



# ***CARTA DEI SERVIZI***

**R.S.A. SAN FRANCESCO D’ASSISI**

**PIAZZA DEI PICCOLI MARTIRI, N 5**

**20127 MILANO**

## ***LA NOSTRA “MISSIONE”***

VALORIZZARE IL RUOLO DELLE PERSONE CHE HANNO CONDIVISO PARTE DI UNO STESSO CAMMINO, UNA FRAZIONE DELLO STESSO TEMPO, E ORA SI TROVANO PER IL PESO DEGLI ANNI O DELLA MALATTIA A NON POTER PIÙ ESSERE QUELLE CHE SONO STATE, È IN PRIMO LUOGO UN DOVERE. POI, PER QUALCUNO, DIVENTA UNA MISSIONE.

LA SOCIETÀ IN CUI VIVIAMO DEVE ANZITUTTO INSEGNARCI A CONOSCERE, A VEDERE OLTRE IL VISIBILE; DEVE EDUCARCI AL RISPETTO DI CHI È ALTRO DA NOI, FINO A RENDERCI CAPACI DI INTRAVEDERE IN OGNI INDIVIDUO, IN OGNI ETÀ, IN OGNI CONDIZIONE, UNA PARVENZA ANCHE MINIMA – A VOLTE SOLO UN’OMBRA – DI CIÒ CHE DIVENTEREMO O DI COME AVREMMO POTUTO ESSERE. ALLORA, DI QUELLA PARVENZA AVREMO GIÀ COMINCIATO A PRENDERCI CURA. A VARI LIVELLI, CIASCUNO CON LA PROPRIA COMPETENZA, CON LE PROPRIE IDEE, LE PROPRIE RESPONSABILITÀ. CIASCUNO A MODO SUO.

PER NOI, PASSO DOPO PASSO, QUEL DOVERE ASSUME I TRATTI DI UN COMPITO PRECISO, FIN DA SUBITO BEN DELINEATO, ENTRO CUI FAR COMBACIARE PROFESSIONALITÀ E IMPEGNO SOCIALE, REALISMO E PRINCIPI ETICI, INEVITABILI NECESSITÀ E ALTERNATIVE SEMPRE POSSIBILI. IL CHE È COME DIRE DEDIZIONE ASSOLUTA.

**LUGLIO 2022**

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D’ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

Con la forza che viene dalle idee ci lanciamo nel progetto–base: creare un insieme di cose e persone capace di prendersi cura dei più fragili, nel fisico o nella mente, a causa dell’anzianità o per l’insorgere di una malattia. Li aiuteremo a continuare a sentirsi parte viva di una realtà, anche quando la coscienza di ciò che è reale sembra svanire per tornare in un istante, anche quando il sentire non sembra appartenere ad un corpo ormai immobile, e la parola non riesce a dare forma a pensieri tanto lievi eppure così densi di verità. Il più delle volte inattese.

Questa *Carta dei Servizi* è un’occasione per presentarci, e servirà davvero se sapremo dimostrare nei dettagli la tesi che guida il nostro lavoro: è possibile rispondere da professionisti ma mai come estranei a quanti, consapevoli ma mai senza un lampo d’inquietudine, cercano una struttura attrezzata cui affidare la serenità del proprio genitore o di un parente quando la salute ha preso un’altra strada. Basterà ricordare che ci è stata affidata la tutela della dignità e dei diritti della Persona.

### **IDEE CHE CAMMINANO**

---

La prima tappa nel concreto: nel lontano 1942, testimonia una cronaca dell’epoca, nacque nella nostra fraternità O.F.S. di S. Angelo, l’idea di costruire una casa di riposo per le francescane.

L’idea piacque molto e fu condivisa da tutti.

Su questo progetto puntammo tutti i sogni e le speranze per una vecchiaia serena in un ambiente francescano dove continuare a vivere i propri ideali. La Divina Provvidenza ci venne in aiuto. Proprio in quel periodo sottoposero all’attenzione di Padre Enrico Zucca, nostro direttore spirituale di allora, un terreno a Gorla idoneo alle necessità. L’onere relativo all’acquisizione venne affrontato con una raccolta di offerte da parte della nostra fraternità, a costo di sacrifici e privazioni, ma sempre con molto entusiasmo.

Intanto fu costruito dai frati nella stessa zona il Monastero delle Clarisse.

Il tempo passava e la realizzazione del nostro progetto sembrava sempre più lontana. Le difficoltà erano molte, ma non ci spaventavano, avevamo ricevuto un’eredità spirituale, un impegno morale: dovevamo tener fede alla promessa fatta a tante nostre sorelle e fratelli che sognavano quella casa. Con l’aiuto del Signore, al quale ci siamo sempre affidati, non ci perdemmo d’animo.

Se Lui avesse voluto, quella casa sarebbe sorta!

Ci confortava anche la nostra Regola che invita “a essere presenti con iniziative coraggiose” nella vita pubblica.

Fu dato perciò incarico ad un architetto di realizzare il progetto da presentare in Comune, sulla base di quanto era stato precedentemente elaborato dall’architetto Muzio su mandato di Padre Enrico Zucca.

Eravamo anche alla ricerca di un partner, poiché non eravamo in grado di costruire: non avevamo i mezzi economici sufficienti, avevamo solo il terreno.

Dopo varie trattative, incontrammo la Associazione Villa San Fermo Onlus, Ente no profit come noi, che già disponeva di una gestione giudicata di eccellenza. Era l’Ente giusto perché badava alla qualità e godeva di utili esperienze.

Con l’aiuto prezioso di validi professionisti che gratuitamente e con molta generosità d’animo e di tempo ci hanno sempre affiancati ed ai quali va la nostra riconoscenza, siamo riusciti a trovare un soddisfacente accordo.

Da quel momento tutto cominciò a procedere più speditamente: il progetto fu finalmente approvato dal Comune, ottenuti i vari permessi nell’ottobre 2000 iniziarono i lavori. Non sembrava vero. Ora la Casa, che si chiama R.S.A. San Francesco d’Assisi è pronta.

### **LA PROPRIETA’**

---

L’Associazione Villa San Fermo Onlus è un ente privato, senza scopo di lucro, fondata il 18 novembre 1994, con atto del notaio dr.ssa Brunella Grauso (rep. N. 23.247, atto n. 1645 registrato

a Como il 28 novembre 1994 al n. 4426 SRI pubblici). Ottiene il riconoscimento giuridico con deliberazione della Giunta Regionale della Regione Lombardia n. 15064 del 27 giugno 1996.

Ha sede in Milano, Piazza dei Piccoli Martiri n. 5, partita IVA e Codice Fiscale 02158100137, iscritta al R.E.A. della C.C.I.A. di Milano al n. 1703563.

### **DOVE SIAMO**

---

La R.S.A. San Francesco d’Assisi si trova in Piazza Piccoli Martiri n. 5 a Milano – (zona Viale Monza – Quartiere Gorla), affacciata sul canale della Martesana, da cui è divisa da un giardino utilizzabile sia dagli ospiti deambulanti che da quelli in carrozzina, in ogni caso accompagnati.

È servita dalla linea rossa della MM, stazione di Gorla a circa 250 mt.; dal centro città dista circa 15 minuti di metropolitana.

È vicina alla tangenziale Est – uscita Viale Palmanova.

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

### **AUTORIZZAZIONE**

Rilasciata dalla Provincia di Milano con autorizzazione permanente al funzionamento per n. 74 posti letto con disposizione dirigenziale n. 310/2003 del 13-08-2003.

È stata accreditata dalla Regione Lombardia con deliberazione della Giunta Regionale n. 16263 del 06-02-04.

La RSA ha stipulato contratto per n. 74 posti letto con l'ATS Città Metropolitana di Milano per l'erogazione di prestazioni socio sanitarie con oneri a carico del Fondo Sanitario Regionale, secondo le tariffe stabilite da Regione Lombardia, fatta salva la partecipazione ai costi da parte dell'utente come da tariffa di seguito riportata nel capitolo rette.

### **LA STRUTTURA**

Occorre dotare l'edificio di strumentazioni tecnologicamente avanzate. Gli ambienti devono essere funzionali e accoglienti. Dedichiamo grande attenzione allo studio degli arredi perché – se è vero che i cancelli dell'animo umano si aprono solo da dentro – è importante che gli ospiti riconoscano nella R.S.A. San Francesco d'Assisi qualcosa di nuovo ma al tempo stesso un frammento della casa che hanno lasciato, delle cose rimaste al di là della porta che hanno chiuso dietro di sé, solitamente per un lungo periodo. Forse per sempre. È come se la loro emotività dovesse trovare qui una "nuova dimora", un posto sicuro in cui fermarsi. Piano piano, allora, la certezza di sentirsi protetti e aiutati, liberi di essere, di pensare, di esprimere, stimolerà l'attaccamento al presente, nuove radici, senza che la nostalgia diventi un tarlo invincibile.

**Dati tecnici:** edificio che si sviluppa su 5 piani fuori terra oltre a un piano interrato così suddiviso:

P.T.: uffici amministrativi, cucina centrale.

P.1°: direzione, studio medico, sala soggiorno - bar, palestra di struttura, locale parrucchiera, nucleo abitativo di 11 posti letto (3 camere doppie e 5 singole) dotato di sala pranzo, tisaneria, bagno assistito attrezzato, postazione del personale con telecamera.

P.2°: nucleo abitativo di 21 posti letto (7 camere doppie e 7 singole) dotato di sala pranzo – soggiorno con TV, salottino ricevimento parenti; bagno assistito attrezzato, tisaneria, ambulatorio di struttura, postazione del personale con telecamera.

P.3°: nucleo abitativo di 21 posti letto (7 camere doppie e 7 singole) dotato di sala pranzo – soggiorno con TV, salottino ricevimento parenti; bagno assistito attrezzato, tisaneria, ambulatorio di piano, postazione del personale con telecamera.

P.4°: nucleo abitativo di 21 posti letto (7 camere doppie e 7 singole) dotato di sala pranzo – soggiorno con TV, salottino ricevimento parenti; bagno assistito attrezzato, tisaneria, ambulatorio di piano, postazione del personale con telecamera.

P.5°: cappella.

Ogni camera è dotata di bagno attrezzato con ausili per non autosufficienti, TV, diffusione sonora con regolazione autonoma, telefono e campanello di chiamata per posto letto.

La Struttura è dotata di impianto di condizionamento con ricircolo d'aria e impianto di continuità elettrica (UPS) e gruppo elettrogeno.

### **L'ORGANIZZAZIONE**

In questa Struttura chiamiamo ad operare un insieme di professionisti altamente qualificato. Prima di individuare i nomi dei singoli, abbiamo in mente le caratteristiche del gruppo. Sarà:

- costantemente aggiornato attraverso convegni e momenti di studio;
- invitato a rinnovare e verificare le proprie motivazioni nel corso di periodiche riunioni di coordinamento e assemblee dedicate alle tematiche più urgenti;
- in contatto diretto con staff amministrativo e dirigenziale per bilanciare risultati e aspettative con tempestività e nel modo più razionale;
- tutelato attraverso la rigida applicazione delle norme che salvaguardino la sicurezza sul posto di lavoro.

La Direzione Generale dichiara che la Struttura rispetta i requisiti previsti dalla D.G.R. n. 7435/01 per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento, sia in riferimento agli standard strutturali che gestionali.

### **LE ATTIVITA'**

Questi professionisti organizzano una fitta rete di servizi di tipo sanitario (campo medico – infermieristico, terapeutico – riabilitativo) e socio assistenziale (campo psico – emozionale, ricreativo, culturale, spirituale). Senza condizionamenti e con la tenacia di chi sa alleviare il peso dell'irreversibile, dovranno rispondere alle numerose esigenze del singolo ospite.

Stabiliamo che un unico obiettivo – guida ispiri l'operare di tutto il gruppo, fino ad accogliere uno "stile di assistenza" che sentiamo nostro o *anche* nostro: ad ogni necessità della persona deve corrispondere un intervento adeguato del personale. Cerchiamo di schematizzare.

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

### **NECESSITA' DI TIPO BIOLOGICO**

---

Intervento:

- ❖ preparazione e somministrazione dei pasti;
- ❖ cura dell'igiene personale;
- ❖ indicazione dell'abbigliamento più confortevole, pur rispettando i gusti individuali;
- ❖ pulizia ordinaria degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature assegnate all'ospite;
- ❖ protezione, controllo e sorveglianza durante le attività giornaliere e i momenti dedicati al riposo.

---

### **NECESSITA' DI TIPO MEDICO-SANITARIO**

---

Intervento:

- ❖ controllo periodico delle condizioni fisiche generali dell'assistito;
- ❖ prescrizione ed effettuazione di esami e visite specialistiche;
- ❖ attuazione di terapie orali e iniettive;
- ❖ pianificazione e svolgimento dei programmi di riabilitazione;
- ❖ relazione ai familiari (o garanti) sullo stato del paziente.

---

### **NECESSITA' DI TIPO PSICO-SOCIALE**

---

Intervento:

- ❖ prevenire un ulteriore decadimento a carico della sfera psico-emozionale;
- ❖ facilitare le molteplici forme di contatto con l'esterno e le relazioni interpersonali all'interno della struttura (ospite-ospite; ospite-operatori; ospite-parenti/amici-operatori);
- ❖ proporre nuove opportunità in ambito culturale;
- ❖ creare occasioni di incontro con operatori preposti alla guida spirituale;
- ❖ rivolgere estrema attenzione ai reclami degli ospiti o a loro particolari richieste;
- ❖ agevolare il compito e il coinvolgimento dei parenti, fornendo una corretta informazione tecnico-burocratica (condizioni economiche, pratiche necessarie, tempi d'attesa).

---

### **DIRETTORE RESPONSABILE RSA**

---

È il responsabile della R.S.A. San Francesco d'Assisi.

È il responsabile di tutte le attività e scelte all'interno dei diversi ambiti:

- Amministrativo
- Economico
- Finanziario
- Sanitario assistenziale
- Contrattuale.

- È referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali
- Distribuisce gli incarichi alle altre Funzioni della R.S.A.
- Definisce le strategie aziendali e le aree di intervento
- È responsabile dei flussi di rendicontazione da inviare all'A.T.S.
- È responsabile del sistema informativo aziendale
- Stipula accordi strategici con altre aziende operanti nel settore e nel settore dei servizi alberghieri di cui è il responsabile
- Segue gli aspetti giuridici, studiando la legislazione competente
- Organizza il personale e la sua formazione attraverso i corsi di aggiornamento e i convegni
- Mantiene le relazioni con gli Enti pubblici e Privati
- È il garante del lavoro affidato agli operatori quindi è il responsabile del loro operato
- È responsabile nei confronti dei clienti della Qualità dei servizi erogati
- Stabilisce la politica della R.S.A. in materia di qualità
- Definisce gli obiettivi per la qualità
- Definisce i tempi e le risorse per l'introduzione ed implementazione del Servizio Qualità
- Sovrintende alla corretta attuazione del S.Q. definito, avvalendosi del supporto e della collaborazione della Funzione Gestione Qualità (G.Q.)
- Sottopone a riesame periodico il S.Q. adottato per assicurare l'efficacia e l'adeguatezza nel tempo
- Controlla che le azioni correttive e preventive definite siano tempestivamente adottate e ne verifica l'efficacia
- Definisce le misure e i piani di miglioramento

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

- Garantisce il pieno rispetto delle normative nazionali e regionali in materia di assistenza, assicurando l'osservanza degli standard previsti
- Gestisce i processi e i piani di comunicazione interne e verso l'esterno
- Valuta l'andamento degli indicatori di qualità definiti e definisce le scelte conseguenti
- Valuta gli esiti delle indagini di soddisfazione del personale e degli utenti
- Trasmette e attua gli obiettivi aziendali definiti dal Consiglio di Amministrazione della Associazione Villa San Fermo Onlus

*Nominativo di riferimento su "Notizie Utili" mod. 22\_09*

### **SEGRETERIA**

---

È un po' come la frontiera di un mondo nuovo, il gancio che mette in collegamento due universi fondati su ritmi e principi spesso molto diversi. La prima regola: occorre saldare efficienza e cortesia in una presenza concreta, reale, fino a farla diventare un punto di riferimento per chiunque vorrà "incontrare" la R.S.A. San Francesco d'Assisi.

Le funzioni generali del servizio:

- Gestire tutte le pratiche di carattere amministrativo e assistere i familiari nella preparazione del materiale burocratico inerente all'accoglienza dell'ospite
- Creare un ponte tra la Residenza e l'esterno, via telefono e mediante il contatto diretto
- Creare un punto focale interno, una sorta di "nodo" in grado di collegare i vari flussi informativi che attraversano la struttura
- Creare un filtro protettivo svolgendo un'azione di controllo sui pazienti in uscita e sui visitatori in entrata

Le mansioni specifiche degli addetti:

- Gestire il centralino telefonico
- Fornire informazioni sulle modalità di ricovero (tempi, costi, iter burocratico), sulla possibilità di programmare un colloquio con lo staff medico e sugli orari di presenza o ricevimento del personale responsabile
- Aggiornare il registro del ricovero – presenze degli ospiti e archiviare la documentazione allegata alle pratiche di ricovero
- Spedire la corrispondenza in uscita, ricevere la posta in entrata e curare la distribuzione interna
- Gestire il recapito di messaggi e comunicazioni da e per gli operatori
- Gestire i flussi informativi verso l'A.T.S.
- Segnalare l'arrivo dei fornitori agli uffici interessati
- La presa di contatto con le strutture del Sistema Sanitario Nazionale (per trasmettere la richiesta di esami o visite specialistiche, fissando i relativi orari) e l'accompagnamento dell'ospite presso l'ente esterno.

*Nominativi di riferimento su "Notizie Utili" mod. 22\_09*

### **RESPONSABILE SANITARIO**

---

È il responsabile sanitario della R.S.A. San Francesco d'Assisi.

- È responsabile delle ammissioni e dimissioni degli utenti
- Definisce le terapie e ne coordina l'applicazione
- Cura la tenuta dei registri dei farmaci e degli stupefacenti
- Valida i protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla RSA, in materia sanitaria e verifica la corretta applicazione
- Cura i rapporti con la A.T.S. di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela socio sanitaria
- Vigila sugli aspetti igienico – sanitari, sulla corretta compilazione della documentazione socio sanitaria; sulla corretta conservazione della documentazione socio sanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati socio sanitari; sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi.

*Nominativo di riferimento su "Notizie Utili" mod. 22\_09*



# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

### **SERVIZIO MEDICO**

È garantito dalla presenza del medico dal lunedì al sabato mattina e dal lunedì al venerdì pomeriggio. Durante le 24 ore è garantita la reperibilità.

Le attività-base sono:

- Valutazione generale delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite al momento del ricovero e durante la permanenza in RSA
- Redazione della cartella clinica e delle certificazioni necessarie
- Studio e verifica del piano assistenziale più adatto a ciascun ospite, in collaborazione con le altre figure professionali (Infermiere – Fisioterapista – Educatore - A.S.A.)
- Visite di controllo periodiche gestite secondo metodologie standardizzate
- Richiesta di esami specialistici e di consulenze esterne (si ricorre ai presidi Socio Sanitari Nazionali – o privati su richiesta dei parenti)
- Prescrizione di terapie farmacologiche e vigilanza osservazione dei loro effetti
- Partecipazione alle riunioni periodiche d'équipe per la valutazione multidisciplinare dello stato psico-fisico del paziente
- Coordinamento di varie attività in ambito sanitario, riabilitativo ed assistenziale
- Pronto intervento in situazione di emergenza
- Mantenimento dei rapporti con i familiari dell'Ospite, ai quali il medico è tenuto a:
  - illustrare le condizioni cliniche;
  - formulare giudizi clinici e fornire spiegazioni sulla prevista evoluzione di determinate patologie.

*Nominativi di riferimento su "Notizie Utili" mod. 22\_09*

### **SERVIZIO SOCIO-PSICOLOGO**

Lo Psicologo che opera in struttura è laureato in Psicologia con specializzazione in Neuroscienze e Brain Trainer. L'obiettivo che si pone è quello di intervenire al fine di monitorare e trattare le problematiche emotive e relazionali degli Ospiti, dei loro familiari e degli operatori in un'ottica di promozione della salute e della qualità di vita.

Nello specifico il lavoro dello psicologo è volto alla riabilitazione affettiva, relazionale e cognitiva dell'Ospite promuovendo le relazioni tra l'anziano, i familiari, gli altri Ospiti e gli operatori.

Il servizio di psicologia opera in stretta sinergia con le altre figure: educative, riabilitative e sanitarie presenti in R.S.A. in un lavoro di équipe volto a raggiungere il maggiore livello possibile di benessere fisico e psicologico degli Ospiti.

Opera infine nella formazione continua degli operatori basata sul potenziamento di capacità quali l'osservazione, l'ascolto e l'empatia che sono, a tutti gli effetti, strumenti terapeutici a disposizione di tutto il personale. Gli operatori sono istruiti ed allenati ad esercitare le abilità di osservazione e empatia per rispondere in maniera pronta ed adeguata ai bisogni sia fisici che emotivi di ogni Ospite.

#### Modalità di intervento:

Per ogni singolo Ospite, nei giorni successivi all'ingresso in R.S.A., viene effettuata una valutazione diagnostica iniziale dal punto di vista clinico e cognitivo. Tale valutazione permette la programmazione di un programma di intervento personalizzato, comprendente il servizio di sostegno psicologico e le attività terapeutiche riabilitative da svolgere singolarmente o in gruppo.

#### Metodologia e tempi di intervento:

##### 1. fase di ingresso

Il giorno dell'ingresso e le settimane successive, rappresentano momenti importanti e critici sia per il nuovo Ospite che per la sua famiglia. Gli interventi dello psicologo in questa fase comprendono:

- colloqui con l'Ospite: svolti in maniera totalmente informale e colloquiale, svolti con l'attenzione rivolta ad individuare eventuali stati ansiosi o depressivi;
- colloquio di supporto psicologico nel caso in cui si reputi necessario o su eventuale richiesta dell'Ospite stesso.
- Colloquio con i familiari con l'obiettivo di gestire le varie difficoltà e facilitare l'elaborazione delle emozioni che emergono nell'accompagnare i propri cari nelle prime fasi di ingresso.

##### 2. durante la permanenza

- Durante la permanenza dell'Ospite lo psicologo conduce colloqui individuali per accogliere eventuali bisogni specifici. Si occupa di monitorare lo stato di benessere e di intervenire in situazioni di disagio offrendo ascolto, comprensione, vicinanza all'anziano e cercando di modificare le condizioni di contorno causa del malessere
- Percorsi d'intervento di stimolazione cognitiva. La proposta d'intervento si pone come obiettivo la riduzione o il rallentamento degli effetti negativi del deterioramento cognitivo e il potenziamento delle abilità residue.
- Lo psicologo è a disposizione dei familiari e richiede una loro collaborazione per una migliore, concordata gestione della permanenza dell'anziano nella R.S.A.

*Nominativo di riferimento su "Notizie Utili" mod. 22\_09*

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

### **COORDINATORE INFERMIERISTICO OPERATIVO**

Il coordinatore operativo all'interno della ns. R.S.A. è svolto da un operatore con diploma di capo sala ed è una figura professionale che gestisce il servizio sanitario assistenziale con la responsabilità di garantire:

- un'efficace assistenza,
- un uso efficiente delle risorse,
- una corretta gestione dei rapporti interdisciplinari con le altre figure professionali,
- un'adeguata promozione della formazione ed aggiornamento;
- un atteggiamento disponibile nei rapporti con gli Ospiti ed i loro familiari. Assume le seguenti funzioni:
- Si colloca come referente nei confronti della Direzione operando in stretta collaborazione con essa per tutti gli aspetti concernenti la gestione dei servizi
- Assicura la realizzazione dei servizi così come previsto, ed in particolare indirizza e coordina le attività e mobilita le risorse
- Individua con la Direzione le soluzioni organizzative e comunicazionali atte a risolvere le problematiche emergenti
- Ricerca l'ottimizzazione dei rapporti con gli operatori, individuando tempi e modalità di accoglimento delle loro istanze in merito al servizio dal punto di vista organizzativo e relazionale, stabilendo specifici momenti: riunioni di équipe periodiche, gruppi di lavoro, ecc.;
- Conosce l'articolazione delle attività previste dai servizi ed è in grado di intervenire indirizzando: metodiche operative, conoscenze tecniche, requisiti organizzativi, modalità relazionali, forme di integrazione
- Controlla il rispetto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza
- Controlla il quadro dell'impiego orario e numerico del personale
- Effettua il controllo della qualità del servizio individuando le modalità di osservazione e gli indicatori più adeguati per rilevare:
  - modalità di esecuzione
  - grado di competenza
  - grado di conoscenza tecnico – operativa
  - soddisfacimento dei requisiti comportamentali.

*Nominativo di riferimento su "Notizie Utili" mod. 22\_09*

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

L'infermiere è l'operatore a cui spetta la parte più rilevante del ruolo assistenziale: identifica il livello e la tipologia di intervento più congeniali alle esigenze dell'Ospite; formula gli obiettivi e pianifica il percorso finalizzato a raggiungerli; agisce in collaborazione e confronto diretto con gli altri operatori sanitari; è chiamato a mantenere un dialogo costante con i familiari dell'assistito e a fungere da fonte informativa. Deve quindi essere dotato di un alto grado di specializzazione tecnico-operativa e di capacità decisionali che lo rendano autonomo in molte fasi della sua attività. Rientrano nell'ampia sfera del servizio infermieristico:

- la rilevazione e il monitoraggio dei parametri vitali degli ospiti;
- la funzione d'appoggio al personale medico durante i controlli periodici;
- la vigilanza sullo svolgimento e sugli esiti delle terapie endovenose;
- la somministrazione delle terapie prescritte;
- l'applicazione di medicazioni e cateteri;
- l'effettuazione di clisteri, ricorrendo alla collaborazione del personale A.S.A.;
- la prevenzione delle infezioni e delle cadute;
- il controllo inerente all'assunzione dei farmaci e la segnalazione immediata di eventuali effetti collaterali;
- l'individuazione precoce di possibili alterazioni dello stato di salute fisica dell'Ospite, o di sintomi che possano denunciare qualsiasi deterioramento a livello funzionale;
- l'attività di pronto soccorso
- una prima valutazione della necessità di ricovero urgente in ospedale e la richiesta tempestiva dell'intervento medico
- il controllo igiene dei degenti
- la sorveglianza durante la distribuzione dei pasti: corretta assunzione del cibo e rispetto delle diete speciali
- la verifica costante dell'interazione persona - ambiente
- il riscontro e l'eliminazione di eventuali carenze legate al piano assistenziale in corso di svolgimento.

Servizio in appalto a **Azzurra Coop. Sociale Onlus**

Servizio in appalto a **Studio Infermieristico e di Ostetricia Calzoni e associati**



# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

### **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**

Agendo su soggetti *disabili*, la medicina *riabilitativa* opera per un recupero funzionale delle capacità compromesse. Il recupero può avvenire a vari livelli e attraverso "strade" diverse: mediante il ripristino delle potenzialità individuali oppure facendo ricorso a strumenti di supporto, talvolta sostitutivi.

Spesso la riabilitazione è concepita come intervento successivo alla cura e non come mezzo di prevenzione. Crediamo invece che, almeno nel caso dell'anziano, riabilitazione significhi anche efficace stimolazione delle capacità e degli interessi residui attraverso una serie di attività mirate, atte a prevenire la perdita dell'autosufficienza o a limitarne i danni.

I terapisti agiscono sulla base di tre principi:

- ❖ massima attenzione alla globalità della persona, le cui esigenze vengono focalizzate nel corso di frequenti colloqui e attivando un lavoro d'équipe (medici di reparto, specialisti esterni, infermieri ed animatori);
- ❖ pianificazione e applicazione di terapie estremamente differenziate, adattabili alle necessità specifiche del singolo paziente;
- ❖ netta diversificazione fra l'attività di prevenzione, il mantenimento delle capacità e il trattamento delle patologie.

Questi principi tracciano un profilo complesso della figura professionale chiamata a rispettarli: elevato grado di competenza tecnica nell'impostazione – attuazione – valutazione delle terapie; particolari qualità di temperamento nel saper coinvolgere tutti i componenti del gruppo di lavoro.

Il programma riabilitativo è indirizzato a soggetti che possono essere raggruppati in tre fasce, ciascuna riconducibile ad una patologia:

- disturbi di carattere neurologico
- disturbi di carattere ortopedico
- disturbi e limitazioni legati all'avanzare dell'età.

Nella *prima fascia* rientrano gli Ospiti colpiti da paralisi ormai consolidate (si attuano programmi terapeutici volti ad impedire ulteriori peggioramenti), e gli Ospiti affetti da morbo di Parkinson (si cerca di limitare la rigidità muscolare).

Nella *seconda fascia* rientrano gli Ospiti traumatizzati (da tempo, recentemente o ancora nella fase acuta della lesione) e portatori di protesi (in massima parte all'anca).

Nella *terza fascia* rientrano gli Ospiti caratterizzati da maggiori o minori capacità motorie. Se l'Ospite è autonomamente deambulante, sono previsti interventi a favore del mantenimento della tonicità muscolare, dell'apparato cardio-circolatorio e degli scambi respiratori; occasionalmente si agisce per sedare il dolore legato al riacutizzarsi di patologie croniche.

Nel caso di Ospiti costretti all'uso della carrozzina o a spostamenti limitati, si provvede ad arginare disturbi trofico - circolatori generalmente localizzati (arti inferiori e superiori).

Ricorrendo alla mobilitazione passiva o assistita, il programma studiato per l'Ospite non deambulante mira a contrastare, per quanto possibile, le carenze psico – fisiche dovute all'immobilità.

Due altri compiti non meno importanti spettano al personale addetto alla fisioterapia:

- sperimentare e assegnare strumenti che possano facilitare azioni o movimenti, istruendo sia gli Ospiti che il personale A.S.A. sulle modalità del loro utilizzo;
- organizzare, in collaborazione con gli animatori, attività occupazionali di gruppo volte a stimolare contemporaneamente l'atto motorio e le funzioni mentali (capacità creative ed espressive).

Servizio in appalto a **Azzurra Coop. Sociale Onlus**

*Nominativi di riferimento su "Notizie Utili" mod. 22\_09*

### **SERVIZIO EDUCATIVO**

Organizzare il servizio educativo e psico-sociale significa *fare anima*, dare respiro ai molteplici bisogni psico-sociali della persona anziana che vive in comunità. A nostro parere, un buon animatore è colui che *sa far fare* integrando singolo e gruppo: sa stimolare la partecipazione alla vita collettiva e sa tutelare la libertà di scelta dell'individuo.

Pur riconoscendo la soggettiva dinamicità di ogni processo di invecchiamento – al di là dei limiti da classificazioni semplicistiche (età, sesso, auto o non autosufficienza) -, è possibile aggregare un determinato numero di anziani che condividono situazioni analoghe e analoghe condizioni, la stessa qualità di vita. In linea con questo principio ha preso corpo la nostra convinzione: l'appartenenza ad un gruppo favorisce numerosi processi che sono alla base di ogni efficace intervento animativo (identificazione con un modello, condivisione e suddivisione dei compiti, assunzione di un ruolo).

Gli obiettivi più macroscopici di questo servizio:

- ❖ mantenere nell'assistito il massimo livello di autonomia, recuperare le funzioni perdute (appartenenti alla sfera dell'operatività, della cognizione e dell'affettività), valorizzare quelle conservate e prevenire possibili deterioramenti;
- ❖ sviluppare percorsi formativi che favoriscano la ri-socializzazione.

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D’ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

Le tappe fondamentali per raggiungerli:

- ❖ conoscenza degli Ospiti e valutazione della loro personalità: carattere, abitudini vecchie e nuove, carenze e potenzialità psicologiche;
- ❖ individuazione delle funzioni-bersaglio sulle quali intervenire, selezione degli scopi finali e programmazione del percorso necessario al loro raggiungimento;
- ❖ valutazione periodica dei risultati ottenuti, che non deve essere confusa con un atto burocratico centrato sull’analisi degli adempimenti o delle prestazioni;
- ❖ coinvolgimento degli operatori attraverso molteplici azioni di coordinamento: un’équipe (animatori, fisioterapisti, personale A.S.A.) che collabora condividendo metodi, scelte e traguardi è un presupposto fondamentale, la condizione necessaria per il buon funzionamento di un programma.

Cerchiamo ora di schematizzare gli obiettivi più specifici di questo servizio e di collegarli alle numerose attività proposte all’ospite.

OBIETTIVI:

- far progredire o mantenere il grado di mobilità;
- stimolare la percezione visiva e uditiva, il linguaggio verbale e gestuale;
- favorire la conservazione di particolari abilità manuali;
- potenziare varie funzioni di tipo cognitivo: memoria, concentrazione, controllo del dolore e della sensazione di isolamento;
- contrastare l’insorgere di stati depressivi;
- migliorare la percezione della realtà spazio – temporale;
- creare nuove esperienze di scambio affettivo all’interno di piccoli gruppi;
- ripristinare il contatto con l’esterno.

ATTIVITA’:

- esercizi di ginnastica dolce e dinamica psicomotoria di gruppo;
- visione di programmi televisivi e materiale registrato su videocassetta; ascolto guidato della musica, suono dal vivo;
- lettura di quotidiani e riviste: un addetto modula il tono e l’intensità della voce per far presa sull’attenzione;
- racconto della propria vita da parte degli Ospiti che accettano la proposta: dare “anima” al tempo attraverso la narrazione di sé crea ascolto, partecipazione, confronto;
- ricostruzione fotografica della storia vissuta e presente, individuale e collettiva: dare “forma” ad una testimonianza visibile del trascorso e dello stare insieme permette di ritrovare il senso del tempo e di uscire dalla ripetitività legata al quotidiano;
- laboratorio creativo (cartonaggio, lavorazione della creta, ricamo) e attività ludico-percettive (puzzle, gioco delle carte e di memoria);
- cura di un piccolo animale o di una pianta: stimola il riappropriarsi di una contenuta responsabilità personale caratterizzata affettivamente;
- festeggiamento collettivo del compleanno;
- ricevimento dei volontari (scolaresche, gruppi scout, associazioni);
- presa di contatto con l’esterno attraverso la frequentazione di luoghi “significativi” dal punto di vista emotivo (chiesa, parco, centro cittadino, teatro, ambienti ricreativo - culturali).

Servizio in appalto a **Azzurra Coop. Sociale Onlus**

*Nominativo di riferimento su “Notizie Utili” mod. 22\_09*

### ***SERVIZIO A.S.A. (Ausiliaria Socio Assistenziale)***

---

L’operatore A.S.A. è colui che “vede” l’Ospite più spesso e più a lungo: lo vede *fuori e dentro*, corpo e mente. Lo aiuta a lavarsi, a vestirsi, a nutrirsi, a camminare, a riordinare i pensieri e a trovare le parole per esprimersi, sempre attento a non ferire la sua dignità di essere umano. Lo sorregge, agisce con lui, ma non al posto suo. Lo affianca, ma non si sostituisce a lui. Fino a quando sarà possibile.

Il principio che regola questo servizio: riconoscere e stimolare la “sfera di autonomia residua” di ciascun assistito, quelle capacità di natura fisica e psichica che, insieme, gli ricordano di essere individuo, parte efficiente di una realtà che lo circonda senza soffocarlo, senza renderlo inerte pur di riuscire a inglobarlo.

Avere il controllo di noi stessi, delle nostre azioni, delle cose che ci appartengono, ci fa sentire a casa, o come a casa, in una nuova casa. Se poi avremo la fortuna di trovare al nostro fianco una persona che ci aiuterà a mantenere questa condizione, avremo trovato un punto di riferimento, una via di sfogo e una fonte di confronto. Questo sono gli A.S.A.

È come un mondo a parte, in cui sei se aiuti ad essere, riesci a vivere se aiuti a non morire. Occorrono modi e toni mai ruvidi, pazienza, disponibilità, un carattere dolce ma ferreo nei propositi, perché chiamato a dare senza la garanzia di ricevere.

Servizio in appalto a **Azzurra Coop. Sociale Onlus**

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D’ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

### ***RICOSCIMENTO OPERATORI:***

Il Personale operante nella RSA è identificabile dal tesserino di riconoscimento in dotazione che riporta i seguenti dati: cognome e nome – fotografica – qualifica – ente di appartenenza.

### ***SERVIZIO RELIGIOSO***

Esso tende in primo luogo a garantire la celebrazione della SS. Messa ed a curare le necessità spirituali degli Ospiti (Confessioni, Sacramenti degli Infermi ecc.).

In realtà come la RSA San Francesco d’Assisi non ci si può naturalmente fermare ai soli aspetti legati al Culto ma sono indispensabili una conoscenza ed un incontro più personalizzato con gli Ospiti che lo desiderano, nel pieno rispetto della presenza di convinzioni diverse. Per rendere organico tale incontro viene dedicato spazio prima e dopo la SS. Messa. L’azione pastorale si muove su diversi livelli. Le già accennate esigenze sacramentali e di Culto, il sostegno nell’accettare e vivere con fede il momento di malattia, il recupero di alcuni valori religiosi ed umani che spesso si affermano in queste situazioni.

L’Ospite che aderisce a diverso culto religioso può chiedere l’assistenza spirituale dei propri ministri.

Orari della SS. Messa nelle Notizie Utili.

### ***SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE***

Onde ridurre al minimo il rischio di infezioni virali e/o batteriologiche, personale appositamente addestrato, ogni giorno, sabato e domenica compresi, effettua con cura lavori di pulizia e disinfezione.

Servizio in appalto alla società **La Modernissima S.p.A.**

### ***SERVIZIO LAVANDERIA***

Un organizzato servizio di lavanderia e guardaroba permette di avere sempre a disposizione biancheria pulita per la camera e il bagno.

Servizio in appalto alla società **New Cleaning Group s.r.l.**

Per gli Ospiti che volessero usufruire del servizio di lavaggio della biancheria ed indumenti personali sono pregati di rivolgersi alla Segreteria per informazioni sulla gestione e sui costi del servizio.

Servizio lavanderia Ospiti in appalto a **Professione Pulito s.r.l.**

### ***SERVIZIO RISTORAZIONE***

L’invecchiamento non è solo l’effetto inevitabile del trascorrere degli anni, ma un insieme di eventi prevedibili, alcuni dei quali positivamente modificabili.

È ormai dimostrato che le conseguenze legate ad un’alimentazione scorretta diventano più gravi con l’avanzare dell’età. Il rischio maggiore: alterare lo stato di salute dell’individuo, inteso come delicato equilibrio psico-fisico. Alcune forme di natura chiaramente patologica trovano infatti una delle cause scatenanti nella monotona assunzione di “piatti” sempre uguali, scarsamente colorati, scarsamente profumati, poco sapidi, incapaci di sollecitare quei meccanismi che sono alla base dell’accettazione del cibo.

Ecco perché mangiare con intelligenza, con gusto e magari soddisfacendo un pizzico di golosità, diventa una proposta terapeutica.

Partendo da queste premesse, abbiamo impostato una serie di protocolli nutrizionali basati su criteri più avanzati nel campo della dietologia e della dietoterapia.

È garantito servizio dietetico e nutrizionale con la presenza della dietista una volta alla settimana, che formula protocolli alimentari particolari per le diete speciali e personalizzate in accordo con il personale sanitario della RSA.

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

Le principali caratteristiche del nostro servizio:

- formazione e aggiornamento degli operatori addetti;
- accurata selezione dei fornitori per garantire la qualità delle derrate;
- applicazione di rigide norme igienico - sanitarie;
- ampia facoltà di personalizzare il menu giornaliero;
- massima apertura all'innovazione: avviare una serie di iniziative alimentari può contribuire a diversificare e migliorare la tipologia dell'offerta.

Orario distribuzione:                      colazione                      dalle ore 08:30 alle ore 09:30  
   pranzo                              dalle ore 12:30 alle ore 13:15  
   merenda                           dalle ore 16:00 alle ore 16:30  
   cena                                dalle ore 19:00 alle ore 19:45

Allegato menu tipo

Servizio in appalto alla società **Ristorazione Doc s.r.l.**

### ***SERVIZIO PARRUCCHIERE ED ESTETICO***

---

La cura del corpo, dell'immagine esteriore, gratifica la Persona e stimola positivamente il contatto con gli altri.

Il Servizio comprende:

- taglio acconciatura dei capelli;
- manicure e pedicure estetiche;

Per gli ospiti che volessero usufruire del servizio devono rivolgersi in Segreteria per la prenotazione e per informazioni sui costi.

Servizio parrucchiera in appalto a **BIANCA di Baroga T.**

### ***RETTA DI DEGENZA***

---

La RSA San Francesco applica le seguenti rette giornaliere di degenza:

- camera singola € 109,00
- camera doppia € 93,50

I servizi inclusi sono i seguenti:

vitto, alloggio, acqua minerale e vino ai pasti, merenda, bevande per idratazione durante la giornata, lavaggio biancheria intima, pedicure, podologo.

Servizi aggiuntivi a carico utente:

- lavanderia indumenti personali € 60,00 tariffa mensile
- manicure estetica tariffa esposta in Segreteria
- parrucchiere tariffe esposte in Segreteria
- trasporto sanitari e/o sociali convenzione per tariffe agevolate con Ital Enferm

All'atto del ricovero verrà richiesto, a titolo di cauzione, il pagamento anticipato di una mensilità (30 giorni), che verrà conguagliato con l'ultimo mese di degenza.

La retta dovrà essere corrisposta in via posticipata alla fine di ogni mese, entro e non oltre il 5° giorno del mese successivo. Entro tale termine dovranno essere rimborsate le spese servizi aggiuntivi sostenute nel mese precedente.

Verrà rilasciata certificazione annuale delle rette versate ai fini fiscali entro i termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, in conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Lombardia n. 26316/97

### ***ORARIO ACCESSO RSA***

---

Stante le normative ancora vigenti per la gestione dell'emergenza COVID-19 nelle RSA, le modalità di accesso ai visitatori sono pubblicate sul sito [www.rsasanfrancesco.it](http://www.rsasanfrancesco.it) nella sezione "condividiamo con Voi" ed esposte nella hall di ingresso.

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

### ***DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA***

È possibile richiedere presso l'Ufficio Segreteria la copia di tutta la documentazione socio sanitaria completa relativa al periodo di ricovero. Verrà consegnata entro sette giorni dalla presentazione della richiesta scritta. È richiesto un contributo spese da valutare in funzione alla quantità di documentazione da produrre.

---

### ***USCITE E/O ASSENZA TEMPORANEE OSPITI***

I Sig.ri Ospiti possono uscire solo se accompagnati e con il parere favorevole del Medico. Gli Ospiti autonomi possono uscire non accompagnati firmando il modulo di uscita presso l'Ufficio Segreteria al Piano Terra, previa autorizzazione dei famigliari di riferimento.

Per assenze temporanee di uno o più giorni occorre avvisare la RSA con anticipo per eventuale parere sanitario. All'atto dell'uscita avvisare il personale assistenziale di piano che provvede tramite l'infermiera alla consegna della terapia necessaria per i giorni di assenza, successivamente passare in Ufficio Segreteria per il ritiro dei documenti di riconoscimento.

---

### ***DICHIARAZIONE DI POLITICA AZIENDALE***

La R.S.A San Francesco d'Assisi, pur non essendo in possesso del Documento di Certificazione Qualità riconosciuto, ha ispirato la propria politica aziendale secondo le logiche ed i principi dettati dal Servizio Generale Qualità (S.G.Q.), quindi ragionando per processi produttivi che prevedono un sistema di monitoraggio, controllo, valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza erogata.

La Direzione Generale della **R.S.A. San Francesco d'Assisi** si impegna a perseguire il pieno raggiungimento della soddisfazione dell'Ospite/Cliente e delle parti interessate quali Parenti/Familiari ed Operatori.

In particolare la R.S.A. si pone i seguenti obiettivi di qualità:

1. Soddisfazione delle esigenze sanitarie, assistenziali, terapeutiche, riabilitative e alberghiere degli Ospiti, in conformità alle normative e all'etica professionale.

In particolare:

- Realizzazione di una struttura che risponda ai bisogni degli anziani di sopravvivenza biologica. Come sopravvivenza biologica s'intende il soddisfacimento dei bisogni primari: alimentazione, cure sanitarie, abitazione, ecc.
- Soddisfacimento dei bisogni emotivi. È indispensabile che gli Anziani considerino la R.S.A. come la loro casa, ed abbiano presso la stessa quella che viene definita residenza emotiva.
- Individuazione delle eventuali abilità sociali presenti e residue ed il loro mantenimento il più a lungo possibile migliorando la qualità di vita dell'Ospite stesso.

L'individuazione di questi obiettivi ed il loro raggiungimento sono compito specifico della struttura nel suo insieme.

2. Conformità dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi per l'esercizio dell'attività in conformità a quanto previsto dalla legislazione nazionale e regionale vigente.
3. Definizione dei livelli di servizio, efficienza ed efficacia delle prestazioni, verificati tramite l'applicazione di specifici indicatori e specificatamente adattati alla struttura.
4. Analisi preventive derivate dalla:
  - normativa vigente;
  - confronto diretto con Enti e servizi;
  - orientamento culturali aggiornati;
  - esperienza acquisita.
5. Costante verifica del rapporto costi/benefici relativi all'aspetto finanziario, economico e delle risorse umane.
6. Addestramento del personale, attraverso:
  - lezioni su argomenti specifici;
  - partecipazione a giornate di studio, convegni e ecc.

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

7. Coinvolgimento e la motivazione del personale, attraverso:
  - gruppi di studio su temi specifici;
  - commissioni tecniche su problemi specifici;
  - distribuzione adeguata di incarichi individuali;
  - riunioni di coordinamento e assembleari cadenzate.
8. Ottimizzazione continua della sicurezza e dell'igiene sul posto di lavoro, tramite costante applicazione del D.Lgs. 81/08 e l'osservanza delle prescrizioni di tutta la normativa vigente in materia di igiene e sicurezza.
9. Minimizzazione delle non conformità riscontrate, dovute a disfunzioni organizzative interne e dei reclami degli Ospiti, anche di piccola entità, prestando particolare attenzione all'ideazione e alla gestione di azioni preventive adeguate agli scopi aziendali sopra esposti.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende:

- realizzare un'organizzazione fortemente focalizzata sui propri clienti;
- accrescere l'efficacia dei servizi resi.

La Direzione Generale annualmente definisce gli obiettivi e gli indicatori di "performance" da tenere sotto controllo ed i parametri relativi ai processi direzionali.

Ciascun Responsabile di Funzione ha la responsabilità della raccolta dati per le attività di propria pertinenza e tali dati sono valutati e discussi in sede di riunioni trimestrali d'équipe.

La DG della R.S.A. San Francesco d'Assisi misura ed analizza costantemente la soddisfazione del cliente, le cui fonti d'informazione sono:

- incontri con i clienti;
- questionari di customer satisfaction;
- controllo delle non conformità rilevate in tutte le fasi di erogazione del servizio;
- gestione reclami provenienti dai Clienti relativamente alle attività e ai servizi forniti al fine di migliorare il servizio offerto ed erogato.

I reclami e le comunicazioni dirette forniscono un'evidenza continua dello stato di soddisfazione o insoddisfazione durante il processo di erogazione del servizio.

L'analisi delle risposte al questionario di customer satisfaction indica il grado di soddisfazione/insoddisfazione del servizio reso all'Ospite.

La DG definisce inoltre i metodi di misurazione e monitoraggio per stabilire se i processi aziendali forniscono risultati in linea con gli obiettivi fissati e rispondono alle specifiche di erogazione del servizio.

Nell'ambito dei processi aziendali gli indici di misurazione individuati sono i seguenti:

- numero reclami Clienti, giustificati;
- rapporto ore-presenza giornaliera medici/numero Ospiti;
- rapporto ore-presenza giornaliera infermieri/numero Ospiti;
- rapporto ore-presenza giornaliera terapisti della riabilitazione/numero Ospiti;
- rapporto ore-presenza giornaliera A.S.A./numero Ospiti;
- soddisfazione del Cliente;
- soddisfazione degli Operatori;
- statistica fisioterapia individuale e di gruppo;
- statistica attività di animazione;
- statistica numero di cadute.
- statistica eventi piccoli traumi, infezioni correlate all'assistenza.

La DG raccoglie ed analizza i dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia dell'organizzazione e per ottenere informazioni relative alla soddisfazione del Cliente, alla conformità ai requisiti del Cliente, alle caratteristiche dei processi operativi prodotti e al loro andamento; attraverso l'analisi ne individua gli interventi per i possibili miglioramenti.

La valutazione viene effettuata mediante:

- dati numerici, raffrontati agli obiettivi;
- raffronti in %;
- rappresentazione grafica dei dati acquisiti nei vari periodi di osservazione, raffrontati agli obiettivi.



# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

Tutti i processi descritti vengono gestiti in un'ottica di miglioramento continuativo.

La Struttura utilizza protocolli operativi quali documenti prescrittivi che stabiliscono le modalità di esecuzione e svolgimento dei processi primari relativi alla specifica area di attività permettendo di pianificare ed attuare un'assistenza sempre più personalizzata e sempre meno standardizzata.

I Protocolli in uso sono:

- gestione e presa in carico dei nuovi Ospiti
- igiene personale
- gestione presidi di protezione e tutela
- gestione dell'incontinenza
- prevenzione e gestione delle cadute
- terapia farmacologica
- gestione del FA.SA.S elettronico
- gestione dell'alimentazione e malnutrizione
- gestione delle lesioni da pressione
- gestione del servizio educativo e socio-psicologico
- gestione dell'area riabilitativa
- gestione dell'emergenza sanitaria
- gestione del dolore
- gestione del P.I.
- gestione delle infezioni correlate all'assistenza
- gestione degli eventi avversi e sentinella.

Ogni protocollo prevede l'adozione di documenti dimostrativi che danno evidenza che una determinata attività sia stata svolta secondo le regole stabilite, ma soprattutto attestano l'assunzione di responsabilità da parte degli Operatori che sono sempre identificabili in quanto appongono la propria firma o sigla come convalida.

Tali schede permettono di attuare un monitoraggio costante ed in tempo reale ma soprattutto un efficace controllo operativo, sia routinario che in caso di criticità.

Il controllo è effettuato dagli Infermieri, dal Coordinatore Infermieristico, dai Medici e dal Direttore della R.S.A., ognuno secondo le proprie competenze e responsabilità.

La valutazione della qualità dell'assistenza erogata comporta una visione ad ampio spettro che prevede la partecipazione di più figure che possono dispensare assistenza od usufruirne.

Importante è il lavoro d'équipe che permette di avere una visione olistica della persona e di conseguenza, presso la R.S.A. San Francesco d'Assisi, è consuetudine:

- effettuare riunioni settimanali in ogni unità operativa con la presenza del Coordinatore Infermieristico, Fisioterapista ed ASA in turno, nelle quali si esaminano le problematiche assistenziali rilevate per ogni Ospite e si controlla che le schede in utilizzo siano rispondenti alla realtà personale di ognuno;
- discutere in équipe tutte le criticità che comportano un intervento multidisciplinare;
- convocare l'Ospite e/o Familiare di riferimento ogni qualvolta se ne presenti la necessità e concertare insieme le soluzioni più idonee e pertinenti al problema rilevato;
- ascoltare ogni osservazione o consiglio proferito da Ospite e/o Familiare e cercare insieme la soluzione di ogni eventuale problema esposto.

Ogni attività integrata fra le varie figure professionali permette di indirizzare tutte le forze presenti in un unico percorso strutturato e condiviso finalizzato al confronto reciproco, nell'ottica di porre l'Ospite al centro delle preoccupazioni di ogni operatore e al fine di realizzare un miglioramento costante dell'assistenza erogata.

### ***PIANO DI DIFFUSIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI***

---

La R.S.A. misura ed analizza costantemente la soddisfazione degli Ospiti mediante la distribuzione di questionari di customer satisfaction.

I dati vengono raccolti ed elaborati con cadenza annuale e servono alla Direzione della R.S.A. per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi offerti.

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

La valutazione viene effettuata mediante dati numerici e rappresentazione grafica dei risultati, entro il mese di marzo dell'anno successivo.

La Direzione ha stabilito anche le modalità per la diffusione delle risultanze della elaborazione dei dati raccolti dalle customer satisfaction che avviene mediante la distribuzione degli elaborati grafici ai Clienti e l'esposizione nelle bacheche informative ai piani e la pubblicazione sul sito internet [www.rsasanfrancesco.it](http://www.rsasanfrancesco.it)

### **UFFICIO RECLAMI**

---

L'Ufficio Segreteria si occupa di registrare e gestire segnalazioni, proposte e reclami, scritti o verbali, provenienti dagli ospiti, dai loro familiari, o da enti esterni collegati alla R.S.A. San Francesco d'Assisi.

Nel caso di reclami verbali e scritti l'ufficio attiva una procedura molto articolata, che prende il nome di Rapporto di **Segnalazione**, certifica il percorso di ogni rimostranza:

- registrazione del reclamo e suo accertamento;
- verifica delle risoluzioni adottate e notifica all'utente;
- archiviazione.

Per quanto riguarda i reclami scritti vanno segnalati compilando il modulo allegato e consegnati all'ufficio Segreteria. Entro 15 giorni la Direzione provvederà a rispondere.

### **CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO**

---

La R.S.A. accoglie persone fragili di età adulta (dai 65 anni) parzialmente o totalmente non autosufficienti e bisognose di assistenza sia in ambito sanitario che per le attività di vita quotidiana.

### **GESTIONE LISTA D'ATTESA E CRITERI DI ACCOGLIENZA**

---

Ricevuti i documenti quali la domanda di inserimento unificata RSA e la scheda sanitaria di ingresso (modulistica A.T.S.), e verificate le condizioni che danno diritto all'accesso (riferimento paragrafo precedente) il nominativo viene inserito nella lista d'attesa.

La lista d'attesa viene gestita seguendo i seguenti criteri:

1. data di presentazione della domanda;
2. grado di urgenza in caso di impossibilità di gestione domiciliare.

All'atto della disponibilità di un posto letto maschile o femminile l'ufficio segreteria opera come segue:

- dalla lista d'attesa si individua la persona avente diritto al posto letto;
- contatta i parenti di riferimento per fissare un appuntamento con il Direttore della RSA e la Coordinatrice infermieristica per un colloquio atto a conoscere le varie problematiche del futuro Ospite e dell'attuabilità del ricovero.

Su riscontro positivo la Segreteria procede a:

- prendere accordi sui tempi e sulle modalità di ricovero (orario accettazione: dal lunedì al giovedì dalle ore 10:30 alle 16:30). In caso di urgenza in accordo con la Direzione si possono organizzare anche nel pomeriggio o nella giornata di venerdì.
- Effettuare visita guidata della R.S.A.

### **PROCEDURA DI PRESA IN CARICO**

---

L'accoglienza all'ingresso dell'Ospite nella R.S.A. è un momento molto delicato in cui vengono interessate tre competenze diverse:

- amministrativa;
- sanitaria;
- alberghiera.

All'arrivo l'Ospite viene accolto dalla Segreteria, che avvisa del nuovo arrivo l'A.S.A. del nucleo assegnato e l'infermiera; l'Ospite e i parenti vengono accompagnati nella camera assegnata.

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

Il medico, infermiere, il terapista della riabilitazione visitano il nuovo Ospite.

Dopo la visita il medico riceve i parenti per una raccolta di informazioni (anamnesi) relative all'Ospite e si preoccupa di:

- prendere visione della documentazione sanitaria consegnata dai parenti;
- compilare il fascicolo sanitario e sociale;
- scrivere sul diario medico le indicazioni diagnostico – terapeutiche alle quali il personale infermieristico si dovrà attenere.

L'infermiere si preoccupa di:

- compilare le schede sanitarie/infermieristiche;
- attivarsi per la corretta esecuzione delle prescrizioni mediche, esecuzione del E.C.G., programmazione esami ematochimici, eventuali accertamenti diagnostici e visite specialistiche;
- informarsi sulle abitudini di vita, alimentari, igieniche;
- compilare le schede assistenziali utilizzate dal personale ausiliario;
- interagire con l'ospite ed i parenti al fine di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia.

Il terapista della riabilitazione si preoccupa di:

- valutare l'Ospite con compilazione della scheda di valutazione fisioterapica e la scala di Tinetti.

L'Educatrice si preoccupa di:

- conoscere l'Ospite e la famiglia per una prima accoglienza, senza invadenza e con dolcezza dato che il primo giorno è un momento difficile ed ansiogeno per entrambi. Una prima valutazione iniziale più completa sarà registrata nel diario eventi entro una settimana in modo da permettere all'Ospite di iniziare il percorso di ambientamento.

L'A.S.A. si preoccupa di:

- di illustrare al nuovo arrivato le abitudini che regolano la vita della R.S.A. San Francesco d'Assisi;
- di far conoscere gli spazi ad uso singolo e comune del reparto e della struttura.

I parenti definiscono le pratiche amministrative presso la Segreteria.

Dopo alcuni giorni un'équipe di operatori sanitari (medico, infermiere, terapista della riabilitazione, educatore professionale, A.S.A.) valuta le condizioni cliniche e psico-fisiche dell'ospite e le sue esigenze; entro 30 giorni dall'ingresso si redige il P.I. (Progetto individuale).

## ***PROCEDURA DI DIMISSIONE***

---

L'interessato (o un parente) comunica alla Segreteria la data di dimissione, con un preavviso di almeno cinque giorni.

La Segreteria avvisa le varie competenze per programmare la dimissione dell'Ospite.

Le figure interessate sono:

- sanitaria
- riabilitativa
- assistenziale
- educativa
- 

Operatori di riferimento:

1. Medico
2. Infermiere
3. Terapista della Riabilitazione
4. Educatore Professionale
5. Operatore A.S.A.

1. Il Medico si preoccupa di:

- redigere la relazione clinica da consegnare all'ospite e/o ai parenti (epicrisi);
- informare l'ospite e/o i parenti sullo stato di salute attuale e rispondere a ogni dubbio o quesito richiesto;
- mantenere rapporti informativi e/o di collaborazione con i nuovi operatori sanitari di riferimento qualora sia necessario o richiesto;
- controllare e completare la cartella clinica evidenziando il rapporto di fine cure sanitarie.

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D’ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

2. L’Infermiere si preoccupa di:
  - consegnare all’interessato tutta la documentazione sanitaria che lo riguarda:
    - portata all’atto dell’ingresso nella Struttura;
    - relativa agli accertamenti diagnostici o visite specialistiche eseguite durante il periodo di soggiorno;
    - copia ultimo P.I. redatto;
  - redigere la scheda relativa alla valutazione infermieristica da consegnare all’Ospite e/o ai parenti;
  - informare l’Ospite e/o i parenti sui bisogni assistenziali e rispondere a ogni dubbio o quesito richiesto;
  - mantenere rapporti informativi e/o di collaborazione con i nuovi operatori sanitari di riferimento qualora sia necessario o richiesto.
  
3. Il Terapista della Riabilitazione si preoccupa di:
  - redigere la scheda fisioterapica da consegnare all’Ospite e/o ai parenti;
  - rendere edotti l’interessato e/o i parenti sul programma riabilitativo da eseguire nel futuro;
  - mantenere rapporti informativi e/o di collaborazione con i nuovi operatori sanitari di riferimento qualora sia necessario o richiesto.
  
4. L’Educatore Professionale si preoccupa di:
  - redigere la scheda educativa relativa all’attività svolta da consegnare all’Ospite e/o ai parenti;
  - rendere edotti i parenti sul programma educativo svolto e sulla modalità di partecipazione ed interesse espresso
  - mantenere rapporti informativi e/o di collaborazione con i nuovi educatori di riferimento qualora sia necessario o richiesto.
  
5. L’A.S.A. si preoccupa di:
  - attivarsi affinché l’Ospite lasci la Struttura dopo aver eseguito il bagno o igiene completa al letto con manicure, pedicure e cura dei capelli;
  - vestire o aiutarlo ad abbigliarsi in modo decoroso e rispettoso della sua persona;
  - collaborare con l’Ospite ed i parenti nel riordino della biancheria ed effetti personali;
  - controllare che non sia stato dimenticato nulla;
  - aiutare l’ospite, se necessita, nello spostamento dal piano.

All’atto della dimissione, l’Operatore della Segreteria si preoccupa di controllare la documentazione a lui consegnata e preparare originali e copie da consegnare all’Ospite/Parente secondo l’*“Elenco documenti anagrafici e socio sanitari consegnati all’atto della dimissione dell’Ospite”* (Mod. 22\_04), di cui seguirà una copia da mantenere agli atti firmata per ricevuta.

La Segreteria a richiesta, organizza il trasferimento dell’ospite

E’ possibile richiedere presso l’Ufficio Segreteria la copia di tutta la documentazione socio sanitaria completa relativa al periodo di ricovero. Verrà consegnata entro trenta giorni dalla presentazione della richiesta scritta. E’ richiesto un contributo spese da valutare in funzione alla quantità di documentazione da produrre.

## ***GIORNATA TIPO***

Qui di seguito informiamo i Sig.ri Ospiti e loro parenti dello svolgimento della giornata tipo nella R.S.A. San Francesco d’Assisi:

Dalle ore 07:00 alle ore 09:30	alzata con igiene personale
dalle ore 07:30 alle ore 09:00	prima colazione
dalle ore 09:30 alle ore 12:30	attività occupazionali – attività di riabilitazione – idratazione
dalle ore 10:00 alle ore 12:30	visita parenti (orario consigliato)
dalle ore 12:30 alle ore 13:15	pranzo
dalle ore 13:30 alle ore 16:00	riposo pomeridiano
dalle ore 14:00 alle ore 19:00	attività occupazionali – attività di riabilitazione - idratazione
dalle ore 16:00 alle ore 16:30	merenda
dalle ore 15:30 alle ore 19:00	visita parenti (orario consigliato)
dalle ore 19:00 alle ore 19:45	cena – camomilla e tisana
dalle ore 20:00 alle ore 21:30	preparazione per la notte.

L’attività occupazionali e di riabilitazione si svolgono dal lunedì al venerdì.

La domenica e festivi alle ore 17:00 viene celebrata la S.S. messa. (sospesa)

## **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 un 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’art. 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 Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).



# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

### ***La persona anziana al centro dei diritti e 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

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali,  
le proprie credenze, le proprie opinioni e i propri 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 condizioni 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

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

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***

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

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

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

*A conclusione di questa parte, esprimiamo la nostra adesione alla "Carta dei Diritti dei più anziani" inserita nella Delibera della Giunta della Regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n. 7/7435 che riproduciamo integralmente, facendola nostra.*

### ***CODICE ETICO***

Con delibera della Assemblea ordinaria dei Soci del 04 dicembre 2012 l'Associazione Villa San Fermo Onlus ha adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 in cui è contenuto anche il Codice Etico.

La R.S.A. San Francesco d'Assisi riconosce nel Codice Etico i valori fondanti la propria opera rivolta al soddisfacimento delle aspettative e delle necessità di ogni utente, familiare ed operatore.

Il corretto e trasparente svolgimento delle attività, unitamente alla dovuta diligenza tecnico – professionale, rappresentano il fondamento su cui ogni Operatore basa il proprio lavoro quotidiano.

Il Codice Etico della Associazione Villa San Fermo Onlus ne rappresenta un documento ufficiale.

Esso si fonda sull'esigenza di formalizzare il complesso di principi e regole di valore etico, la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità vigenti nella R.S.A., nei confronti dei "portatori di interesse e dei Destinatari (dipendenti, fornitori, utenti, terzi in genere...) dettando comportamenti cui deve attenersi ogni soggetto che vive ed agisce nella Comunità, ivi compresi i terzi che hanno relazioni con la Associazione.

Esso, inoltre, viene in essere insieme al Modello di organizzazione gestione e controllo di cui al D. Lgs. 231/2001, in quanto ha il fine di prescrivere ai soggetti preposti ad aree di particolare rilevanza, comportamenti ed atteggiamenti atti a prevenire e ridurre i rischi dei reati presupposti in capo alla Associazione Villa San Fermo Onlus.

La redazione del Codice è avvenuta da parte di un Gruppo di lavoro formato dalla Direzione della R.S.A. e da un professionista, attraverso un processo che ha visto coinvolte le aree societarie interessate.

L'implementazione del Codice etico è avvenuta assumendo a modello le **Linee Guide della Regione Lombardia, compresa la delibera X/2569 del 31.10.2014, adattate alla fattispecie della Associazione Villa San Fermo Onlus e il modello del Codice Etico Uneba per quanto compatibili.**

## ***NOTIZIE UTILI***

*Ente: ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS*

**R.S.A. SAN FRANCESCO D’ASSISI** – Piazza dei Piccoli Martiri n. 5 – 20127 MILANO

Tel. 02/27.00.71.05 Fax 02/27.08.07.84

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

e.mail: [info@rsasanfrancesco.it](mailto:info@rsasanfrancesco.it)

**Direttore Responsabile RSA:**

***Galimberti Massimo*** - ufficio direzione 1° Piano

e.mail: [m.galimberti@rsasanfrancesco.it](mailto:m.galimberti@rsasanfrancesco.it)

**Ufficio Segreteria e Amministrativo:**

***Galbiati Alessio – Ronchi Fabio***

e.mail: [a.galbiati@rsasanfrancesco.it](mailto:a.galbiati@rsasanfrancesco.it)

e.mail: [fabio.ronchi@rsasanfrancesco.it](mailto:fabio.ronchi@rsasanfrancesco.it)

Ubicazione Piano Terra – orario:

dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle 13:00

dal lunedì al venerdì dalle ore 14:00 alle 19:00

è possibile previo appuntamento con l’Ufficio Segreteria effettuare una visita guidata della R.S.A.

**Responsabile Sanitario:**

Dr.ssa ***Ortiz Geoconda***

e.mail: [ortiz.geoconda@rsasanfrancesco.it](mailto:ortiz.geoconda@rsasanfrancesco.it)

**Medici di reparto:**

Dr.ssa ***Beba Greta***

Dr.ssa ***Emrashvili Laura***

Dr.ssa ***Ploia Paola***

Orario ricevimento medici:

dal lunedì al venerdì su appuntamento

**Consulente psicologa:**

Dr.ssa ***Dallavo Anna***

Presenza: lunedì dalle ore 09:00 alle ore 13:00

martedì dalle ore 09:00 alle ore 17:00

mercoledì dalle ore 09:00 alle ore 13:00

**Coordinatrice dei servizi sanitari e socio sanitari:**

***Volonteri Raffaella***

e. mail: [raffaella.volonteri@rsasanfrancesco.it](mailto:raffaella.volonteri@rsasanfrancesco.it)

Presenza:

dal lunedì al venerdì

dalle ore 07:00 alle ore 17:00

ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D’ASSISI  
**CARTA DEI SERVIZI**

---

<b>Servizio di fisioterapia:</b>	Dr.ssa <i>Pianca Laura</i> – consulente fisiatra Palestra 1° piano Terapista della riabilitazione: <i>Re Cristina – Piras Simone</i> Orario servizio: dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 dalle 14:00 alle 18:00
<b>Servizio di animazione:</b>	Sala Animazione 1° piano Educatore professionale: <i>Imperoli Mariasole – Romano Stefano</i> Programma ed orario esposto nelle bacheche di piano Orario servizio: dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30
<b>Servizio podologo:</b>	servizio incluso nella retta di degenza, su disposizione del personale sanitario della RSA
<b>Servizio di ristorazione:</b>	Orario distribuzione pasti: colazione dalle ore 07:30 alle 09:00 pranzo alle ore 12:30 merenda alle ore 16:00 cena alle ore 19:00
<b>Servizio religioso:</b>	celebrazione S.S. Messa: sospesa Referente: <i>Don Paolo Gessaga</i> presente il mercoledì mattina
<b>Servizio parrucchiere:</b>	su prenotazione il mercoledì per tariffe e prenotazione rivolgersi in segreteria
<b>Servizio di estetica:</b>	su prenotazione. per tariffe e prenotazione rivolgersi in segreteria
<b>Servizio lavanderia Indumenti personali:</b>	servizio a pagamento – costo mensile € 60,00 Informazioni c/o ufficio segreteria
<b>Servizio giornali:</b>	prenotazione c/o ufficio segreteria La distribuzione avverrà a cura del personale della RSA
<b>Servizio bar:</b>	distributore automatico bevande, snack nella sala polivalente al piano terra

**EVENTUALI MODIFICHE ED AGGIORNAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI VERRANNO  
COMUNICATE CON AVVISO IN BACHECA**

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D’ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

Le richiediamo, ai sensi dell'articolo 6 - c.1 p.a) - del Reg.UE. 2016/679, di manifestare per iscritto il Suo consenso al trattamento dei Suoi dati personali, per le finalità indicate nell'informativa sopra riportata.

### **CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (art.6 - c.1 p. a) - Regolamento UE. 2016/679)**

IO SOTTOSCRITTO/A \_\_\_\_\_

NATO/A A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_

IN \_\_\_\_\_ NR \_\_\_\_\_

CODICE FISCALE \_\_\_\_\_ in qualità di:

- Diretto interessato
- Rappresentante legale:
  - Familiare
  - Amministratore di sostegno
  - Procuratore
  - Tutore

dell'interessato \_\_\_\_\_

dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi dell'art. 13 e 14 del Reg. UE n. 679/2016, ed esprime il consenso al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati personali anche particolari/sensibili per le finalità e per la durata precisati nell'informativa. (in caso di persona impossibilitata a firmare: firma del titolare della responsabilità del tutore, procuratore, amministratore di sostegno).

- Consenso per le finalità di cui al punto 1 (a, b, c, d, e, f) (dati obbligatori) \_\_\_\_\_ L'interessato o rappresentante legale

- Consenso per le finalità di cui al punto 1 (g, h) (dati facoltativi)

costituzione Dossier sanitario (punto 1g) \_\_\_\_\_ L'interessato o rappresentante legale

attività di promozione RASA S. Francesco (punto 1h) \_\_\_\_\_ L'interessato o rappresentante legale

### **Autorizzazione alla consegna di documenti contenenti miei dati a terzi:**

- Vi autorizzo a consegnare copie od originali della mia documentazione di qualsiasi tipo in Vostro possesso, nulla escluso, a:
  - personale trasporto sanitario;
  - seguenti nominativi:

\_\_\_\_\_

MILANO LI' \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ L'interessato o rappresentante legale

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D’ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

### REVOCA DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

IO SOTTOSCRITTO/A \_\_\_\_\_

NATO/A A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_

IN \_\_\_\_\_ NR \_\_\_\_\_

CODICE FISCALE \_\_\_\_\_ in qualità di:

- Diretto interessato
- Rappresentante legale:
  - Familiare
  - Amministratore di sostegno
  - Procuratore
  - Tutore

dell’interessato \_\_\_\_\_

dichiara di voler revocare il proprio consenso al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati personali anche particolari/sensibili rilasciato in data \_\_\_\_\_

MILANO LI’ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
L’interessato o rappresentante legale



## INFORMATIVA e CONSENSO al trattamento dei dati personali

(Art. 13 – Regolamento UE 2016/679 del 27/04/2016)

### Gentile Ospite,

tutte le informazioni raccolte e quelle che emergono o potrebbero emergere nel corso dello svolgimento di attività correlate all'erogazione di servizi sanitari, sociosanitari e assistenziali, saranno trattate in modo strettamente confidenziale, in conformità alle norme di buona pratica clinica nonché a quelle per la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali.

Potrà essere previsto anche il trattamento di "categorie particolari di dati personali" (sensibili), vale a dire quelli idonei a rivelare l'origine razziale od etnica, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, biometrici e quelli relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

In particolare, ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679, ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS (di seguito "R.S.A. San Francesco d'Assisi") Le chiede di tenere conto di quanto segue:

- Titolare del trattamento dati è: "Associazione Villa San Fermo onlus" con Sede legale ed operativa in: Piazza dei Piccoli Martiri, 5 – 20127 MILANO (MI).
- Responsabile trattamento dati è il Sig. Massimo Galimberti.
- Dati di contatto del Responsabile protezione dati (RPD/DPO) – e-mail: m.galimberti@rsasanfrancesco.it

### 1. FINALITA', MODALITA' DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA

I dati da Lei forniti saranno trattati e archiviati in forma cartacea, automatizzata e/o informatizzata, per le esclusive finalità connesse all'espletamento dei servizi da Lei richiesti in fase precontrattuale e/o contrattuale o direttamente richiesti dalla ASL/ATS di appartenenza, relativi alle seguenti attività:

- a) prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, ivi compresi servizi diagnostici, programmi terapeutici e qualsiasi altro servizio sociosanitario erogato da R.S.A. San Francesco d'Assisi.
- b) amministrative, organizzative e di gestione dei servizi forniti agli interessati.
- c) di certificazione, di denuncia e di referto, di prescrizione, di compilazione della documentazione clinica e dei registri.
- d) di recupero crediti, di verifica della eventuale esenzione dal pagamento della retta e di controllo della congruità delle prestazioni erogate.
- e) di programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza sociosanitaria, anche ai fini della trasmissione elettronica o comunicazione dei dati agli enti istituzionali competenti, nei limiti di quanto previsto da norme e regolamenti europei, statali e regionali vigenti.
- f) legate alla fornitura di altri beni o servizi all'utente per la salvaguardia della salute (es. fornitura di ausili, protesi e gestione della cronicità), anche attraverso sistemi di teleassistenza e telemedicina a carico del Servizio Sanitario Regionale.
- g) eventuale costituzione del "Dossier sanitario elettronico", intendendo l'insieme dei dati personali generati da eventi clinici presenti e trascorsi, riguardanti l'assistito, messi in condivisione logica dai professionisti sanitari che lo assistono, al fine di documentare la storia clinica e di offrirgli un miglior processo di cura.

Il mancato consenso al trattamento, totale o parziale, non incide sulla possibilità di accedere alle cure richieste.

Rispetto ai dati personali trattati mediante il Dossier sanitario è garantita in ogni momento la possibilità di facile consultazione, ottenimento di copia in forma intelligibile (supporto cartaceo o informatico), accesso ai dati contenuti, integrazione, aggiornamento, rettifica, revoca al consenso dell'implementazione, oscurazione di alcuni dati clinici. Le istanze relative all'esercizio delle predette facoltà possono essere presentate e saranno evase secondo le modalità riportate al seguente punto 6.

h) eventuali attività finalizzate a promuovere e pubblicizzare l'attività di R.S.A. San Francesco d'Assisi quali, a titolo esemplificativo, pubblicazione di immagini di vita quotidiana all'interno della struttura, sul proprio sito internet, sui social network o sul giornalino interno, sempre nei limiti consentiti dalla Legge. I dati relativi alla salute non saranno in alcun caso diffusi.

### 2. NATURA OBBLIGATORIA DEI DATI E CONSEGUENZA DI EVENTUALE RIFIUTO A FORNIRE I DATI

Il conferimento ed il consenso al trattamento dei dati personali, per le finalità di cui al punto 1 (a-b-c-d-e-f) è indispensabile al perseguimento delle finalità di cura della salute e ad esse correlate; per le finalità di cui al punto 1 (g-h) il conferimento è facoltativo e non comporta alcuna conseguenza.

### 3. DESTINATARI DEI DATI

I dati da Lei forniti e tutta la documentazione di interesse all'espletamento delle azioni di cui al punto 1 della presente informativa saranno trattati da:

- Personale appositamente incaricato e autorizzato che opera sotto il diretto controllo del Titolare trattamento dati.
- Responsabili del trattamento ai sensi dell'art.28 del Regolamento UE (l'elenco può essere richiesto al Responsabile trattamento dati presso la sede del Titolare del trattamento);

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D’ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

- Società, Enti/Aziende che, per conto di R.S.A. San Francesco d’Assisi, forniscano specifici servizi elaborativi, che svolgono attività connesse, strumentali o di supporto a quelle di R.S.A. San Francesco d’Assisi o attività necessarie all’esecuzione delle prestazioni da Lei richieste o che richiederà;
- Soggetti pubblici e/o privati che possono accedere ai dati in forza di disposizioni di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme (es: ASL/ATS di appartenenza).

I dati da Lei forniti e tutta la documentazione di interesse all’espletamento delle azioni di cui al punto 1 della presente informativa non saranno trasferiti al di fuori dell’Unione Europea né saranno in alcun modo diffusi, salvo il caso in cui sia necessario per la salvaguardia della vita o dell’incolumità di un terzo.

#### 4. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali di natura sanitaria saranno conservati illimitatamente, in ottemperanza alle vigenti normative nazionali.

I dati di diversa natura, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge, verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati e per gli obblighi derivanti dal contratto/servizio richiesto (dati contabili per 11 anni, dati amministrativi non contabili per 5 anni), nonché per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare del trattamento o di terzi, sempre nei limiti di legge.

#### 5. PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO E PROFILAZIONE

All’ingresso in R.S.A. San Francesco d’Assisi è obbligo gravante sull’erogatore attribuire un profilo all’Ospite all’interno delle c.d. “Classi SOSIA” secondo la normativa regionale vigente. È da escludere l’esistenza di un processo decisionale automatizzato che possa comportare conseguenze dirette ed in modo automatico all’interessato.

#### 6. DIRITTI DELL’INTERESSATO (Art.13)

L’interessato cui si riferiscono i dati personali ha il diritto, in qualunque momento, nei casi previsti, di ottenere la conferma dell’esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto (diritto di accesso ai dati) e l’origine, verificarne l’esattezza o chiederne l’integrazione o l’aggiornamento, oppure la rettificazione. Ai sensi del medesimo articolo si ha il diritto di chiedere la cancellazione (diritto all’oblio), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge (limitazione al trattamento), nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati (richiesta di trasferire i propri dati in formato elettronico da un Titolare all’altro).

L’interessato cui si riferiscono i dati personali ha il diritto, in qualunque momento, di revocare il consenso al trattamento dei dati forniti, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca, con conseguente impossibilità per il Titolare di continuare il rapporto in essere.

L’apposita istanza è presentata contattando il Responsabile trattamento dati presso la sede del Titolare.

All’interessato verrà fornito riscontro compiuto e analitico in merito all’istanza presentata.

L’interessato ha diritto di proporre reclamo al Garante nel caso ritenga che dal trattamento dei dati forniti sia derivata la violazione di un diritto o libertà.

Il Titolare ha provveduto a formare adeguatamente il personale coinvolto in merito agli aspetti rilevanti della disciplina sulla protezione dei dati personali.

Per trattamenti diversi dalle finalità riportate nella presente informativa, sarà data distinta informativa con richiesta di consenso, se dovuto.

Milano 01/04/2019

Il Responsabile del Trattamento dati  
Massimo Galimberti

## Dichiarazione di consenso informato alla cura

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ prov. di \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ prov \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

conferma di essere a conoscenza di accettare le norme che regolano il funzionamento della R.S.A., i servizi erogati e le condizioni economiche.

### D I C H I A R A

di essere stato informato, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Residenza Sanitaria Assistenziale, sulla loro sostituibilità e non sostituibilità e dei rischi potenziali comuni ed individuali legati anche ad alcune indagini diagnostiche (esami con mezzi di contrasto, endoscopici ed elettrofisiologici) e pratiche terapeutiche (con particolare riferimento ad eventuali trattamenti emotrasfusionali e contenitivi) che si dovessero rendere necessarie in senso diagnostico e terapeutico durante la degenza presso la Residenza Sanitaria Assistenziale, compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell'integrità individuale e di terzi.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### DA COMPILARSI SOLO IN CASO DI IMPOSSIBILITA' A FIRMARE DA PARTE DEL RICHIEDENTE (Sezione a cura della persona che presenta la Domanda di Accoglienza)

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ prov \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Grado di parentela \_\_\_\_\_

### D I C H I A R A

di essere stato informato, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Residenza Sanitaria Assistenziale, sulla loro sostituibilità e non sostituibilità e dei rischi potenziali comuni ed individuali legati anche ad alcune indagini diagnostiche (esami con mezzi di contrasto, endoscopici ed elettrofisiologici) e pratiche terapeutiche (con particolare riferimento ad eventuali trattamenti emotrasfusionali e contenitivi) che si dovessero rendere necessarie in senso diagnostico e terapeutico durante la degenza presso la Residenza Sanitaria Assistenziale, compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell'integrità individuale e di terzi.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**CERTIFICAZIONE ANNO xxxx**

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia XI/1298 del 25 febbraio 2019 "Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria", e per i fini previsti dalla legge,

**SI DICHIARA**

che nell’anno xxxx il/la Sig. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx C.F. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx ha versato a titolo di retta per il proprio soggiorno o per il soggiorno del/della Sig. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx C.F. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, presso questa struttura la somma complessiva di euro xxxxxxxxxxxx, di cui euro xxxxxxxxxxxx per i costi delle spese mediche e di assistenza specifica<sup>1</sup>.

Tale dichiarazione è valida per gli usi consentiti dalla legge.

In fede

Luogo e data, .....

Il legale Rappresentante

---

<sup>1</sup> In riferimento alle modalità di calcolo indicate nella deliberazione della Giunta Regionale Lombarda XI/1298 del 25/02/2019

---

# SEGNALAZIONE

- RECLAMO**
- OSSERVAZIONE**
- ENCOMIO**
  
- Verbale/telefonico**
- Scritto**

Il/la sottoscritta \_\_\_\_\_  
(COGNOME E NOME)

In qualità di:

- OSPITE
- FAMILIARE
- ALTRO (specificare) \_\_\_\_\_

**MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ai sensi dell’art. 13 e 79 del D.Lgs. 196 del 30.06.2003 La informiamo che i dati da Lei forniti saranno trattati da questa R.S.A. nel rispetto della Sua privacy conformemente a quanto disciplinato dall’art. 7,8 e 9 del suddetto Decreto.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – RSA SAN FRANCESCO D’ASSISI**  
**CARTA DEI SERVIZI**

Tutto il personale della R.S.A. San Francesco d’Assisi opera all’interno dell’organizzazione con il massimo impegno al fine di garantirLe il miglior servizio. Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare mediante il presente modulo così le Sue indicazioni diventino per noi fonte di miglioramento.

La segnalazione da Lei compilata può essere consegnata all’Ufficio Segreteria al piano terra della R.S.A. I Reclami presentati per iscritto riceveranno risposta scritta entro 15 gg..

Le osservazioni non riceveranno risposta scritta ma saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.

**Risposta al paziente:**

**Spazio riservato alla R.S.A.**

- Non è stato possibile risolvere il problema per i motivi sottoesposti;
- Il problema è stato risolto come di seguito indicato;

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma del Direttore della R.S.A. \_\_\_\_\_