

# **R.S.A. “Le Colline”**

## **Cecima (PV)**



## **Carta dei Servizi**

**La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.**

*La Rev. 11.0 della Carta dei Servizi è stata adottata con verbale di Consiglio d'Amministrazione della Servizi Socio Sanitari S.r.l. del 20-04-2021*

*Il Consiglio di Amministrazione altresì delibera di dare incarico al Presidente per gli aspetti relativi alla diffusione agli Ospiti di tale documentazione approvata.*

**PREMESSA**

A seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19 l'operatività delle strutture socio sanitarie come le RSA ha dovuto mutare drasticamente per permettere l'applicazione delle più stringenti misure anticontagio, al fine di salvaguardare la salute degli Ospiti e degli operatori.

Ovviamente, per effetto del recepimento delle suddette disposizioni emanate dagli organismi competenti, quanto riportato in Carta dei Servizi ha potuto e potrà essere rispettato solo in parte, in base all'evoluzione che avremo di tempo in tempo relativamente alla curva epidemica ed allo sviluppo che avrà l'emergenza a livello globale.

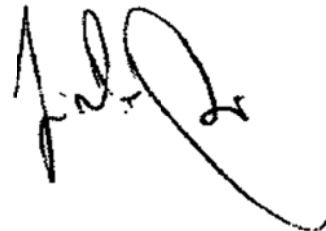
In particolare, alla luce del Piano Organizzativo Gestionale (POG) adottato ai sensi della DGR XI/3226 del 09/06/2020 e successive, non potranno essere rispettati totalmente o parzialmente quantomeno i punti 4 - 8 - 9 - 10 - 10.1 - 11 - 12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 20 - 21 - 22.

Pertanto l'attività della nostra struttura socio sanitaria sarà regolata fino a data da destinarsi da quanto riportato nel POG aggiornato di tempo in tempo, dalle disposizioni ricevute dal Governo, Ministero della Salute, dalla Regione Lombardia e con riferimento alle indicazioni dell'OMS e dell'ISS.

Confidiamo sempre nel vostro sostegno e comprensione per affrontare e superare insieme questo difficile momento.

Cecima, 30/12/2020

Il Presidente  
Giancarlo Bravi



**CARTA DEI SERVIZI      R.S.A. “Le Colline”**

**Indice**

<b>1 Principio dell’uguaglianza e del rispetto</b>	<b>pag. 3</b>
<b>2 Principio dell’imparzialità e obiettività</b>	<b>pag. 3</b>
<b>3 Valorizzazione dell’individualità</b>	<b>pag. 3</b>
<b>4 Principio di partecipazione</b>	<b>pag. 3</b>
<b>5 Principio di efficacia e di efficienza</b>	<b>pag. 3</b>
<b>6 Finalità e obiettivi</b>	<b>pag. 4</b>
<b>7 La Struttura</b>	<b>pag. 4</b>
<b>8 L’Organizzazione</b>	<b>pag. 4</b>
<b>9 Il Personale</b>	<b>pag. 5</b>
<b>10 Servizi offerti</b>	<b>pag. 5</b>
<b>10.1 RSA Aperta</b>	<b>pag. 7</b>
<b>11 La giornata tipo</b>	<b>pag. 8</b>
<b>12 Procedure di accesso alla Struttura</b>	<b>pag. 9</b>
<b>13 Accoglienza e presa in carico dell’Ospite</b>	<b>pag. 10</b>
<b>14 Procedure di dimissione dalla Struttura</b>	<b>pag. 11</b>
<b>15 Orario di funzionamento e orari delle visite</b>	<b>pag. 12</b>
<b>16 Assistenza religiosa</b>	<b>pag. 12</b>
<b>17 Divieto di fumo</b>	<b>pag. 12</b>
<b>18 La Retta</b>	<b>pag. 12</b>
<b>19 Deposito cauzionale</b>	<b>pag. 13</b>
<b>20 Customer Satisfaction</b>	<b>pag. 14</b>
<b>21 Relazione con il pubblico</b>	<b>pag. 14</b>
<b>22 Informazione e Privacy</b>	<b>pag. 15</b>
<b>23 Assicurazioni</b>	<b>pag. 15</b>
<b>24 Igiene degli alimenti (Haccp)</b>	<b>pag. 15</b>
<b>25 Attuazione D.L. 81 del 2008</b>	<b>pag. 15</b>
<b>26 Antincendio</b>	<b>pag. 15</b>
<b>27 Sicurezza impiantistica e continuità elettrica</b>	<b>pag. 16</b>
<b>28 Carta dei diritti dell’anziano</b>	<b>pag. 17</b>
<b>29 Dove siamo e come raggiungerci</b>	<b>pag. 18</b>
<b>30 I nostri contatti</b>	<b>pag. 18</b>
<b>Allegato A – Menu tipo</b>	<b>pag. 19</b>
<b>Allegato B – Prestazioni comprese e non comprese nella retta</b>	<b>pag. 23</b>

## **1. Principio dell'uguaglianza e del rispetto**

L'assistenza che la nostra R.S.A. offre è ispirata a principi di uguaglianza dei diritti dei nostri Ospiti. Non è dunque ammessa alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, né tantomeno sono ammesse discriminazioni. All'interno della nostra realtà questi principi si configurano come una eguale considerazione per ogni singola persona. Ciò non significa uniformità degli interventi, ma garanzia del fatto che ogni attività è adattata alle condizioni personali e sociali di ogni singolo ospite che dimora all'interno della Residenza.

## **2. Principio dell'imparzialità e obiettività**

Tutto il personale che opera all'interno dell'Organizzazione si impegna a erogare i servizi tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

La R.S.A. garantisce la regolarità e la continuità del servizio, assicurando assistenza 24 ore su 24 alla persona anziana.

## **3. Valorizzazione dell'individualità**

Tutti gli Ospiti hanno diritto di veder riconosciuta e promossa la loro autonomia, a qualunque punto del decorso della loro inabilità o patologia.

La R.S.A. si impegna pertanto a valorizzare le opinioni e i suggerimenti provenienti dagli Ospiti residenti, favorendo le loro decisioni nelle scelte della vita quotidiana, purché non ostacolino l'organizzazione interna.

Per coloro che presentano inabilità o difficoltà di espressione, il personale si impegna ad agevolare una comunicazione non verbale in modo da favorire la relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

## **4. Principio di partecipazione**

La persona è la protagonista principale e unica del nostro servizio e alla stessa devono essere offerti gli strumenti per favorirne la partecipazione attiva all'interno della vita della R.S.A. La partecipazione deve coinvolgere anche i familiari creando una continua relazione tra gli stessi e l'organizzazione. A questo scopo essi sono costantemente informati sugli obiettivi della Residenza. È sempre garantita una corretta informazione, la massima trasparenza e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e Ospiti e famigliari dall'altro.

## **5. Principio di efficacia e di efficienza**

Le attività della struttura sono orientate a criteri di efficacia, ossia alla verifica degli obiettivi raggiunti, e di efficienza, che si concretizza nella scelta delle risorse più adeguate per raggiungere gli obiettivi

prefissati.

L'organizzazione persegue il continuo miglioramento, proponendosi come traguardo primario la completa soddisfazione di tutti gli ospiti e l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali.

### 6. Finalità e obiettivi

Gli obiettivi principali della R.S.A. possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli Ospiti un'assistenza qualificata
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano
- Approccio globale alla persona con interventi mirati
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale.
- Razionalizzazione delle spese
- Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove, a un'ottima tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

### 7. La Struttura

La "RSA Le Colline" è situata nel cuore dell'Oltrepo Pavese, nella prima zona collinare della Valle Staffora. La struttura dispone di **30 posti letto**, tutti accreditati ed a contratto con l'ATS di Pavia. E' disposta su più piani ed in particolare le camere ed i servizi di nucleo sono distribuiti principalmente al primo e secondo piano, mentre un piccolo nucleo di degenza è situato a piano terra. Sempre a piano terra sono presenti gli spazi di vita collettiva, consistenti in numero tre sale adibite a pranzo e soggiorno degli Ospiti e loro Familiari. La struttura dispone poi, a piano terra e seminterrato, di servizi di supporto quali gli ambulatori, la palestra di riabilitazione, la cucina, la lavanderia e gli uffici amministrativi. All'esterno, è a disposizione un'ampia area verde attrezzata e protetta.

### 8. L'Organizzazione

Il Consiglio di Amministrazione della "Servizi Socio Sanitari S.r.l." è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa della Residenza.

E' stato adottato il Codice Etico, utile strumento per la definizione di un corretto modello comportamentale verso tutti gli stakeholder interni ed esterni; una copia del documento è disponibile presso i nostri uffici amministrativi per chiunque desideri consultarlo. La gestione dei servizi socio-sanitari-assistenziali ed alberghieri, e quindi della totalità delle risorse umane, è demandata stabilmente alla Società Cooperativa Sociale "La Torretta Onlus", che dispone del know how necessario a garantire il risultato socio-sanitario-assistenziale atteso.

L'organigramma operativo risulta così composto:

per gli aspetti amministrativi  
Presidente: Giancarlo Bravi  
ufficio clienti: Serenella Ferrari

per gli aspetti sanitari e socio assistenziali  
responsabile medico: Susanna Roveda  
Direttore: Serenella Ferrari  
coordinatore infermieristico: Mauro Romagnese

## **9. Il Personale**

L'équipe di lavoro, formata da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani della R.S.A. con la massima professionalità.

Tutto il personale che lavora nella R.S.A. è in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica di lavorare per progetti individualizzati, il personale partecipa a corsi professionali di aggiornamento e di formazione. Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità. Periodicamente viene poi verificata la valutazione degli operatori sulla gestione complessiva dell'organizzazione.

Il personale svolge le proprie mansioni seguendo precise linee guida che permettono una pianificazione accurata delle attività e la verifica/valutazione dei risultati ottenuti.

## **10. Servizi offerti**

### **MODALITA' ORGANIZZATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

I servizi all'interno della R.S.A. vengono erogati partendo dal presupposto fondamentale della centralità dell'Ospite: settimanalmente si riunisce un'équipe multidisciplinare per la formulazione dei piani assistenziali individualizzati (PAI), valido strumento che permette di rilevare i bisogni dell'Ospite sia sul piano sanitario e assistenziale sia su quello sociale e relazionale.

La formulazione dei progetti assistenziali viene eseguita coinvolgendo, dove è possibile, l'Ospite e/o i suoi familiari, al fine di poter individuare gli obiettivi sanitario-assistenziali perseguibili e di mettere a disposizione una valutazione globale delle esigenze rilevate e degli interventi pianificati.

I piani di lavoro, le procedure gestionali, i protocolli operativi, rendono l'organizzazione trasparente ed efficace sotto tutti gli aspetti, sia per il cliente interno che per quello esterno.

### ***Servizio Medico***

L'assistenza medica attiva ed in reperibilità, viene garantita internamente dalla R.S.A. attraverso il personale medico incaricato. Inoltre è stata stipulata una convenzione con il Servizio di Guardia Medica, a completamento della copertura delle 24 ore.

### ***Servizio Infermieristico***

Il servizio infermieristico è garantito con le modalità e gli orari previsti dalla normativa, con un monte ore adeguato ai Piani Assistenziali Individualizzati della struttura, attenendosi alle indicazioni della vigente normativa regionale.

### ***Servizio di Riabilitazione***

E' garantito il servizio di riabilitazione per tutti gli ospiti della struttura, garantendo un monte ore adeguato ai Piani Assistenziali Individualizzati, attenendosi alle indicazioni della vigente normativa regionale.

### ***Servizio Educativo professionale e di Animazione***

Tale servizio è effettuato da personale specializzato, in possesso di qualifica professionale di Educatore e/o di altre qualifiche comunque previste in ambito normativo per lo svolgimento di tale attività nelle residenze socio sanitarie. Svolge un'attività di terapia occupazionale secondo una progettazione individuale e/o di gruppo, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati della struttura, attenendosi alle indicazioni della vigente normativa regionale.

### ***Servizio di Assistenza Tutelare***

Il servizio socio-assistenziale è garantito da personale in possesso del titolo di Operatore Socio Sanitario e/o di Ausiliario Socio Assistenziale. Viene garantito un monte ore adeguato ai Piani Assistenziali Individualizzati, attenendosi alle indicazioni della vigente normativa regionale.

### ***Servizio di Ristorazione:***

Il servizio di preparazione dei pasti è affidato a una Società di catering esterna, con centro cottura sito in Voghera (PV). La qualità dei pasti è particolarmente curata e rispondente alle esigenze mediche e dietologiche degli ospiti.

Il servizio a tavola e l'eventuale assistenza agli ospiti che necessitano di supervisione e/o aiuto per l'assunzione dei pasti sono garantiti dal nostro personale.

I menù estivi e invernali si ripetono ogni 4 settimane, per garantire la giusta varietà. Un elenco completo dei menù e dei prodotti è disponibile per la consultazione presso la sala pranzo della R.S.A. In caso di necessità il Medico della R.S.A. indica diete speciali idonee alle esigenze cliniche dell'ospite. Viene regolarmente attuato il sistema di controllo dell'igiene dei prodotti alimentari HACCP.

Nel servizio ristorazione sono compresi tutti i pasti: colazione, pranzo, merenda, cena e tutte le bevande fornite agli ospiti durante l'arco della giornata.

### ***Servizio di Lavanderia:***

La R.S.A. offre un servizio di lavanderia interna per gli biancheria intima ed i capi personali degli ospiti.

Sono escluse dal servizio le richieste di lavaggi a secco di eventuali capi presso lavanderie locali esterne.

Giornalmente il servizio effettua il lavaggio, la stiratura e il riordino della biancheria personale degli ospiti residenti. Per la biancheria piana è attivo un servizio di noleggio/lavaggio garantito da una lavanderia industriale esterna che provvede al lavaggio secondo opportuni criteri di igiene e disinfezione, tramite l'impiego di prodotti idonei.

Per erogare un miglior servizio, viene richiesto di numerare tutti gli indumenti dell'ospite, all'atto dell'ingresso, con un numero assegnato dalla nostra direzione.

### ***Servizio di igiene ambientale***

Il servizio di sanificazione garantisce l'igiene della Struttura attraverso l'utilizzo di prodotti idonei. E' effettuato da personale che opera secondo un piano di lavoro che garantisce le pulizie ordinarie e straordinarie con le cadenze più opportune nel rispetto delle attività e dei ritmi di vita dell'ospite.

### ***Servizio di Manutenzione***

Il servizio di manutenzione è svolto da manutentori incaricati che operano attraverso piani di manutenzione programmata e/o con interventi al bisogno, per garantire sempre la massima efficienza delle attrezzature, degli impianti nonché degli aspetti strutturali della R.S.A. in particolare, per la manutenzione degli impianti definiti pericolosi sono stati attivati contratti con ditte specializzate abilitate.

## **10.1 R.S.A. APERTA**

La R.S.A. "Le Colline" ha aderito alla misura "R.S.A. Aperta", ai sensi della D.G.R. 2942/2014, in regime contrattuale con la ATS di Pavia, che prevede l'erogazione di servizi domiciliari e semi-residenziali, a sostegno dei caregiver, a favore di cittadini che abbiano ottenuto un Voucher da parte della ATS.

A seconda della tipologia di Voucher rilasciato dalla ATS e in base al Progetto Individuale rilasciato dalla ATS stessa, l'equipe multidimensionale della R.S.A. definirà un Piano Assistenziale Individuale che prevede interventi a domicilio da parte degli Operatori e/o accessi alla R.S.A. da parte del cittadino, in un ambito di programmazione e monitoraggio di attività e interventi.



Il personale dedicato a tale misura è in possesso dei titoli professionali richiesti dalla normativa regionale di riferimento e previsti dal Progetto Individuale.

Tutti gli interventi, sia domiciliari, sia semi-residenziali, verranno erogati senza alcun costo per il cittadino, fino al raggiungimento del valore del Voucher rilasciato dalla ATS.

L'Ufficio Clienti della R.S.A. è a disposizione dei cittadini per fornire tutte le informazioni relative alla richiesta di attivazione del Voucher presso la ATS di Pavia e relative alle modalità di erogazione dei servizi previsti dalla misura "R.S.A. aperta".

## **11. La giornata tipo**

**7,00 / 10,00    Alzata e cure igieniche**

**7,00 / 9,00    Colazione**

**9,00 / 11,30    Attività riabilitative e di socializzazione**

**11,30 / 13,00    Preparazione al pranzo - pranzo**

**13,00 / 15,00    Riposo**

**15,00 / 15,30    Alzata, cure igieniche, attività riabilitative e di socializzazione**

**15,30 / 16,00    Merenda**

**16,00 / 18,30    Attività riabilitative e di socializzazione**

**18,30 / 20,00    Preparazione per la cena - cena**

**20,00 / 21,00    Preparazione per il riposo notturno**

**21,00 / 07,00    Riposo notturno**

La giornata tipo può essere personalizzata in base al Piano Assistenziale Individuale.

## **12. Procedure di accesso alla Struttura**

### **➤ *Presentazione della domanda, costituzione e gestione lista di attesa***

Per presentare domanda d'ammissione in qualità di ospite nella R.S.A. "Le Colline" è necessario compilare il modulo di ammissione, disponibile presso i nostri uffici (Uffici amministrativi ed Ufficio Clienti).

Una volta compilato in ogni sua parte, il modulo può essere riconsegnato, spedito via fax, e.mail o posta presso gli stessi uffici.

L'ufficio clienti provvederà, con una visita guidata, ad illustrare la Residenza, i servizi offerti e a fornire tutte le informazioni relative a:

- rette in vigore;
- modalità per accedere ad eventuali forme di integrazione economica da parte delle Pubbliche Amministrazioni;
- modalità per accedere ai servizi previsti dalla misura "R.S.A. aperta";
- possibilità di accedere ad altre unità di offerta accreditate in ragione di bisogni personali di assistenza.

L'ufficio clienti è comunque a disposizione di chiunque voglia acquisire informazioni sulla struttura e sui servizi offerti, con la possibilità effettuare una visita guidata illustrativa, anche nella semplice previsione di una futura presentazione della domanda d'ospitalità.

Sulla base dei dati forniti, un'equipe multidisciplinare provvederà a valutare le condizioni della persona, il possesso delle caratteristiche e delle condizioni di bisogno previste per l'ingresso in R.S.A. (condizioni di non autosufficienza psico-fisica e/o bisogno sociale) e determina la possibilità di un eventuale inserimento in struttura.

In caso di indisponibilità di posti letto, l'Ufficio Clienti provvederà ad inserire la domanda in lista d'attesa, provvedendo al suo successivo monitoraggio. Per l'inserimento in struttura, il criterio utilizzato è quello legato alla cronologia della presentazione della domanda.

Potrà però essere riconosciuta una priorità di ingresso in caso gravi problematiche relative alle condizioni di salute o legate al disagio sociale, certificate da un Medico e/o dai Servizi Sociali di Enti pubblici o privati.

In caso di disponibilità di posto letto e di accettazione del ricovero da parte dell'Ospite, l'Ufficio Clienti comunica la data a partire dalla quale può essere effettuato l'inserimento; il ricovero dovrà avvenire entro 3 giorni dalla data comunicata dall'Ufficio Clienti. Qualora l'ingresso non avvenisse entro i termini

indicati, dovrà essere corrisposta l'intera retta di degenza a partire dal quarto giorno dalla data in cui è stata comunicata la disponibilità, salvo particolari esigenze che verranno valutate dalla Direzione.

(vedasi Proc\_Amm\_002\_LC\_Procedura costituzione e gestione lista di attesa).

➤ **Ingresso in struttura**

Al momento dell'accoglienza, dovranno essere presentate alcune documentazioni di natura amministrativa e sanitaria, come da elenco sotto riportato:

**Documentazione amministrativa**

- Carta d'identità non scaduta
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria
- Certificato di residenza

**Documentazione sanitaria**

- Documentazione sanitaria precedente
- Referto di RX Torace recente di almeno due mesi corredato di referto di visita pneumologica
- Esami ematochimici recenti (massimo 6 mesi)
- Certificato medico attestante l'eventuale presenza di malattie infettive richiedenti particolari misure precauzionali per l'assistenza e la vita di comunità, nel rispetto della non discriminazione della persona, degli altri ospiti della residenza e del personale operante

### **13. Accoglienza e presa in carico dell'ospite**

Al momento dell'ingresso l'ospite viene accolto dal personale di reparto ed accompagnato nella sua camera, sempre il personale, provvederà a mostrare all'Ospite la residenza ed i servizi generali a sua disposizione. Successivamente il personale Amministrativo compilerà la documentazione necessaria al completamento della procedura di ammissione, in collaborazione con l'ospite e/o del firmatario del contratto di ospitalità. La procedura prevede il ritiro della documentazione amministrativa completa precedentemente richiesta e la sottoscrizione del Contratto di Ospitalità, del Regolamento Interno e della documentazione ai sensi della normativa sulla privacy.

Non appena acquisita la documentazione di cui al punto 12 della Carta dei Servizi, l'équipe multidisciplinare provvederà alla valutazione del quadro anamnestico integrando le informazioni precedentemente raccolte in fase di presentazione della domanda. Contestualmente verrà effettuata la visita medica e si provvederà all'apertura del Fascicolo Socio Sanitario dell'Ospite, che verrà regolarmente aggiornato con le tempistiche previste dalle procedure e protocolli interni e dalla normativa nazionale e regionale in materia.

La R.S.A. può rilasciare la documentazione socio-sanitaria relativa allo stato di salute dell'ospite, dietro richiesta scritta dell'ospite stesso o di suoi delegati.

La struttura garantisce la presa in carico dei propri Ospiti secondo i criteri di appropriatezza e con l'obiettivo di favorire la continuità assistenziale; nel caso in cui si manifestino eventuali situazioni complesse, la R.S.A. "Le Colline" effettuerà le opportune comunicazioni agli Enti competenti (ATS e/o Comune), al fine di garantire comunque all'Ospite un corretto percorso nella rete territoriale dei servizi socio-sanitario –assistenziali.

#### **14. Procedure di dimissione dalla Struttura**

In caso di dimissioni per rientro a domicilio o trasferimento in altra struttura è previsto un preavviso di 15 giorni, come da Regolamento Interno; in questo caso, è prevista la restituzione della retta anticipatamente versata, dal giorno successivo alla dimissione dell'ospite, fino alla fine del mese di riferimento.

In caso di mancato preavviso, totale o parziale, la Direzione tratterà l'intera retta giornaliera per tutti i giorni di mancato preavviso.

In caso di dimissioni dovute a decesso dell'ospite, è previsto il rimborso della retta giornaliera anticipatamente versata, a partire dal giorno successivo al decesso, fino alla fine del mese di riferimento.

All'atto della dimissione verranno riconsegnati:

- Guardaroba personale e gli effetti personali
- Tutti i documenti consegnati all'ingresso
- deposito cauzionale infruttifero (se versato e se ricorrono i presupposti in base al Regolamento Interno)
- documentazione sanitaria
- lettera di dimissioni compilata a cura del medico della RSA che specifica, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - le principali patologie
  - la terapia in atto
  - il percorso effettuato dall'Ospite in Struttura
  - i trattamenti effettuati e l'indicazione della necessità di prosecuzione di cure e/o trattamenti dopo la dimissione.

Qualora l'Ospite dimesso desiderasse avere copia del Fisas completo, deve farne richiesta per iscritto alla Direzione della R.S.A.; le tempistiche previste per il rilascio della copia del Fisas corrispondono a 20 giorni.

## **15. Orario di funzionamento e orari delle visite**

La R.S.A. è funzionante 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

L'accesso alla struttura è libero dalle ore 8.00 alle ore 20.00, salvo nelle fasce orarie dedicate alla somministrazione dei pasti; in modo regolamentato dalle 20.00 alle 8.00, mediante presentazione di richiesta alla Direzione della R.S.A. che, sentito il Responsabile Sanitario, provvederà all'eventuale autorizzazione dell'accesso.

E' comunque opportuno che tali visite non arrechino disturbo alla tranquillità, al riposo e alla privacy degli altri anziani residenti.

## **16. Assistenza religiosa**

Il servizio religioso è garantito da un sacerdote che a richiesta potrà essere a disposizione dell'Ospite. Gli ospiti aderenti ad altre confessioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la fede professata.

## **17. Divieto di fumo**

La Struttura è libera dal fumo, questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della salute degli ospiti e del personale operante.

## **18. La Retta**

La retta giornaliera in vigore presso la R.S.A. per ospiti solventi dallo 01/01/2021 ammonta a:

**€59,00** (cinquantanove/00)

- **AL NETTO DEL CONTRIBUTO SANITARIO REGIONALE**
- **IVA NON DOVUTA AI SENSI ART. 10 COMMA 21 DPR N. 633 DEL 26/10/1972**
- **APPLICAZIONE DEL BOLLO PREVISTO DALLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA.**

da corrisondersi mensilmente in modo anticipato, entro il giorno 5 del mese di riferimento, con le modalità sotto descritte:

- direttamente presso gli uffici amministrativi della R.S.A. a mezzo di assegno circolare o bancario;
- a mezzo di bonifico bancario o postale.

Non è prevista la possibilità dell'effettuazione di pagamenti in contanti, se non per importi rientranti nei limiti previsti dalla normativa nazionale di tempo in tempo vigente.

Le rette potranno subire degli aumenti annuali in base all'indice Istat o, semplicemente, sulla base di specifiche esigenze della Struttura che possono determinarne la necessità. In qualunque caso, gli Ospiti e/o i loro Garanti, saranno avvisati per iscritto almeno 15 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe e potranno esercitare il diritto di recesso dal contratto di ospitalità con il rimborso dell'eventuale retta anticipatamente versata, nel mese di riferimento, a far data dal giorno di effettiva dimissione.

In caso di assenza temporanea dalla R.S.A. dovuta a ricovero ospedaliero, vacanza o rientro in famiglia non verrà applicata alcuna scontistica sulle rette.

In caso di ricovero dell'Ospite, è garantito l'accesso di operatori della R.S.A. presso il presidio ospedaliero, mirato al cambio di biancheria e all'effettuazione di interventi assistenziali a supporto della Famiglia, compatibilmente con le reali necessità dell'Ospite e con le esigenze organizzative della R.S.A.

Le prestazioni comprese nella retta sono riportate nell'Allegato B della presente Carta dei Servizi. L'erogazione di prestazioni non incluse nella retta deve essere richiesta alla Direzione della struttura che, in caso di recepimento delle particolari richieste, provvederà a fornire per iscritto modalità ed eventuali costi per l'erogazione.

Annualmente, ed entro i termini previsti per legge per la presentazione della dichiarazione dei redditi, viene rilasciata all'intestatario/i delle fatture relative alla retta di degenza la dichiarazione prevista dalla D.G.R. lombarda n. 26316/97 e DGR 1298 del 25/02/2019 relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie ai fini della detrazione fiscale. Le dichiarazioni saranno a disposizione degli intestatari delle fatture presso l'Ufficio Amministrativo della R.S.A.; dietro richiesta, potranno essere spedite via posta o via e-mail.

### **CONDIZIONI PARTICOLARI**

Per alcuni ospiti già presenti in struttura da molti anni, resteranno in vigore le tariffe precedentemente concordate.

Per gli ospiti la cui retta di soggiorno è a carico di Comuni, ATS, altri Enti, organizzazioni pubbliche e/o private, vengono stipulati accordi e/o convenzioni che comportano tariffe concordate e concordabili, sulla base delle specifiche esigenze degli ospiti proposti e/o dell'Ente di riferimento.

### **19. Deposito Cauzionale**

All'atto dell'ammissione dell'ospite in R.S.A. è previsto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero pari a € 1.500,00 (millecinquecento/00). Tale deposito è da considerarsi infruttifero e verrà reso al momento della dimissione secondo quanto previsto dal Regolamento Interno della R.S.A.

## **20. Customer Satisfaction**

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, la nostra R.S.A. provvede a somministrare annualmente i “Questionari di Soddisfazione” degli Ospiti e dei Familiari, che prevedono il giudizio, in forma anonima sui servizi erogati; la forma anonima viene garantita attraverso la presenza, all’ingresso della R.S.A., di un box dedicato alla raccolta dei Questionari compilati.

I Questionari restituiti compilati vengono rielaborati per ottenere le percentuali di risposte positive e negative.

Il riepilogo dei risultati dei Questionari viene affisso nella bacheca della R.S.A., rimanendo a disposizione del pubblico per 15 giorni, ed inoltre saranno programmati specifici incontri con gli ospiti ed i loro familiari, per la condivisione e l’analisi delle risultanze.

Una volta individuate le aree in cui è stato riscontrato un livello di gradimento non soddisfacente, l’èquipe di lavoro, mediante incontri e riunioni programmate e mirate, elaborerà obiettivi ed interventi tempestivi per cercare di sopperire alle eventuali mancanze riscontrate nell’ambito del piano di miglioramento della qualità in R.S.A.

## **21. Relazione con il Pubblico**

Al fine di garantire agli ospiti il rispetto degli impegni dichiarati nella presente Carta dei Servizi e delle prestazioni erogate, per garantire una comunicazione efficace con i propri Clienti e per garantire il concreto esercizio dei diritti dei cittadini, la RSA Le Colline provvede a:

- Ricevere suggerimenti e reclami allo scopo di tutelare l’ospite da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale
- Fornire agli ospiti e loro famigliari tutte le informazioni inerenti ai servizi forniti dalla struttura e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;
- Attuare la gestione del reclamo: per qualsiasi disservizio o non conformità rilevati, ogni Ospite (o Suo Familiare / Tutore / Amministratore di Sostegno) può presentare reclamo verbale o scritto, utilizzando l’apposita modulistica presente presso la R.S.A. La Direzione provvederà a fornire una risposta al reclamo presentato, entro e non oltre 15 giorni dalla data di inoltro del reclamo;
- Garantire la trasparenza degli atti amministrativi attraverso l’inserimento nel sito istituzionale della documentazione ai sensi della normativa di tempo in tempo vigente;
- Informare della possibilità di chiedere l’intervento del Difensore Civico del Comune qualora fosse negata o limitata la fruibilità delle prestazioni e della possibilità di accedere all’Ufficio relazioni con il Pubblico e all’Ufficio di Pubblica Tutela dell’ATS competente per ogni eventuale necessità;
- Garantire comportamenti e atteggiamenti professionali in linea con il Codice Etico aziendale.

## **22. Informazione e Privacy**

Il diritto all'informazione viene garantito attraverso le seguenti modalità:

- Riconoscimento di tutto il personale attraverso apposito cartellino identificativo riportante il nome dell'operatore, la foto e la qualifica
- Presenza di segnaletica in R.S.A.

Il diritto alla Privacy è garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali e sensibili, di cui all'Ospite e/o Suo Familiare / Tutore / Amministratore di Sostegno viene rilasciata corretta informativa, ai sensi della vigente normativa in materia (D.Lgs. 101/2018 -"Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679).

## **23. Assicurazioni**

La "Servizi Socio Sanitari S.r.l." ha stipulato idonee polizze assicurative per la responsabilità civile conformi alla vigente normativa nazionale e regionale, a copertura degli eventuali rischi derivanti dal fabbricato e dall'esercizio dell'attività.

## **24. Igiene degli alimenti (Haccp)**

Viene garantita attraverso l'applicazione di quanto indicato nel manuale previsto dal dlgs 163/03, comprendente tutte le procedure, le schede di rilevazione e quant' altro previsto dalla normativa al riguardo, mettendo in atto il sistema di "controllo di processo" al fine della valutazione del rischio igienico alimentare con la conseguente adozione delle misure idonee per garantire la salubrità degli alimenti. Allo scopo il personale segue percorsi formativi sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

## **25. Attuazione D.L. 81 del 2008**

La R.S.A. ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, provvedendo alla valutazione del rischio e predisponendo la documentazione prevista dalla normativa, tenendola costantemente aggiornata. Il datore di lavoro ha provveduto all'istituzione del servizio prevenzione e protezione con la nomina del Responsabile.

A tutte le aziende appaltatrici dei servizi presso la R.S.A. viene richiesto il rispetto della normativa sulla sicurezza del lavoro ed in particolare viene redatto, quando previsto dalla normativa, il DUVRI.

## **26. Antincendio**

La struttura è in possesso del C.P.I ed è adeguata di tutte le misure previste dalla Legge.

La dotazione di mezzi antincendio è adeguata ad affrontare il rischio così come valutato dal datore di lavoro e sono presenti, in particolare, le seguenti attrezzature e dotazioni:



- Impianto automatico di rilevazione fumo in tutte le aree della struttura
- Pannelli di istruzione nei corridoi
- Percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza
- Rete idrica antincendio con idranti e colonnina a disposizione dei VV.F.
- Presidi antincendio (estintori, coperte antifiama ecc.)

Il personale è formato per la lotta antincendio con attestato di idoneità tecnica "Elevato Rischio" ed è presente la squadra di emergenza per garantire l'attuazione delle procedure previste nel piano emergenza evacuazione. Allo scopo vengono effettuate periodicamente le previste prove di emergenza evacuazione della R.S.A.

## **27. Sicurezza impiantistica e continuità elettrica**

Al fine di garantire la corretta manutenzione degli impianti cosiddetti pericolosi, sono attivati specifici contratti con ditte specializzate. In particolare si è provveduto alla nomina del terzo responsabile per la centrale termica per il riscaldamento e la produzione di acqua calda sanitaria e all'individuazione dei manutentori per gli impianti meccanici, elettrici, antincendio, segnalazione emergenza ospiti.

La continuità elettrica è garantita dal gruppo di continuità.

## 28. Carta dei diritti dell'Anziano

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna, restando comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

## **29. Dove siamo e come raggiungerci**

### **➤ MEZZI PRIVATI**

- da autostrada Torino/Piacenza (A21) uscita consigliata Voghera, proseguire in direzione Salice Terme – Varzi per circa 18 km.
- da autostrada Milano/Genova (A7) uscita consigliata Casei Gerola, proseguire in direzione di Voghera - Salice Terme – Varzi per circa 25 km

### **➤ MEZZI PUBBLICI**

- Stazione Ferroviaria con partenze da Milano, Pavia ed Alessandria
- Servizio Autobus di linea da Milano, Pavia, Voghera, Alessandria

### **➤ PRINCIPALI DISTANZE**

- da Milano 75 km
- da Pavia 43 km
- da Voghera 18 km

## **30. I nostri contatti**

“RSA LE COLLINE”

Loc. Casa Ponte n.2

Cap 27050 Cecima (PV)

Tel: 0383/59194

e-mail            [contatti@servizisociosanitarisrl.it](mailto:contatti@servizisociosanitarisrl.it)

pec                [servizisociosanitari@pec.it](mailto:servizisociosanitari@pec.it)

Allegati

ALLEGATO A MENU TIPO

RSA LE COLLINE – CECIMA MENU' PRIMAVERA / ESTATE

		LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
<b>PRIMA SETTIMANA</b>	<b>PRANZO</b>	- Pasta al pomodoro e basilico - Scaloppine di pollo - Insalata - Frutta	- Pasta al pesto - Filetto di pesce - Insalata verde - Frutta	- Insalata di riso - Formaggio - Fagiolini - Frutta	- Pasta al pomodoro e basilico - Formaggio - Insalata - Frutta	- Pasta in bianco - Tortino di frittata - Piselli - Frutta	- Pasta al pomodoro e zucchine - Mozzarella - Pomodori - Frutta	- Ravioli olio e salvia - Rollatine - Verdure grigliate - Frutta - Dolce
	<b>CENA</b>	- Crema di piselli con riso - Bastoncini di pesce - Carote - Frutta	- Riso in bianco - Prosciutto cotto - Pomodori - Frutta	- Crema di cipolle - Mortadella - Carote - Frutta	- Pasta in bianco - Pollo - Patatine - Frutta	- Passato di verdure con pasta o riso - Prosciutto - Insalata - Frutta	- Risotto giallo - Polpette - Insalata mista - Frutta	- Minestrina - Prosciutto - Insalata - Frutta
		LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
<b>SECONDA SETTIMANA</b>	<b>PRANZO</b>	- Passato di verdure e legumi - Petto di pollo - Carote julienne - Frutta	- Pasta all'olio - Polpette - Patate o fagiolini - Frutta	- Pasta alla norma - Ricotta/Philadelphia - Contorno - Frutta	- Pizza - Contorno - Frutta	- Pasta al pomodoro - Filetto di pesce - Contorno - Frutta	- Pasta ai peperoni - Spinacine - Contorno - Frutta	- Gnocchi al pesto - Lonza - Contorno - Frutta - Dolce
	<b>CENA</b>	- Riso con verdure - Tonno - Contorno - Frutta	- Riso in bianco - Vitello tonnato - Contorno - Frutta	- Passato con crostini - Sogliola alla mugnaia - Contorno - Frutta	- Crema di cipolle - Svizzere - Contorno - Frutta	- Insalata di pasta - Prosciutto - Insalata mista - Frutta	- Minestrina - Formaggio - Contorno - Frutta	- Pasta bianca - Mortadella - Contorno - Frutta cotta

**RSA LE COLLINE – CECIMA**

**MENU' PRIMAVERA / ESTATE**

		<b>LUNEDI'</b>	<b>MARTEDI'</b>	<b>MERCOLEDI'</b>	<b>GIOVEDI'</b>	<b>VENERDI'</b>	<b>SABATO</b>	<b>DOMENICA</b>
<b>TERZA SETTIMANA</b>	<b>PRANZO</b>	- Pasta al tonno - Certosa o Belpaese - Contorno - Frutta	- Pasta all'olio - Filetto di pesce - Contorno - Frutta	- Passato di verdura - Lonza - Contorno - Frutta	- Pasta al pomodoro e olive - Arrosto di tacchino - Contorno - Frutta	- Pasta allo zafferano - Formaggio - Contorno - Frutta	- Ravioli olio e salvia - Arrosto di vitello - Insalata mista - Frutta	- Risotto giallo - Scaloppine al limone - Pomodori - Frutta - Dolce
	<b>CENA</b>	- Passato con crostini - Simmenthal - Contorno - Frutta	- Risotto alle verdure - Mozzarella - Contorno - Frutta	- Pasta al pesto - Affettati misti - Contorno - Frutta	- Minestrone con crostini - Sogliola impanata - Contorno - Frutta	- Pizza - Prosciutto - Contorno - Frutta	- Pasta in bianco - Bastoncini di pesce - Patate - Frutta	- Minestra di verdure - Prosciutto cotto - Contorno - Frutta
<b>QUARTA SETTIMANA</b>	<b>PRANZO</b>	- Gnocchi al pomodoro - Filetto di pesce - Contorno - Frutta	- Insalata di riso - Pollo - Contorno - Frutta	- Pasta al ragù - Ricotta/crescenza - Contorno - Frutta	- Pizza - Mortadella - Contorno - Frutta	- Crema di carote con pasta - Arrosto - Contorno - Frutta	- Pasta alle verdure - Torta salata - Carote julienne - Frutta	- Ravioli al ragù - Lonza - Pomodori - Frutta - Dolce
	<b>CENA</b>	- Passato con crostini - Tomini - Contorno - Frutta	- Pasta alle verdure - Tonno - Contorno - Frutta	- Crema di cipolle - Frittata con erbe - Contorno - Frutta	- Pasta in bianco - Merluzzo alla marinara - Contorno - Frutta	- Insalata di pasta - Simmenthal - Contorno - Frutta	- Pasta bianca - Svizzere - Piselli - Frutta	- Minestrone con crostini - Prosciutto e melone - Zucchine - Frutta

**RSA LE COLLINE - CECIMA**

**Menù invernale**

		LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
<b>PRIMA SETTIMANA</b>	<b>PRANZO</b>	- Gnocchi al pesto - Frittata con spinaci - Contorno - Frutta	- Pasta bianca - Brasato di manzo - Contorno - Frutta	- Pasta al pomodoro - Formaggio - Contorno - Frutta	- Pasta e piselli - Pollo alla cacciatora - Contorno - Frutta	- Risotto giallo - Pesce gratinato - Contorno - Frutta	- Pasta al pesto - Lonza - Contorno - Frutta	- polenta - Rollatine con patate al forno - Dolce
	<b>CENA</b>	- Zuppa di lenticchie - Pesce impanato - Contorno - Frutta	- Passato con riso - Prosciutto cotto - Contorno - Frutta cotta	- Crema di zucchine con crostini - Tomini con verdura - Frutta	- Minestrone con pasta - Affettati misti(no prosc) - Contorno - Frutta cotta	- minestrone con fagioli - Polpette - Contorno - Frutta	- Minestrina - Formaggi - Contorno - Frutta	- Minestrina - Tonno - Piselli - Frutta
<b>SECONDA SETTIMANA</b>	<b>PRANZO</b>	- Pasta al pomodoro - Sogliola dorata - Contorno - Frutta	- ravioli con ragù - Cosce di pollo - Contorno - Frutta	- Pasta e fagioli - Frittata - Contorno - Frutta	- pasta al pomodoro) - Formaggio - Frutta	- Pasta all'olio - Lonza - Contorno - Frutta	- Gnocchi al pomodoro - Polpette - Contorno - Frutta	- Pasta al forno - Arrosto di manzo - Patate e piselli - Dolce
	<b>CENA</b>	- Tortellini in brodo - Mozzarella - Contorno - Frutta	- Minestrina - Simmenthal - Contorno - Frutta	- Riso in bianco - Prosciutto cotto e crudo - Contorno - Frutta cotta	- Zuppa di legumi - Tonno - Contorno - Frutta	- minestrina - Formaggi misti - Contorno - Frutta cotta	- Minestrina - Wurstel con insalata di verza - Frutta	- Minestrone - Uova sode con insalata e tonno - Contorno - Frutta

**RSA LE COLLINE - CECIMA**

**Menù tipo**

		<b>LUNEDI'</b>	<b>MARTEDI'</b>	<b>MERCOLEDI'</b>	<b>GIOVEDI'</b>	<b>VENERDI'</b>	<b>SABATO</b>	<b>DOMENICA</b>
<b>TERZA SETTIMANA</b>	<b>PRANZO</b>	- Risotto giallo - Pesce - Insalata - Frutta	- Gnocchi al ragù - Frittata con verdure - Insalata - Frutta	- Pasta con piselli - Pollo al limone - Tris di verdura - Frutta	- Pasta bianca - Arrosto di vitellone - Contorno - Frutta	- Pasta con verdure - cotoletta di pollo - Contorno - Frutta	- polenta - Polpette - Insalata - Frutta	- Pasta alla mediterranea - Pollo al forno con fagiolini - Dolce
	<b>CENA</b>	- Tortellini in brodo - Formaggio - Erbette - Frutta	- pasta - Affettati(no prosci) - Verdura - Frutta	- Crema di zucchine con crostini - Simmenthal - Insalata - Frutta cotta	- Minestrina - Tonno - Insalata - Frutta	- Passato di verdura - formaggio - Contorno - Frutta	- Pasta in bianco - Tacchino farcito - Patate - Frutta cotta	- zuppa di ceci - Prosciutto cotto - Contorno - Frutta
<b>QUARTA SETTIMANA</b>	<b>PRANZO</b>	- pasta al ragù) - pesce - Contorno - Frutta	- Pasta al pesto - Lonza - Verdura - Frutta	- Risotto parmigiana - Frittata con mozzarella - Verdura - Frutta	- riso e piselli - Sogliola - Contorno - Frutta	- Pasta alla pizzaiola - Tacchino agli aromi - Patate al forno - Frutta	- Pasta al ragù - Hamburger - Insalata mista - Frutta	- Lasagne alla bolognese - Scaloppine - Carote - Dolce
	<b>CENA</b>	- Passato di verdure - formaggio - Broccoli - Frutta	- Minestrina - Simmenthal - Verdura - Frutta	- pasta in bianco - Formaggio - Insalata - Frutta	- Minestrone con crostini - Tonno - Insalata - Frutta cotta	- Crema di zucchine - Affettati misti(no pros) - Frutta	- Lenticchie e crostini - Cotoletta di pollo - Spinaci - Frutta cotta	- Minestrone - Mortadella - Fagiolini - Frutta

**SERVIZI SOCIO SANITARI S.R.L.**

**ALLEGATO B – PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA**

**AREA SERVIZI ALBERGHIERI**

Tipologia di Servizio	Servizio erogato dalla R.S.A.		Frequenza	Servizio compreso nella Retta	Servizio non compreso nella Retta	Costi	Note
	SI	NO					
<b>GUARDAROBA</b>							
Lavanderia/ stireria:	X			X			
• indumenti personali	X		quotidiana	X			
• biancheria	X		quotidiana	X			
• lavaggio capi delicati a secco (es. giacca, cappotto, etc.)		X					
• piccole riparazioni	X		al bisogno	X			
• fornitura abbigliamento particolare (es. tutone)		X					
<b>PARRUCCHIERE / BARBIERE</b>							
• lavaggio / asciugatura	X		Settimanale e / o al bisogno	X			Attività a cura del personale assistenziale
• piega	X		mensile	X			
• taglio	X		mensile	X			
• trattamenti: permanente, tinte, etc.	X		Mensile (su richiesta)	X			
• barba	X		quotidiana	X			Attività a cura del personale assistenziale
<b>PEDICURE / MANICURE</b>							
• cura dei piedi e delle mani	X		al bisogno	X			
• podologia curativa	X		al bisogno		X		
<b>PRODOTTI PER L'IGIENE</b>							
• prodotti igiene personale (es. sapone, shampoo, bagnoschiuma, creme, etc.)	X		quotidiana	X			
<b>RISTORAZIONE</b>							
• consulenza nutrizionale		X					
• bevande ai pasti	X		quotidiana	X			
• bevande fuori pasto	X		quotidiana	X			
• spuntino / merenda	X		quotidiana	X			
• pasto visitatore		X					
<b>ASSISTENZA IN OSPEDALE</b>							
• cambio biancheria	X		al bisogno	X			
• interventi assistenziali	X		al bisogno	X			compatibilmente con le reali necessità dell'Ospite e con le



## SERVIZI SOCIO SANITARI S.R.L.

Tipologia di Servizio	Servizio erogato dalla R.S.A.		Frequenza	Servizio compreso nella Retta	Servizio non compreso nella Retta	Costi	Note
	SI	NO					
							esigenze organizzative della R.S.A.
• sorveglianza		X					
<b>SERVIZI GENERALI</b>							
• riscaldamento	X		stagionale	X			
• raffrescamento	X		stagionale	X			
• condizionamento	X		stagionale	X			
• telefonate	X		quotidiana		X		
• giornali	X		quotidiana	X			Servizio non personalizzato
• biblioteca	X		quotidiana	X			
• televisione	X		quotidiana	X			
<b>TRASPORTI</b>							
• per visite ospedaliere prescritte da R.S.A., accertamenti stati di invalidità con autoambulanza	X		al bisogno		X		
• per visite ospedaliere, specialistiche non prescritte da R.S.A. con autoambulanza	X		al bisogno		X		
• trasporti sociali a cura di volontariato	X		al bisogno	X			A cura del personale della RSA. Servizio erogabile solo per gli Ospiti valutati dall'equipe sanitaria trasportabili con mezzi privati e compatibilmente con le esigenze organizzative della R.S.A.
• trasporti con mezzi della R.S.A.	X		al bisogno	X			
• accompagnamento nei trasferimenti		X					
<b>ATTIVITA' RICREATIVE ESTERNE</b>							
• gite	X		annuale	X			Frequenza annuale per gite a lunga percorrenza (della durata di una giornata). Per gite a breve tragitto, frequenza secondo progr. Servizio Animazione
• vacanze estive o invernali		X					
<b>FINE VITA</b>							
• esequie funebri e attività medico necroscopica		X					
• vestizione dei defunti	X			X			

**AREA SERVIZI SANITARI**

La R.S.A. in attuazione delle disposizioni regionali in materia:

1. eroga, senza ulteriori oneri a carico degli ospiti, l'assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, ritenendosi escluse le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale nonché quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale;
2. fornisce, senza ulteriori oneri a carico degli ospiti, ausili per incontinenti (pannolini, pannoloni e traverse);
3. fornisce, senza ulteriori oneri a carico degli ospiti, ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario;
4. garantisce la fornitura di letti a tre sezioni per tutti i posti letto;
5. garantisce una dotazione di materassi e cuscini antidecubito atta a rispondere alle esigenze degli ospiti che presentano o sono a rischio di lesioni da decubito

La R.S.A. garantisce altresì i seguenti servizi:

Tipologia di servizio	Frequenza	Servizio compreso nella retta	Servizio non compreso nella retta	Costi	NOTE
<b>CONSULENZE SPECIALISTICHE</b>					
• fisiatra			X		
• cardiologo			X		
• oculista			X		
• neurologo			X		
• ortopedico			X		
• chirurgo			X		
• psicologo			X		
• altro: geriatra			X		
<b>TICKET ESAMI DIAGNOSTICI</b>					
• se prescritti dal Medico di struttura			X		
• se non prescritti dal Medico di struttura			X		
<b>TICKET VISITE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI</b>					
• se prescritti dal Medico di struttura			X		
• se non prescritti dal Medico di struttura			X		
<b>NOTE</b>					