittore/i del contratto; in caso di recidiva, la Direzione, con provvedimento motivato, allontana l'Ospite dalla Casa.

Parona, \_\_\_\_\_

I sottoscritti accettano in ogni sua parte il suddetto Regolamento Interno.

Firma Parente Responsabile  
( cognome e nome leggibile)

Firma Parente Responsabile  
( cognome e nome leggibile )

Firma Parente Responsabile  
( cognome e nome leggibile )

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_