



FONDAZIONE OPERA PIA

“DELBARBA MASELLI DANDOLO onlus”

Centro sociale di assistenza polivalente



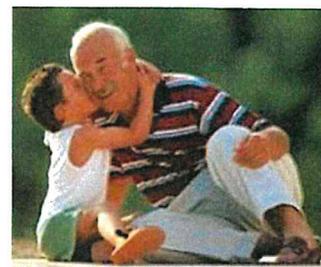
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Carta dei servizi

RSA – Via Cairoli n. 29 Adro (BS)
Tel. 030/7356631 fax 030/7450976
mail= amministrazione@fondazionedandolo.it

4^a edizione
Gennaio 2020

La persona anziana rappresenta un patrimonio per la società in quanto in lei si identifica la memoria culturale ed esperienziale di una popolazione del quale la società può avvalersi.



INTRODUZIONE

Gentile Signore,
la scelta di chiedere ospitalità presso una struttura residenziale non è mai stata facile. Tuttavia molto spesso questo è un modo per rispondere a situazioni di difficoltà che l'ambiente familiare e quello sociale non sono più in grado di soddisfare. Questa Amministrazione, ritiene di dover assicurare tutte le prestazioni che consentano all'Ospite la migliore tutela assistenziale, una costante relazione con la famiglia, con la collettività e con l'ambiente e si impegnerà per assicurarle che ogni giorno di degenza sia sereno e confortevole .

Il Presidente



La carta dei servizi fornisce le informazioni essenziali sul funzionamento e sull'organizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale, lo scopo è di facilitare la conoscenza dei servizi offerti e consentire all'utente di verificare se il servizio offerto è corrispondente a quello dichiarato.

CHI SIAMO

La Fondazione "Opera Pia Delbarba - Maselli - Dandolo" è una Residenza Sanitaria Assistenziale **(R.S.A.)** convenzionata con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia. Ha sede in Adro (Brescia) nella zona denominata Franciacorta, territorio collinare situato tra Brescia e l'estremità meridionale del lago d' Iseo: una delle zone italiane a più spiccata vocazione vitivinicola.

Il territorio Adrense è per lo più collinare, ultimamente trasformato con l'impianto di numerosi vigneti che ne caratterizzano la peculiarità. La collocazione della Casa in via Cairoli n.29, è in un contesto ambientale invidiabile, in quanto immersa in un parco piantumato e dispone di 4250 mq adibiti alla



sola Residenza. Si presenta come una costruzione moderna, articolata su tre piani. Comprende due sale da pranzo, vari spazi per soggiorno e intrattenimento. Dispone di una videoteca, una palestra di fisioterapia, un'infermeria, un locale uso farmacia, una lavanderia, un guardaroba, una cucina centrale, un bar. Infine una Cappella progettata dal grande artista Adrense Padre Costantino Ruggeri, un salone multifunzionale ed una Camera mortuaria. Sui due piani sono collocate le camere occupate dagli ospiti, suddivise in nuclei e supportate dai servizi necessari al loro funzionamento.

CENNI STORICI



**L'OSPEDALE - CASA DI RIPOSO
"DELBARBA - MASELLI - DANDOLO"**

PRESENTI IN ADRO DAL 1915

In data 13 aprile 1888, con suo testamento, Pietro Del Barba lasciava alla Congregazione di Carità di Adro capitali e immobili che possedeva in San Pancrazio (allora frazione di Adro) e che rappresentano il primo significativo contributo per l'erezione di un ospedale. Seguì il lascito testamentario datato 6 marzo 1893 di Alessandro Compagnoni. Ma l'intervento decisivo fu ad opera del conte Enrico Dandolo (1850-1904), allora presidente della Congregazione di Carità, che acquistò a sue spese il terreno su cui sorge l'attuale edificio. Ne iniziò subito la costruzione in collaborazione con lo zio Costantino Maselli, autore del progetto tecnico della parte centrale e dei due padiglioni laterali. Proseguì l'opera del conte Enrico, la madre contessa Ermellina Maselli Dandolo e ne giunse quasi a compimento nel 1908, data della sua morte. Lasciò alla Congregazione metà dei suoi possedimenti per il fabbisogno del futuro ospedale che poteva dirsi compiuto il 1° agosto 1909. Con Regio Decreto 31 agosto 1915 l'Opera Pia "Delbarba - Maselli - Dandolo" venne riconosciuta Ente Morale. **"Scopo dell'Ospedale è il ricovero e la cura gratuita degli infermi d'ambo i sessi affetti da malattie acute, poveri a sensi di legge e appartenenti per domicilio di soccorso al Comune di Adro e alla frazione San Pancrazio, dipendente dal comune di Erbusco"**. Ai costi si sarebbe provveduto con le rendite derivanti dai patrimoni rustici e urbani, capitali e scorte lasciate in eredità dai fondatori. Detto statuto prevedeva, tra l'altro, che il Parroco di Adro fosse membro di diritto del Consiglio dell'Ente. Con la legge 3

giugno 1937 n.847, che istituiva gli Enti Comunali di Assistenza (E.C.A.) l'Ente passava alle dipendenze del Podestà. Ma per insistenza dell'ing. GianCarlo Toscani, allora presidente dell' ECA, l'Ospedale ebbe un'amministrazione autonoma (Regio Decreto 8 aprile 1939). Il Prefetto di Brescia, di conseguenza, con proprio decreto, lo classificò come "Infermeria Acuti". La Legge 12 febbraio 1968 n.132, di riforma ospedaliera sopprime i piccoli ospedali e quindi anche quello di Adro. Di conseguenza, con l'adozione di un nuovo statuto in data 21 giugno 1972, l'Ente assume la denominazione di "Centro Sociale di Assistenza Aperta Delbarba – Maselli – Dandolo" e individua il suo scopo prevalente nell'assistenza morale e materiale delle persone anziane. Nel corso dei decenni altri benefattori, anche se in forma minore, lasciarono denaro e beni immobili all'Ente. Tali donazioni funsero da supporto ai beni già esistenti ed utilizzati per poter modernizzare il fabbricato con vari interventi edilizi aumentandone progressivamente la capienza e trasformandolo in moderna e funzionale Casa di Riposo.

A far data dal 1 Marzo 2004, in applicazione alla Legge Regione Lombardia n.1/2003 con decreto Regionale n. 12681/2004, la RSA si è trasformata in Fondazione onlus . Lo Statuto della Fondazione venne approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 15 ottobre 2003 e modificato in vari articoli con Delibera dell' 11 febbraio 2010.

Sono cambiati i tempi e le norme, ma è rimasta, nella continuità dell'opera, la testimonianza di una lunga tradizione di assistenza e beneficenza che la Fondazione continua a salvaguardare e tutelare, non solo per il suo valore economico, ma anche e soprattutto per la insostituibile funzione sociale e l'alto significato morale.

E' l' espressione di una comunità locale che in essa perpetua i valori di autentica carità voluti dai fondatori. **Nei memoriali della Fondazione sarà sempre conservata grata memoria nei confronti della Fondatrice e dei benefattori che hanno reso possibile tutti i servizi erogati.**

La R.S.A. è autorizzata al funzionamento con DIA N.017348 del 27/12/2007 ed è iscritta al Registro Regionale delle strutture accreditate n.1884 del 1/3/2004.



FINALITA' ISTITUZIONALI E ORIENTAMENTI

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale offrendo assistenza socio sanitaria a persone svantaggiate con particolare riguardo agli anziani non autosufficienti.

La Fondazione persegue i propri obiettivi senza distinzione di nazionalità, cultura, razza, religione, sesso, censo, condizione sociale e politica. Per l'adempimento delle proprie finalità statutarie, istituisce e gestisce servizi sociali, socio sanitari e sanitari per assistere le persone di cui si occupa. Nell'adempimento di tali scopi e attività può cooperare con Enti pubblici e privati e sottoscrivere convenzioni che ne regolamentino i rapporti. Può inoltre partecipare alla costituzione di soggetti (organismi) sia pubblici che privati, aventi analoghi scopi ed alla gestione delle attività degli stessi

La Fondazione si impegna ad operare in un'ottica di soddisfazione del cliente, in particolare dell'ospite interno e del fruitore di servizi esterni. L'attenzione, quindi, non è diretta solamente alla fornitura del servizio ma anche e soprattutto al miglioramento continuo dell'assistenza.

Si tratta di una fondamentale svolta culturale che viene recepita nella Carta dei Servizi che prevede di affiancare alle tradizionali funzioni d'informazione e tutela dell'utente anche meccanismi di misurazione del servizio, di individuazione di standard di qualità, di definizione degli obiettivi di miglioramento e di controllo del loro raggiungimento.

PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

Eguaglianza:

parità di trattamento e divieto di qualsiasi discriminazione. Non va intesa, peraltro, come uniformità di trattamento in quanto ciascun ospite ha proprie specificità che richiedono una programmazione delle attività in modo personalizzato con piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità:

la Fondazione garantisce che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità dell'organizzazione:

garanzia dell'impegno a ridurre i disagi degli ospiti per il distacco dal proprio ambiente e la continuità delle prestazioni e dei servizi assistenziali, infermieristici e medici nelle 24 ore.

Il diritto di scelta da parte dell'ospite va tutelato tra diversi soggetti erogatori del servizio, ove ciò sia consentito dalle norme di legge in vigore.

Partecipazione :

All'ospite ed ai suoi famigliari vengano assicurati una corretta informazione e la possibilità di concorrere ad un servizio migliore con la possibilità di esporre suggerimenti.

Equità, Efficacia ed efficienza:

la Fondazione verifica periodicamente se gli obiettivi di salute relativi agli ospiti siano stati o meno raggiunti (efficacia) e verifica costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

Rispetto:

la struttura garantisce la tutela della dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua e opinioni politiche.

-La Fondazione con provvedimento n.52 del 2/9/2010 si è dotata di un **Codice Etico** .

-La Fondazione ha nominato l'**Organismo di vigilanza** ai sensi del D.lgs 231/2001.

- La Fondazione con provvedimento n. 11 del 29/11/2015 ha adottato il **documento gestionale organizzativo** .

La Fondazione con provvedimento n.38 del 5/6/2014 ha adottato " **il regolamento di ospitalità**".

La Fondazione con provvedimento n. 21 del 16/9/2013 ha adottato il " **regolamento per l'accesso agli atti amministrativi e sanitari**".



LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La R.S.A. è destinata all'accoglienza di persone non autosufficienti in situazioni fisiche, sociali e famigliari per le quali sia stata accertata l'impossibilità di permanere nell'ambito familiare e di usufruire di servizi di assistenza domiciliare alternativi al ricovero in strutture residenziali .

Prevalentemente vengono accolte persone anziane ultrasessantacinquenni. Non possono essere accolti soggetti portatori di patologie ritenute non congrue o incompatibili con le finalità socio-assistenziali della R.S.A..

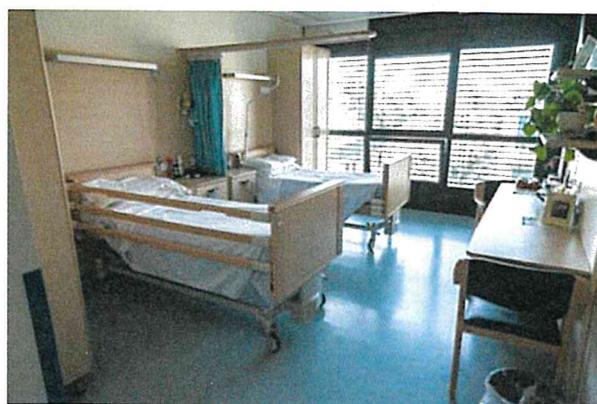
La struttura dispone di n. 101 posti letto dei quali 95 posti accreditati dalla Regione Lombardia e 6 di sollievo, tra cui uno è in convenzione con il Comune di Adro per le necessità del territorio.

Gli spazi riservati all'assistenza sono divisi in 5 nuclei abitativi disposti su 2 piani strutturali. L'RSA impiega un'equipe stabile di operatori che costituisce un costante riferimento per gli ospiti. Le camere sono ad uno, due e tre posti letto. Ognuna è dotata di proprio bagno, di impianto per l'erogazione di ossigeno terapeutico e di impianto di chiamata. Ogni piano è dotato di ambulatorio medico, soggiorno, sala da pranzo, bagno assistito ed idonei spazi per la biancheria pulita e per quella sporca. Tutte le aree comuni dell'edificio sono dotate di impianto di raffrescamento, di sistemi atti a garantire la sicurezza degli ospiti, del personale e dei visitatori , tra i quali: segnaletica, videocamera senza registrazione all'ingresso, gruppo elettrogeno, lampade di emergenza, allarmi antincendio. Inoltre la R.S.A. ottempera a tutte le prescrizioni impartite dal D.lgs 81/08 sulla sicurezza dei lavoratori.

Visite guidate alla struttura:

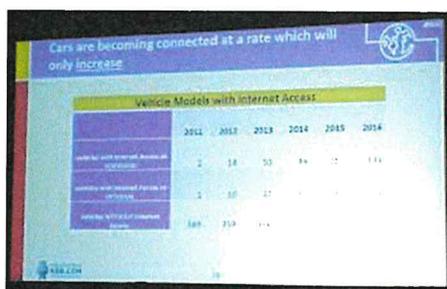
per valutare la struttura, la sua organizzazione ed i servizi resi vi è la possibilità di effettuare una visita preliminare per meglio conoscere l'ambiente e le sue qualità. Questo compito è affidato al personale amministrativo, i cui obiettivi sono di fornire una corretta informazione sui servizi erogati dalla R.S.A. mediante consegna della Carta dei servizi.

Gli uffici amministrativi sono aperti dalle ore 8,00 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle ore 8,00 alle ore 12,30.



NOTIZIE UTILI:

In attuazione alle normative vigenti connesse alla gestione generale della struttura ed al fine di ottimizzare i servizi offerti agli ospiti degenti, nell' R.S.A. vengono adottate specifiche linee guida, protocolli e regolamenti interni fra i quali : fascicolo sanitario e sociale FASAS ; piano di assistenza individuale PAI; piani di diffusione delle competenze per tutti gli operatori presenti nei vari settori; procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione dell'ospite ecc.



Politiche di qualità

La Fondazione assicura agli ospiti ambienti accoglienti, dotati di adeguate attrezzature per facilitare la loro autonomia; operatori di diverse qualifiche professionali capaci di lavorare in equipe con progetti assistenziali condivisi in relazione alle capacità funzionali, fisiche e psicosociali di ogni singolo Ospite; interventi multidimensionali finalizzati al mantenimento e recupero della salute globale della persona; coinvolgimento dei famigliari nel mantenimento delle relazioni con i loro congiunti. Collaborazioni con strutture ospedaliere.

COLLABORAZIONI CON ASSOCIAZIONI TERRITORIALI

La Fondazione ha in attivo una serie di sinergie con le associazioni di volontariato locali che contribuiscono alla realizzazione di una serie di prestazioni in grado di promuovere un servizio di maggiore qualità .

Rilevazione della qualità :

► *la gestione di valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza viene rilevata con cadenza annuale tramite l'inoltro ad ospiti e loro famigliari **di un apposito questionario di rilevazione della qualità percepita** i cui risultati vengono rielaborati in un prospetto riepilogativo e reso noto tramite l'affissione all'albo della struttura e nell'incontro annuale con i famigliari. La raccolta dei questionari compilati o delle eventuali lamentele può avvenire mediante consegna al personale amministrativo oppure tramite immissione nell'apposita cassetta della posta affissa al 2° piano .*

Il riscontro viene inviato al mittente al massimo entro 30 giorni dal ricevimento .

(copia del questionario di soddisfazione è allegata alla presente carta dei servizi e ne costituisce parte integrante.)

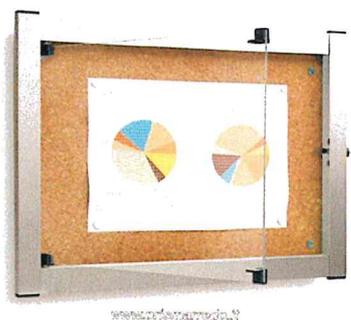
SEGNALAZIONI E RECLAMI

► Gli ospiti , i loro famigliari e tutti gli operatori hanno il diritto di esprimere reclami in ordine all'erogazione dei servizi ed al mancato rispetto degli impegni assunti in qualsiasi forma. La risposta formale prevede una segnalazione scritta.

Agli uffici amministrativi sono attribuiti i seguenti compiti:

- ricevere osservazioni o reclami di eventuali disservizi;
- predisporre l'attività istruttoria e dare tempestiva risposta entro 30 gg, all'utente per le segnalazioni di facile definizione;
- per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere al Consiglio di Amministrazione per le necessarie definizioni;
- dare risposta all'utente e disporre le necessarie azioni correttive per il miglioramento dei servizi;
- fornire all'utente tutte le informazioni per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti;

► l'Ente è dotato di una bacheca posta all'ingresso della struttura per la pubblicazione di comunicazioni varie rivolte agli ospiti, ai parenti o al personale .



► Previo apposito “ regolamento degli organismi di partecipazione e consultazione “ vi è la possibilità di valutare la corrispondenza fra i bisogni espressi dagli utenti e i servizi offerti dalla RSA, attraverso la composizione di un Comitato Consultivo .

Carta dei diritti degli anziani

La persona ha il diritto
1-Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.
2-Di conservare e vedere rispettate in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze , opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui essa fa parte.
3-Di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
4-Di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio.
5-Di essere custodita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della sue funzioni.
6-Di continuare a vivere con i propri famigliari ove ne sussistano le condizioni.
7-di conservare relazioni con persone di ogni età.
8-di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività.
9-di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione , riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età.
10- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio ed il piacere di vivere.
11-di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere
1-di rispettare l'individualità di ogni persona 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.
2-di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane , sforzandosi di coglierne il significato nella evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante.
3-di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane , riconoscendo il loro valore ed evitando di " correggerle" e di " deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto.
4-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, condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita.
5-di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio , fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura riabilitativa o ospedaliera.
6-di favorire , per quanto possibile la convivenza con i famigliari sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione .
7-di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che egli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
8-di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conservare ed attuare le proprie abitudini personali e professionali, di metterla in condizione di esprimere la propria personalità.
9-di contrastare, in ogni ambito della società , ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
10-di operare anche perché nelle situazioni più compromesse e terminali , siano supportate e le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



MODALITA' DI ACCESSO ALLA RESIDENZA

PRENOTAZIONE E CRITERI DI ACCOGLIENZA

Le richieste di ricovero per i posti accreditati dalla Regione Lombardia devono essere presentate all'U.V.M.D. (unità di valutazione multidimensionale) dell'ASST Franciacorta a cui fa riferimento il richiedente o all'Assistente Sociale del proprio Comune di Residenza.

Per i posti di sollievo la richiesta di ingresso deve essere presentata direttamente alla struttura con apposita modulistica a disposizione presso gli uffici amministrativi e scaricabile dal sito internet : www.fondazioneadandolo.it

1. Ai fini dell'accoglienza nell' RSA per i posti accreditati, sono definiti i specifici criteri generali. Hanno la precedenza:

- i cittadini residenti nel Comune di Adro (iscritti nelle liste dell' ASST Franciacorta);
- i degenti occupanti posti di sollievo che abbiano espresso la volontà per ricovero definitivo e presenti nella lista d'attesa gestita dall'ASST Franciacorta;
- i cittadini con residenza nei Comuni dell'ATS a cui fa riferimento la Fondazione;

2. nell'ambito dei citati criteri generali le priorità di ingresso nell' RSA vengono definite a seguito dell'urgenza e della valutazione dell'intensità del bisogno assistenziale della persona effettuata sulla base dei seguenti elementi:

- grado di non autosufficienza (espresso dal punteggio delle schede di valutazione in uso);
- situazione sociale e relazione (espressa dal punteggio definito nella relazione del servizio sociale dei Comuni che prende in esame i seguenti aspetti): -grado di autonomia-dipendenza della persona nell'assolvimento dei bisogni primari - situazione riguardante i rapporti socio-famigliari;- situazione

abitativa; - la rete dei servizi di assistenza domiciliare attiva o attivabile;

3. Il punteggio complessivo degli elementi di valutazione espressi nel punto 2 indicano il livello di intensità del bisogno assistenziale e di urgenza ai fini di una graduatoria di collocazione del richiedente nelle rispettive "liste di attesa". Liste gestite dall'ASST Franciacorta di riferimento.

4. La lista di attesa viene aggiornata periodicamente (con frequenza mensile) tenendo conto delle nuove domande intervenute e, per le domande già inserite in liste di attesa, della eventuale necessità (tenendo conto del periodo di tempo trascorso dalla prima valutazione della domanda) di ulteriori accertamenti o verifiche di aggiornamento della condizione di autosufficienza o della situazione sociale e relazionale della persona.

5. Relativamente ai posti denominati " SOLLIEVO" il Consiglio di Amministrazione della Fondazione, a sua discrezione, si riserva di effettuare la scelta, basata sui seguenti criteri: -residenza del futuro utente (precedenza per i residenti in Adro); - luogo di nascita (precedenza ai nativi di Adro); -motivazione alla richiesta di ingresso, da considerarsi come situazione di particolare urgenza per grave disagio sociale.

RICOVERI DI SOLLIEVO

Sono disponibili presso la struttura residenziale 6 posti letto destinati a ricoveri temporanei di sollievo. Questo servizio fa fronte alla necessità di soddisfare una crescente richiesta di sostegno sia alle famiglie che necessitano di aiuto di sollievo in particolari momenti dell'anno nell'assistenza di un parente anziano, sia all'anziano solo, che in particolari periodi si trova senza supporti nella propria abitazione. I posti di sollievo vengono gestiti direttamente dalla Fondazione mediante lista di prenotazioni raccolta direttamente dalla R.S.A..

L'ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

In caso di conferma della disponibilità all'ingresso, l'Ospite o il familiare sottoscriverà il Contratto di Ingresso con l'impegno relativo al pagamento della retta di permanenza ed il versamento di una mensilità anticipata **quale cauzione per la degenza**. Al momento dell'ingresso in R.S.A. è disposta la cancellazione d'ufficio dell'ospite dal Servizio di medicina di base mentre necessitano 2 anni di permanenza in struttura per consentire il trasferimento della residenza anagrafica (tranne che per gli ospiti sui posti di sollievo). Il direttore Sanitario, concordato il giorno e l'ora dell'ingresso, segnalerà ai Responsabili di Reparto la data dell'ingresso, trasmettendo una scheda di informazioni socio-sanitarie indispensabili per una corretta accoglienza e per una conseguente assistenza medico – infermieristica. La presa in carico del nuovo ospite, necessaria per la gestione terapeutica, avviene entro le prime 72 ore ed entro i 20 giorni successivi all'ingresso, l'equipe della R.S.A. provvederà a redigere il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.). Il PAI è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare le informazioni relative al soggetto in condizione di bisogno con l'intento di formulare ed attuare un progetto di cura e assistenza che possa favorire la migliore condizione di salute e benessere raggiungibile per il paziente.

La fornitura di farmaci/materiale sanitario, gas medicinale e presidi per incontinenti per gli Ospiti che occupano il posto di sollievo sono a loro totale carico .

Nella struttura è garantito agli ospiti l'esercizio della libertà e dei diritti come sancito dalla costituzione italiana senza distinzione di razza e di religione.

Il personale operante avrà cura di comunicare:

- Orari delle visite mediche e terapie;
- Orari dei pasti;
- Collocazione dei vari servizi;

- Utilizzo di mezzi di supporto, quali il letto, il campanello di chiamata, il comodino, il sistema di illuminazione, le prese di corrente, la sedia a rotelle;
- Orari di visite dei parenti;
- Chiamata per l'assistenza religiosa;



DOCUMENTI NECESSARI: All'ingresso l'ospite e/o parenti devono consegnare alla Direzione la seguente documentazione:

- *carta identità in corso di validità ;*
- *tessera Sanitaria Regionale (che ha validità come codice fiscale);*
- *certificato o dichiarazione sostitutiva di stato di famiglia con residenza;*
- *dichiarazione del medico curante attestante che l'interessato sia esente da malattia infettive;*
- *documentazione sanitaria (cartelle cliniche, referti ecc.), terapia in atto al domicilio ed eventuali tessera esenzione ticket;*
- *eventuali verbali di invalidità e accompagnamento;*
- *certificato di pensione modulo OBIS;*
- *eventuali ausili ad personam;*
- *eventuali provvedimenti di nomina di tutore o amministratore di sostegno;*

dovranno essere inoltre compilati e/o sottoscritti i seguenti documenti disponibili in Direzione:

- Contratto individuale di ingresso;
- Fascicolo Sanitario;
- Informativa/consenso trattamento dati personali (D.lgs.196/2003) con la sottoscrizione di tale documento, si autorizza la Fondazione alla tutela del trattamento dei dati personali, tale trattamento sarà improntato ai

principi di correttezza e trasparenza, tutelando la riservatezza ed i diritti dell'Ospite; agli Ospiti e/o parenti verrà inoltre consegnata la seguente documentazione:

- Carta dei servizi;
- Codice etico nel quale sono riportati l'insieme di valori e norme che orientano, guidano e regolano il comportamento e l'agire professionale nei vari livelli di responsabilità.
- listino prezzi del Bar e servizio parrucchiere, elenco biancheria da portare al momento dell'ingresso.
- Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione (utenza famigliari).
- Scheda di rilevazione di apprezzamenti/reclami.
- *informativa sulla **Legge protezione giuridica persone fragili D.L. 6/2004: (amministratore di sostegno)*** la persona che, per effetto di una infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell'impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un amministratore di sostegno. L'RSA offre adeguata informazione in merito a questa pratica.

MODALITA' DI DIMISSIONE



1. la dimissione dalla RSA può avvenire per :

- volontà dell'Ospite o dei suoi famigliari;
- accertamento di patologie ritenute non congrue con organizzazione e tipologia di servizi offerti dalla struttura;

- problematiche comportamentali dell'ospite non compatibili con la vita comunitaria della struttura;

- insolvenza nel pagamento della retta di degenza ;

2. le dimissioni volontarie, con preavviso di almeno 15 giorni, devono essere comunicate per iscritto dall'Ospite o dal suo famigliare. Il preavviso è stabilito in 3 gg nel caso di trasferimento in altra struttura residenziale. Al momento della dimissione dell'utente, il medico del Nucleo stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato;

3. la Fondazione, su proposta del Direttore Sanitario, potrà disporre immediatamente la procedura di dimissione dell'Ospite oppure l'inoltro presso centri ospedalieri nel caso le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri ospiti, fra i quali:

- accertamento di particolari patologie ritenute non congrue con organizzazione e tipologia dei servizi offerti dalla struttura;

- problematiche comportamentali dell'ospite non compatibili con la normale vita comunitaria dell' R.S.A.

In caso di mancato preavviso viene trattenuta la retta corrispondente ai giorni di mancato preavviso .

4. l'avvio del procedimento di dimissione (predisposto dalla Direzione) viene comunicato per iscritto all'ospite o ai suoi famigliari di riferimento per consentirne la partecipazione ed il contraddittorio con gli stessi.

Sono riconsegnati all'utente o ai famigliari:

- la relazione clinica in busta chiusa;

- la documentazione clinica, sanitaria e personale dell'ospite.

RILASCIO CARTELLA CLINICA su richiesta

•Gli interessati o gli eredi legittimi possono ottenere il rilascio della Copia della Cartella clinica compilando una richiesta scritta e consegnandola al personale amministrativo. Entro 30 gg la copia della cartella clinica sarà a disposizione dei richiedenti, previo il rimborso dei costi di produzione secondo le modalità determinate dal Consiglio di Amministrazione.

•Il richiedente se non è il diretto interessato, dovrà esibire valido documento di identità ed il titolo giuridico per il quale ha diritto a richiedere la documentazione. Le modalità di richiesta e ritiro sono disciplinate dal "REGOLAMENTO per l'accesso agli atti sanitari ed amministrativi".

COSTO RETTE

ed INFORMAZIONI UTILI

Ogni anno il Consiglio di Amministrazione della Fondazione, provvede a definire le rette di degenza. L'ammontare della retta è il risultato della valutazione di diversi fattori quali:

- costo dei servizi sanitari offerti;
- costo dei servizi socio- assistenziali;
- costi generali di gestione;
- ammontare dei contributi regionali;

La retta di un posto accreditato comprende l'assistenza sanitaria e socio assistenziale, con fornitura di farmaci ed ausili per incontinenti, i servizi di tipo alberghiero, il servizio di pedicure/callista, il servizio di fisioterapia, di lavanderia, il servizio di animazione, il servizio di assistenza religiosa, l'utilizzo della camera ardente, il servizio deposito somme di denaro.

Ammontare delle rette di degenza in vigore:

POSTI ACCREDITATI

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Residenti in Adro giornaliera €. 48,00• Non residenti in Adro giorn. €. 50,00 |
|--|

Il costo retta del posto accreditato è omnicomprendivo (esclusi bar, telefono e parrucchiere).

POSTI DI SOLLIEVO (non accreditati)

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Residenti in Adro giornaliera € 70,00• Non residenti in Adro giorn. €. 75,00 |
|---|

Nella retta dei posti di sollievo (detti anche solventi), il costo viene addebitato interamente all'ospite in quanto la Regione Lombardia non eroga alcun contributo; ad esso vengono assicurate tutte le prestazioni previste per gli ospiti della RSA. In questo caso gli ospiti mantengono il proprio medico di base al quale compete la prescrizione dei farmaci e delle prestazioni specialistiche. La fornitura dei farmaci, del materiale sanitario e dei presidi per l'incontinenza sono a carico dell'Ospite solvente.

Sono esclusi dalla retta di sollievo anche i costi dell'ossigenoterapia pari ad €.7,00 die, telefono, bar e parrucchiere;

Per le camere ad un solo posto letto (camere singole) sia per il posto di sollievo che accreditato la retta è incrementata di €. 10,00 giornaliera.

In relazione all'effettivo ingresso, uscita definitiva dalla R.S.A. o decesso dell'ospite, viene trattenuta una quota corrispondente a due giornate di permanenza.

► **Gli ospiti residenti in Adro sono coloro che al momento dell'ingresso sono residenti in Adro da almeno 5 anni.** ◀

Modalità di pagamento della retta

Al momento dell'accensione del contratto di ingresso è richiesto il versamento di una cauzione pari ad una mensilità **che dovrà essere effettuata prima dell'ingresso in RSA,** mediante bonifico bancario sul c/c della Fondazione O.P. Delbarba Maselli Dandolo – cod. IBAN IT 29T052165399000000000761.

La ricevuta del versamento dovrà essere consegnata al momento dell'ingresso dell'ospite. Tale somma verrà restituita con gli interessi all'obbligato individuato nel contratto al momento della chiusura del rapporto .

Il pagamento della retta di degenza deve essere eseguito mensilmente, in via anticipata entro il 10 del mese di competenza .

A fronte di tale corrispettivo verrà rilasciata regolare fattura intestata all'ospite (quale beneficiario della prestazione).

DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI (Dgr.n.26316/1997) *Annualmente a tutti gli ospiti viene rilasciata una certificazione , redatta con le modalità previste dalla Regione Lombardia , indicante la somma versata a titolo di retta , suddivisa in quota sanitaria e non sanitaria. Ciò al fine di usufruire se dovuto, di eventuali agevolazioni fiscali.*



La RSA non richiede alcun tipo di intervento o prestazioni da parte di personale estraneo al proprio organico (badanti, assistenti esterni ecc.). Se i famigliari desiderassero affiancare il proprio congiunto in particolari momenti della giornata, devono darne preventiva comunicazione alla Direzione, segnalando il nominativo della persona incaricata per tali

prestazioni. La Direzione si riserva di negare o sospendere tali prestazioni. .

OGGETTI PERSONALI PER IL RICOVERO



L'ospite porterà con sé un corredo di abbigliamento il più essenziale possibile (come da elenco allegato al contratto di ingresso): in particolare indumenti pratici come tute da ginnastica, camice da notte e pigiami, biancheria intima, pantofole. Verrà attribuito un numero che dovrà essere applicato sui singoli capi di abbigliamento. Si consiglia di non portare oggetti di valore o somme di denaro consistenti. Una piccola dotazione di danaro potrà essere custodita a cura dell'ufficio amministrativo.



La Fondazione si riserva il diritto di effettuare spostamenti dell'Ospite all'interno della struttura nel caso in cui siano mutate le condizioni psico – fisiche dell'Ospite, oppure motivi organizzativi e funzionali ne dettassero le necessità. Del trasferimento sarà data comunicazione ai famigliari.

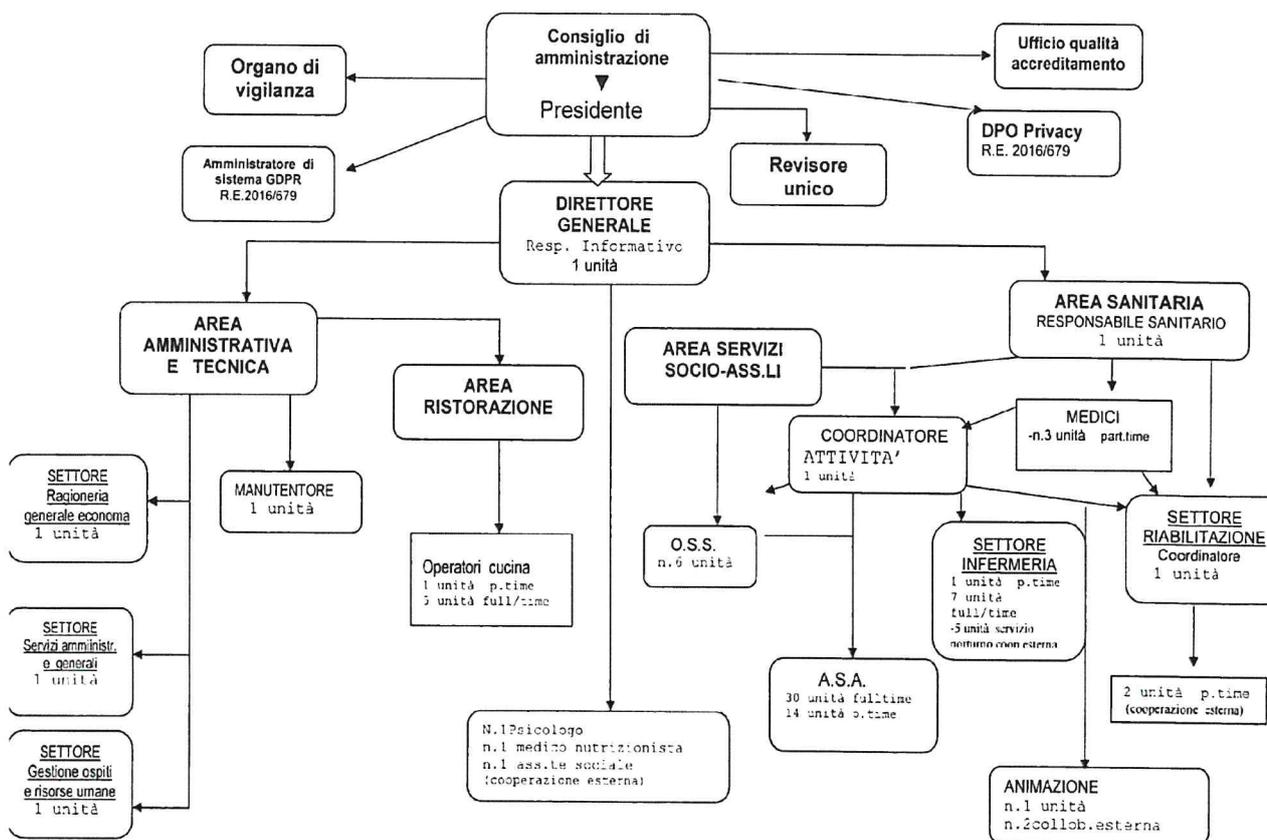
RISORSE UMANE

Il funzionamento della RSA avviene mediante un organico di personale contraddistinto dalla presenza di tutte le figure professionali necessarie per garantire l'erogazione dei servizi. La Fondazione per quanto attiene le figure sanitarie e socio-assistenziali garantisce lo standard previsto dalla normativa della Regione Lombardia. La loro presenza umana e professionale costituisce la migliore garanzia di qualità dell'intervento. Essi si strutturano nelle seguenti aree, distinte per competenze ma strettamente interconnesse:



- ▶ Consiglio di Amministrazione ◀
- . Area Amministrativa e tecnica
- . Area Sanitaria
- . Area Servizi Socio Assistenziali
- . Area Ristorazione

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Organigramma suddiviso in 4 aree: ■ AREA AMMINISTRATIVA E TECNICA - ■ AREA RISTORAZIONE

■ AREA SANITARIA ■ AREA SERVIZI SOCIO- ASSISTENZIALI [approvato con delibera 62 del 16/07/2019](#)

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

E' composto da 5 membri che durano in carica 5 anni con a capo il Presidente. Il CDA elegge tra i suoi componenti il Presidente ed il vice presidente. E' un organo con funzioni deliberative e di programmazione di strategie ed interventi relativamente ai quali verifica i risultati sia in termini quantitativi che qualitativi.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo e di gestione della Fondazione ed assume le proprie decisioni su qualsiasi argomento inerente l'ordinaria e straordinaria amministrazione come stabilito dal Titolo III-art3 dello statuto della Fondazione.

Al consiglio di amministrazione spetta:

- approvare lo statuto ed eventuali modifiche;
- approvare il Bilancio di Previsione ed il Conto Consuntivo ;
- determinare le eventuali tariffe dei servizi, approvare i regolamenti, nominare il Direttore, predisporre i programmi fondamentali della Fondazione ;

L' obiettivo principale è quello di ottenere un sempre maggior grado di soddisfazione percepita dall'Utente.

Il Consiglio di Amministrazione affida questo obiettivo a tutto il personale operante nella struttura, che ha il dovere e il compito di realizzarlo.

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente e le sue funzioni sono indicate al tit. III, art. 5 dello statuto vigente.



AREA AMMINISTRATIVA e tecnica

Il Direttore Generale è la figura apicale della struttura dispone e verifica obiettivi prefissati dal Consiglio di Amministrazione. Il Direttore Generale svolge anche le funzioni di Segretario del CDA, partecipando alle sedute del Consiglio con le funzioni di verbalizzante. I suoi compiti sono specificati nel regolamento sul funzionamento generale della R.S.A., alla sezione I Capo II.

E' responsabile della gestione amministrativa, finanziaria e tecnica e capo del personale.

IL Revisore dei conti è nominato dal Consiglio di Amministrazione e le sue funzioni di consulenza e controllo contabile sono previste art.7 Titolo III dello Statuto vigente.

Organismo di Vigilanza

ai sensi del D.lgs 231/2001 è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione un organo monocratico che ha il compito di vigilare sull'andamento amministrativo e sul funzionamento generale della Fondazione.

Il settore amministrativo è composto da 3 operatori, che svolgono compiti di concerto con il Direttore Generale.

È suddiviso in sotto settori : ragioneria generale ed economia; servizi amministrativi generali, gestione ospiti e risorse umane. Gli operatori amministrativi sono il primo punto di riferimento e di incontro dei nuovi utenti e dei loro famigliari. Operano per la corretta informazione relativamente ai servizi erogati dalla Fondazione e curano la presentazione e l'iter delle pratiche amministrative degli anziani. Si occupano della gestione delle rette. Curano i rapporti, oltre che con gli utenti e le loro famiglie, con la Regione Lombardia, con l'ATS, con il Comune.

Svolgono una funzione di raccordo con tutto il personale delle varie aree.

I seguenti servizi sono affidati al personale amministrativo e le associazioni di volontariato del territorio.

Servizio di centralino

gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno attraverso il centralino telefonico che è coordinato dal personale amministrativo che provvede ad inviare le telefonate al Nucleo dell'ospite interessato. l'ingresso principale è dotato di un telefono a monete e scheda prepagata ad uso pubblico.

-Servizio consegna e recapito corrispondenza

Gli ospiti che intendono spedire la loro corrispondenza anche per e-mail possono avvalersi del personale amministrativo. La corrispondenza in arrivo viene recapitata ad ogni ospite con l'aiuto degli animatori che se necessario, aiutano l'ospite nella lettura e comprensione dei testi.

Settore accreditamento e qualità

Nella fondazione è in essere il servizio di qualità ed accreditamento, coordinato da un professionista che si occupa di redigere e far rispettare i protocolli secondo le normative adottate dalla Regione Lombardia.

AREA SANITARIA

Settore medico

È composta da n. 4 medici. Uno di essi ha le funzioni di Responsabile Sanitario, vigila sulla salute dei pazienti ed assicura loro un'assistenza sanitaria di base. La gestione delle problematiche complesse viene assicurata attraverso la collaborazione dei nosocomi delle zone limitrofe.

I medici si occupano della presa in carico dei degenti e della valutazione multidimensionale al momento del loro

ingresso, della stesura con l'equipe di operatori di un piano di assistenza individuale (PAI), dell'aggiornamento della cartella sanitaria, della compilazione delle schede SOSIA, della periodica verifica dello stato di salute di ogni singolo ospite, della gestione delle patologie, della prescrizione di eventuali ricoveri ospedalieri e di visite specialistiche.

La Fondazione dispone di consulenti specializzati in varie patologie, secondo apposita convenzione con l'Ospedale di Sarnico (BG).

Il Responsabile sanitario coordina i medici ed il personale infermieristico, partecipa ai processi decisionali di ammissione e dimissione degli ospiti, cura i protocolli assistenziali, le relazioni con i famigliari degli ospiti, il prontuario terapeutico e la gestione della farmacia interna, organizza il servizio di pronta reperibilità medica, vigila sulle norme di igiene

Nel corso del ricovero il paziente o un suo familiare delegato, verrà messo al corrente dell'iter diagnostico e terapeutico nonché dell'evoluzione del quadro clinico.

Dirige le riunioni d'equipe, per l'elaborazione di un piano individualizzato di ogni ospite e provvede alla periodica rivalutazione.

Il Responsabile sanitario, oltre a disporre e vigilare sull'attività descritta, predispone un coordinamento con i nosocomi siti in prossimità della struttura, per la gestione di complicanze che necessitano di ricovero ospedaliero e si fa garante di una corretta informazione al paziente o ad un familiare delegato relativamente all'iter diagnostico - terapeutico ed all'evoluzione del quadro clinico.

Settore infermieristico

L'organico di questa area è composto da 10 infermieri professionali, che garantiscono l'assistenza costante 24 ore su 24 e sono coordinati dal Responsabile Sanitario.

Gli infermieri collaborano con i medici e con tutte le figure presenti in RSA alla redazione del Piano di assistenza individuale degli ospiti, somministrano i medicinali (su prescrizione medica), eseguono le medicazioni, mantengono relazioni con i familiari degli ospiti, vigilano sul loro stato di salute giornaliera e segnalano ai medici eventuali criticità.

SERVIZIO FARMACEUTICO

La Fondazione fornisce direttamente i farmaci necessari al trattamento delle patologie di cui sono affetti gli Ospiti, compresi il gas medicinale per l'ossigenoterapia ed i presidi per incontinenti.

ESAMI DI LABORATORIO

Nell'ambulatorio medico si eseguono prelievi ematici per verificare lo stato di salute degli Ospiti. Il materiale biologico viene consegnato ad un laboratorio esterno in convenzione per l'effettuazione delle relative analisi.

Settore della riabilitazione

La Fondazione ha nel proprio organico n.3 terapisti della riabilitazione, coordinati dal Responsabile Sanitario. In tutti i nuclei è garantita la presenza del Fisioterapista di riferimento per lo svolgimento delle attività professionali di sua competenza (valutazione di ogni nuovo ingresso, rivalutazione funzionale dell'ospite, individuazione degli ausili necessari per la rieducazione funzionale e neuromotoria, terapia ortopedica, terapia fisica, terapia respiratoria). Il Fisioterapista partecipa alle riunioni d'equipe per l'elaborazione di un piano individualizzato di ogni ospite e la periodica rivalutazione. Vengono attuati interventi specifici e di gruppo per mantenere e potenziare le capacità motorie e funzionali degli ospiti anche con l'ausilio di strumenti. Gli interventi

riabilitativi vengono definiti e programmati in accordo con il Direttore Sanitario ed in collaborazione con i fisioterapisti, anche previa visita fisiatrica. L'utilizzo di un'ampia palestra consente di eseguire varie tipologie di terapie: tecar, tens, infrarossi, radarterapia, ultrasuoni, ionoforesi, laser, diadinamiche, massoterapia segmentaria e polidistrettuale, rieducazione funzionale neuromotoria.



L' RSA ha in attivo il servizio di fisioterapia anche per gli utenti esterni . Gli ambulatori sono aperti nelle prime ore del pomeriggio, dalle ore 12,00 alle 14,30.

Servizio di psicologia

La R.S.A. mette a disposizioni per gli ospiti degenti, per i loro familiari e per i dipendenti la figura dello psicologo.

Lo psicologo valuta eventuali problemi cognitivi, affettivi e relazionali attraverso colloqui individuali, utilizzo di test neuropsicologici, osservazione e conduzione attività di gruppo ed in seguito alle valutazioni predispone gli interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali degli anziani ospiti.

Inoltre attraverso dei corsi specifici offre un adeguata formazione al personale dipendente.

Servizio dietologia

La struttura si avvale della presenza di un dietologo, che in collaborazione con il Responsabile Sanitario, redige programmi nutrizionali specifici, elabora e prescrive diete e piani dietetici personalizzati per il

trattamento dietetico–nutrizionale delle patologie connesse all'alimentazione compresi i disturbi del comportamento alimentare e consiglia le linee per la nutrizione collettiva.

Servizio sociale

E' affidato ad un assistente sociale in rapporto di libera professione e che su richiesta si occupa di mantenere costanti i rapporti tra l'ospite ed i suoi famigliari per ogni problema di cui deve essere raggugliato.

AREA SOCIO ASSISTENZIALE e

SETTORE ANIMAZIONE

SETTORE SOCIO-ASSISTENZIALE

La struttura che ospita gli anziani è composta da 5 nuclei, su due piani, presso i quali prestano la loro opera a turnazione 24 ore su 24 gli operatori socio assistenziali (assistenti professioniste in possesso di qualifica) coordinati da un responsabile delle attività, che si avvale dell'aiuto dell'OSS di piano. Gli operatori si prendono cura dell'anziano in tutte le attività della sua vita quotidiana, dall'igiene personale, all'alimentazione, all'abbigliamento, alla mobilizzazione, alla deambulazione con l'aiuto di specifici protocolli e linee guida. Le metodologie utilizzate sono atte a recuperare e mantenere l'autonomia funzionale di ogni ospite degente. Gli operatori sono tenuti a soddisfare e segnalare i bisogni di ogni degente al proprio superiore.



Responsabili di reparto (OSS)

Il Responsabile di Reparto coordina il lavoro degli operatori ASA e OSS, prende in carico l'ospite al momento del suo ingresso e si occupa dei suoi bisogni assistenziali.

Vigila sul corretto utilizzo delle attrezzature in dotazione ad ogni nucleo, risponde dei risultati del servizio svolto, controlla la qualità alberghiera, socio-relazionale degli anziani residenti in RSA, controlla che i trattamenti assistenziali siano svolti con cura e conformi ai protocolli approvati dal Consiglio di Amministrazione. Gestisce i rapporti con i famigliari degli ospiti per tutte le comunicazioni non legate a fattori sanitari. Partecipa alle riunioni d'equipe, per l'elaborazione di un piano individualizzato di ogni ospite ed alla periodica rivalutazione.

Il Responsabile di Reparto prende in carico l'Ospite al momento del suo ingresso e si occupa dei suoi bisogni assistenziali.

SETTORE ANIMAZIONE

In questa area l'R.S.A. si avvale della presenza di n. 3 educatori –animatori il cui ruolo è molto significativo. Essi infatti si adoperano per migliorare la qualità del tempo degli ospiti degenti per prevenire il decadimento cognitivo, mantenere e stimolare in loro nuovi interessi e preservare la funzionalità

residua. Vengono proposte attività diversificate in relazione al vissuto di ogni ospite ed alle sue capacità residue attraverso progetti personalizzati. Gli animatori partecipano alle riunioni d'equipe per l'elaborazione di un piano individualizzato di ogni ospite ed alla periodica rivalutazione e coordinano le attività dei volontari.

Le loro attività prevedono: laboratori di terapia occupazionale, feste a tema, tombolate, lettura del giornale, feste di compleanno, uscite di gruppo ecc..

Le gite esterne fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali. Per il trasporto ci si avvale della collaborazione di associazioni di volontariato territoriali che sono in possesso di automezzi attrezzati oppure di ditte specializzate nel settore dei trasporti.

AREA TECNICA

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Vi svolgono la loro attività, in locali dotati di un moderno sistema operativo, operatori ASA che assicurano la massima cura dell'abbigliamento degli ospiti (lavaggio, stiratura e rammendo). Gli indumenti vengono contrassegnati secondo modalità indicate dalla Direzione. I famigliari che lo volessero possono provvedere in proprio a questo servizio (senza riduzione della retta).

SERVIZIO MANUTENZIONE

E' inserito nell'area tecnica un addetto alla manutenzione di tutti gli impianti ed apparecchiature necessarie al funzionamento della struttura logistica.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI

Le pulizie delle stanze di degenza di tutta la struttura e delle attrezzature è sono affidate

al personale di una ditta esterna che opera con protocolli stabiliti dalla R.S.A..

AREA DELLA RISTORAZIONE

Vi sono occupati 5 operatori di cucina che giornalmente predispongono cibi cucinati in loco.

Per la preparazione dei piatti destinati all'alimentazione degli ospiti ci si attiene a quanto stabilito dalle norme dell' HACCP in materia di igiene, alle indicazioni del servizio di dietologia dell'ATS e dal dietista della RSA in accordo con il Responsabile Sanitario. A tutela dell'Ospite è vietato ai parenti e visitatori introdurre cibi confezionati all'esterno. Agli ospiti in base alla loro salute viene data loro la possibilità di scegliere tra varie pietanza in merito alle loro preferenze. E' previsto un menù con cibi semifluidi per ospiti con problemi di masticazione e/o deglutizione. Il menù settimanale/giornaliero viene affisso all'ingresso delle sale da pranzo. Per ogni stagione sono previsti a rotazione n.5 menu' settimanali, mentre per le festività più importanti sono previsti dei menu' particolari.

Il servizio ristorazione oltre alle necessità degli ospiti interni, soddisfa anche le richieste di pasti di una Scuola Materna e di circa 40 anziani residenti nel territorio del Comune di Adro tramite consegna giornaliera da parte di personale dell'associazione anziani e pensionati.

OBBLIGHI LEGISLATIVI

Riconoscimento personale operante :

al fine di una maggiore tutela, chiunque operi in struttura è munito di cartellino di riconoscimento con fotografia e ruolo assegnato.

PREVENZIONE DEI RISCHI SULLA SALUTE

La Fondazione Opera Pia “Delbarba – Maselli – Dandolo” si è adeguata agli obblighi delle disposizioni di legge relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro D.L.vo 626/1994 e D.L.vo 81/2008. E' stata creata una struttura funzionale a tale scopo con la nomina della figura del Responsabile della Sicurezza. E' stata effettuata la valutazione del rischio e a tutto il personale sono state comunicate le informazioni generali sui rischi a cui esso viene esposto e sulle misure di prevenzione da adottare nonché sulle procedure da seguire nei casi di emergenza e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale. Si è cercato così di promuovere una mentalità volta a favorire comportamenti finalizzati alla riduzione dei rischi per la salute sul luogo di lavoro.

La struttura si è dotata di un sistema di rilevazione incendi e di apertura/chiusura delle uscite di sicurezza.

E' stato redatto un piano di emergenza del quale sono a conoscenza tutti gli operatori che insieme alla squadra antincendio sono periodicamente addestrati con prove di simulazione e di evacuazione. Si è provveduto altresì alla formazione circa le tecniche di pronto soccorso.

Tutto il personale della struttura viene sottoposto periodicamente a visite mediche da parte del Medico del Lavoro.

NORME DI SICUREZZA

► In caso di incendio, agli ospiti e famigliari è fatto obbligo assoluto di attenersi a quanto disposto dai piani di emergenza affissi ai locali della struttura.

► l'uso dell'ascensore è vietato a persone non accompagnate che non siano in grado di eseguire le necessarie manovre in caso di guasto.

► l'ospite e/o il contraente prendono atto che la R.S.A. è coperta da contratto di

assicurazione con primaria compagnia assicurativa per rischi connessi alla propria attività.

► per una maggiore sicurezza per gli ospiti degenti, per tutta l'area all'interno dei cancelli vige il Divieto di sosta.

Ai sensi della legge 584/1975 all'interno della struttura è VIETATO FUMARE.

SEGNALETICA

L'edificio sede della Fondazione è completamente privo di barriere architettoniche ed i percorsi al suo interno sono ben individuati e definiti tramite un sistema informativo di segnaletica che disegna una serie di ideali anelli di congiunzione tra punti di partenza e punti di arrivo.

In tal modo viene offerto agli ospiti ed ai visitatori:

- orientamento, posizione e punto di partenza
- direzione e percorso da seguire
- individuazione e punto di destinazione

TUTELA DELLA PRIVACY-UE 2016/79

Il regolamento Europeo UE 2016/79 e la legge 196/2003 prevede la tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali delle persone fisiche.

Tutto il personale è tenuto al mantenimento della riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti, che potranno essere fornite solo al diretto interessato o alle persone dallo stesso

designate, dal medico o dalle infermiere professionali delegate.

La Fondazione garantisce il rispetto delle norme in tema di privacy dell'informazione.

FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO PERSONALE

La Fondazione dà particolare importanza all'attività di formazione ed aggiornamento professionale del personale tecnico e amministrativo, proponendosi di accrescerne le conoscenze e le capacità individuali in coerenza con le esigenze organizzative e con i cambiamenti che si presentano rispetto al contesto di riferimento. La Fondazione ha quindi avviato programmi con l'obiettivo generale di fornire proposte e risposte formative mirate ed orientate a sviluppare le professionalità delle diverse figure professionali.

Tutto il personale in attività è in possesso di attestazioni di frequenza di corsi. Ciò ha favorito la formazione di "team di miglioramento" o gruppi di lavoro finalizzati a migliorare le modalità ed i risultati nel servizio rivolto agli ospiti.

GUIDA AI SERVIZI AGGIUNTIVI

BAR: all'ingresso del piano terra è attivo un bar soggiorno, nei seguenti orari di apertura: dal martedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 Il venerdì mattina chiuso. **Giorno di chiusura settimanale: LUNEDI'.**

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE e BARBIERE

Per gli Ospiti che lo desiderassero, in giorni prestabiliti, è possibile accedere al servizio di barbiere per gli uomini e parrucchiera per le donne. Il costo di questo servizio è a carico dell'Ospite, le tariffe sono concordate con la direzione ed il tariffario viene consegnato agli ospiti o loro famigliari al momento dell'ingresso in struttura.

SERVIZIO DI PODOLOGIA

La struttura agli ospiti che ne necessitano, offre il servizio di podologia mediante personale specializzato con supervisione del personale medico. Il podologo provvede sia alla cura che alla prevenzione di eventuale patologia.

SERVIZIO di BIBLIOTECA E FILODIFFUSIONE

Tutti gli ambienti della RSA sono dotati di impianto di filodiffusione.

L'RSA dispone di una piccola biblioteca gestita dal servizio animazione. Tutti i giorni gli ospiti hanno inoltre la possibilità di usufruire dei quotidiani locali.

SERVIZIO DI CAMERA ARDENTE

In caso di decesso dell'ospite su richiesta dei famigliari, vi è la possibilità di utilizzare la Camera Mortuaria.

E' aperta dalle ore 8.00 alle ore 20.00, con possibilità in casi particolari di posticiparne la chiusura.

Il Servizio è gratuito.

CAPPELLA – FUNZIONI RELIGIOSE –

Ogni giorno è possibile assistere alla recita del Santo Rosario e della Santa Messa. I servizi vengono curati dal settore animazione con l'aiuto di Volontari.

ASSISTENZA SPIRITUALE

E' un servizio che vuole aiutare gli ospiti che ne fanno richiesta per vivere con serenità e

con dignità. Per le funzioni religiose la Fondazione dispone di un'ampia Cappella. L'assistenza religiosa è offerta da un Sacerdote della Parrocchia in collaborazione con i Padri Carmelitani del Santuario Madonna della Neve .

SERVIZIO RISTORAZIONE

Per chi desiderasse trascorrere una giornata con i propri cari è possibile prenotare un pasto contattando la Direzione entro le ore 9.00 del giorno stesso.

SERVIZIO DI TRASPORTO

La Casa di riposo provvede al trasporto degli ospiti in forma collettiva nell'ambito delle attività dell'animazione. Il trasporto di persone non deambulanti richiede l'uso di un automezzo attrezzato di proprietà dell'Associazione Anziani e Pensionati di Adro, le cui condizioni sono regolate da apposita intesa.

Per i vari ricoveri ospedalieri , il cui servizio è totalmente gratuito ci si avvale tramite apposita convenzione della collaborazione del gruppo volontari dell'ambulanza di Adro . Sono a pagamento gli eventuali trasporti richiesti per uso personale.

CUSTODIA VALORI

L'ente non si assume alcuna responsabilità in relazione ad oggetti e valori di proprietà degli ospiti o dei famigliari. Per gli ospiti che ne necessitassero, su richiesta la struttura dispone di una cassaforte gestita dall'ufficio amministrativo.

VOLONTARIO

L'Ente promuove la partecipazione del Volontariato sia singolo che informa associata la sua opera è rivolta

prevalentemente ai servizi animazione ed al settore lavanderia.

I volontari operano senza alcun compenso, sono autorizzati dalla Direzione e sono iscritti all'albo dei volontari della R.S.A.. Il Volontario fa capo al Responsabile del Servizio in cui opera ed è assicurato per danni che possa subire nell'esercizio delle sue funzioni o che possa arrecare a terzi.

LA VITA IN R.S.A.

GIORNATA TIPO

La giornata tipo dell'Ospite è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative così predisposti :

ore 6,30 sveglia , toilette personale individuale o assistita;

ore 8,00 S. Rosario

ore 8,30 colazione

ore 9,00-11,30 mobilitazione ; visite mediche; terapie e medicazioni idratazioni , ginnastica di gruppo nei giorni di Lunedì, mercoledì, venerdì; fisioterapia individuale; animazione in gruppo;

ore 12,00 pranzo con menù e/o diete personalizzate;

ore 13,00-16,00 riposo;

ore 16,00 merenda;

ore 15,00-18,00 animazione in medio e grande gruppo(feste,laboratori, giochi ecc) -
- psicomotricità, fisioterapia individuale-
terapie

ore 18,00 Cena con menù e/o diete personalizzate;

ore 20,00-21,30 rientro in Camera per il riposo notturno;

Con l'autorizzazione del Responsabile di Reparto, ciascun ospite può arredare le stanze con quadri, fotografie, piccoli arredi di proprietà personale e detenere apparecchi radiofonici e televisivi per rendere confortevole la propria stanza e gradevole la permanenza in RSA.

USCITE e RIENTRI degli ospiti

Gli ospiti, per i quali il medico non ha prescritto l'uscita con l'accompagnamento, possono lasciare liberamente la RSA previa segnalazione al personale di reparto/nucleo.

Gli ospiti che possono uscire solo se accompagnati da un familiare o volontario possono allontanarsi dalla RSA solo previa autorizzazione del medico.

Normalmente l'uscita non può avvenire prima delle ore 9,00 ed il rientro non dopo le ore 20,00.

ORARI DI INGRESSO AI VISITATORI

Parenti o conoscenti possono rendere visita tutti i giorni della settimana dalle ore 8,00 alle ore 20,00. Dopo il pranzo gli Ospiti usufruiscono di un riposo pomeridiano e pertanto non è possibile accedere alle stanze di degenza fino alla ore 16,00. Per chi desiderasse intrattenersi con l'ospite al di fuori della stanza di degenza sono a disposizione i salottini di reparto.

Per l'ingresso in orari non prestabiliti è necessario chiedere l'autorizzazione ai sensi della DGR N.7435/01.

SERVIZIO RISTORAZIONE

L'Ente è dotato di una cucina centrale



attrezzata di impianti moderni dove vengono cucinati giornalmente pasti freschi nel rispetto delle

normative vigenti, quali :

- Sicurezza dal punto di vista microbiologico;
- Composizione accurata dei piatti;
- Gradevolezza al palato e giusta temperatura del cibo;
- Mantenimento dei valori nutrizionali;
- Rispetto del dietetico;

il menù, suddiviso in menù estivo e menù invernale, è stato approvato dall'ATS e dal dietologo della struttura. E' articolato nell'arco di 5 settimane per stagione. In relazione alle specifiche esigenze di salute ed alle cure in corso agli ospiti è data l'opportunità di poter scegliere tra una serie di alimenti proposti, quelli che maggiormente gradiscono, assicurando sempre un adeguato apporto calorico e l'utilizzo di prodotti selezionati e certificati. E' previsto un menù con cibi liquidi o semifluidi per ospiti con problemi di masticazione e/o deglutizione.

Il menù settimanale e giornaliero viene portato a conoscenza degli ospiti e dei familiari con affissione presso ogni reparto, sempre assicurando un adeguato apporto calorico e l'utilizzo di prodotti selezionati e certificati.

LUNEDI'	Pranzo	Pasta al ragù o minestrina
		Sformato di verdure o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o crema di cipolle
		Prosciutto cotto o mortadella o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o frutta cotta

MARTEDI'	Pranzo	Orzotto o minestrina
		Petti di pollo al latte o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o semolino
		Polpette di verdure o prosciutto cotto o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o frutta cotta

MERCOLEDI'	Pranzo	Minestrone di verdure o minestrina
		Spezzatino con patate o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o semolino
		Prosciutto cotto o salame o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o frutta cotta

GIOVEDI'	Pranzo	Pasta al pomodoro o minestrina
		Arrotolato di tacchino o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o passato di verdure
		Prosciutto cotto o prosciutto crudo o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o frutta cotta

1^ SETTIMANA

VENERDI'	Pranzo	Ravioli di ricotta e spinaci o minestrina
		Bastoncini di pesce o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o crema di asparagi
		Prosciutto cotto o sgombro o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o frutta cotta

SABATO	Pranzo	Minestrina primavera o minestrina
		Manzo all'olio con polenta o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina
		Affettati misti o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o frutta cotta

DOMENICA	Pranzo	Lasagne verdi o minestrina
		Coniglio al vino rosso o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o passato di verdure
		Prosciutto cotto o tacchino o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o frutta cotta

2^ SETTIMANA

LUNEDI'	Pranzo	Risotto agli asparagi o minestrina
		Roast-beef all'inglese o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta di stagione o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o semolino
		Affettati misti o prosciutto cotto o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta fresca o mele cotte o yogurt

VENERDI'	Pranzo	Tagliatelle ai funghi o minestrina
		Sogliole al forno con aromi o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o semolino
		Prosciutto cotto o uova strapazzate o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o mele cotte o budino

MARTEDI'	Pranzo	Pasta olio e grana o minestrina
		Polpettone o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta di stagione o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o crema di zucca
		Sgombri o prosciutto cotto o formaggi
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta fresca o mele cotte o yogurt

SABATO	Pranzo	Ravioli al burro versato o minestrina
		Carne lessa con salsa o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o passato di verdure
		Prosciutto cotto o polpette di verdura o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o pere cotte

MERCOLEDI'	Pranzo	Minestra primavera o minestrina
		Brasato con polenta o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o semolino
		Prosciutto cotto o prosciutto crudo o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di prugne o mele cotte o yogurt

DOMENICA	Pranzo	Crespelle o minestrina
		Lonza arrosto o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o semolino
		Prosciutto cotto o prosciutto crudo o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o mele cotte o frutta sciroppata

GIOVEDI'	Pranzo	Gnocchi al pomodoro o minestrina
		Pollo alle verdure o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o passato di verdure
		Prosciutto cotto o bresaola o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o mele cotte

LUNEDI'	Pranzo	Zuppa lombarda o minestrina
		Vitello al vino bianco o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o crema e piselli
		Prosciutto cotto o bresaola o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o frutta cotta

MARTEDI'	Pranzo	Pasta al pomodoro o minestrina
		Rotolo di pollo farcito o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta di stagione o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o semolino
		Pancetta o prosciutto cotto o formaggi
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta fresca o mele cotte o yogurt

MERCOLEDI'	Pranzo	Minestra primavera o minestrina
		Casola con polenta o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o crema di zucca
		Prosciutto cotto o prosciutto crudo o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di prugne o mele cotte o yogurt

3^ SETTIMANA

GIOVEDI'	Pranzo	Spaghetti alla carbonara o minestrina
		Arrotolato di tacchino o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o semolino
		Prosciutto cotto o speck o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o mele cotte
VENERDI'	Pranzo	Risotto o minestrina
		Tonno e piselli o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o passato
		Prosciutto cotto o uova al tegamino o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o mele cotte o budino

SABATO	Pranzo	Ravioli in brodo o minestrina
		Portafogli al prosciutto o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestra di zucchine o semolino
		Prosciutto cotto o mortadella o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o pere cotte

DOMENICA	Pranzo	Minestrone
		Punta di vitello ripiena o pollo lesso o carne macinata
		Verdura cotta e cruda
		Frutta o frullato di frutta fresca
	Cena	Minestrina o crema di carote
		Prosciutto cotto o tacchino o formaggio
		Verdura cotta e cruda
		Frullato di frutta o yogurt o mele cotte o frutta sciropata

MODULO PER SEGNALAZIONI

DELLE LAMENTELE

Segnalante: nome e cognome e residenza

.....

Parente Ospite Volontario altro

Segnalazione.....

.....

.....

.....

eventuali persone al corrente dei fatti.....

.....

PROPOSTA (per eventuali soluzioni)

.....

.....

.....

.....

data e ora.....

firma.....

(operatore che ha raccolto il disservizio)

.....

.....

(da consegnare o depositare nell'apposita cassetta della posta situata 2° piano uffici amministrativi)

“RSA Fondazione O.P Delbarba Maselli Dandolo onlus”

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITI

Gentile Signora/e,

siamo a richiedere la sua collaborazione per una valutazione del servizio offerto presso la R.S.A.. Di seguito, potrà rispondere ad alcune domande barrando la casella che meglio corrisponde alla sua valutazione. La sua opinione, le sue proposte ed i suoi suggerimenti saranno per noi estremamente utili per migliorare i servizi offerti e renderli sempre più rispondenti alle diverse esigenze.

Una volta compilato potrà imbucarlo nella apposita cassetta posta all'interno della RSA al 2° piano zona Uffici Amministrativi **entro il**

20 dicembre 2015.

La ringraziamo fin da ora per la disponibilità che vorrà riservarci.

Lei è un: **ospite della RSA** - **parente di un ospite** - **altro**

	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso
ACCOGLIENZA					
1 - come valuta le informazioni, ricevute <u>prima dell'ingresso</u> nella RSA?					

	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso
PERSONALE					
2 - come valuta complessivamente il personale MEDICO : in caso di giudizio negativo che cosa lamenta?					

	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso
PERSONALE					
3 - come valuta complessivamente il personale INFERMIERISTICO? in caso di giudizio negativo che cosa lamenta?					

	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso
PERSONALE					
4 - come valuta complessivamente il personale ASA ausiliario socio-assistenziale ? in caso di giudizio negativo che cosa lamenta?					

	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso
PERSONALE					
5 - come valuta complessivamente il personale addetto alla FISIOTERAPIA ? in caso di giudizio negativo che cosa lamenta?					

	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso
PERSONALE					
6 - come valuta complessivamente gli ANIMATORI /EDUCATORI ? in caso di giudizio negativo che cosa lamenta?					

	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso
PERSONALE					
7 - come valuta complessivamente il personale AMMINISTRATIVO? in caso di giudizio negativo che cosa lamenta?					

	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso
PERSONALE					
8 - come valuta complessivamente i VOLONTARI ? in caso di giudizio negativo che cosa lamenta?					

	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso
ATTIVITA' E SERVIZI PROPOSTI					
9 - come valuta le attività di fisioterapia ?					
10 - come valuta il servizio di Animazione ?					

	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso
11 - come valuta le attività ricreative ? (feste , svago)					
12 - come valuta il servizio di Assistenza spirituale e/o religioso ?					
13 - come valuta gli orari di ingresso visitatori / parenti?					
 <p>14- come valuta , in generale , l'attenzione verso le necessità personali?</p>					
15- come valuta la tutela della privacy all'interno della RSA?					

	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso
LA STRUTTURA E GLI SPAZI					
16 - come valuta la pulizia degli ambienti comuni (atri, scale, corridoi , ecc.) ?					
17 - come valuta la temperatura dei locali nella stagione estiva?					
18 - come valuta la temperatura dei locali nella stagione invernale?					
19 - come valuta gli arredi e le attrezzature in genere?					
20 - come valuta gli spazi esterni della struttura a sua disposizione (aree verdi, cortili, percorsi)?					
21 - come valuta la segnaletica all'interno della struttura ?					

	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso
SERVIZIO RISTORAZIONE					
22 - come valuta la qualità delle pietanze ?					
23 - come valuta la quantità delle pietanze ?					
24 - come valuta le modalità di distribuzione dei pasti e dell'idratazione ?					
25 - come valuta in termini di varietà , i menù stagionali proposti ?					
26 - come valuta la pulizia dei piatti, bicchieri , posate ecc. ?					
27 - come valuta la pulizia dei locali in cui sono serviti i pasti ?					

	Ottimo	Buono	Discreto	Insufficiente	Molto scarso
SERVIZI ALBERGHIERI					
28 - come valuta il servizio di podologia ?					
29 - come valuta il servizio di barbiere –parrucchiere ?					
30 - come valuta il servizio bar?					

SERVIZI GENERALI	Ottimo	Buono	Discret	Insuffic	Molto
31 - come valuta complessivamente la nostra RSA ?					
32- Rispetto alle sue aspettative iniziali , in generale che giudizio da sulla soddisfazione delle sue attese ?					

Indichi brevemente le situazioni su cui lei vorrebbe vedere un immediato cambiamento , o ci dia alcuni suoi suggerimenti:

Adro, gennaio 2020

N.B.: il presente questionario deve rimanere anonimo.