

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. 15.0 della Carta dei Servizi è stata adottata con verbale di Consiglio d'Amministrazione della Servizi Socio Sanitari S.r.l. del 30/12/2025
Il Consiglio di Amministrazione altresì delibera di dare incarico al Presidente per gli aspetti relativi alla diffusione agli Ospiti di tale documentazione approvata.*

CARTA DEI SERVIZI R.S.A. "Le Colline"

INDICE

1.	PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA E DEL RISPETTO	4
2.	PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ E OBIETTIVITÀ.....	4
3.	VALORIZZAZIONE DELL'INDIVIDUALITÀ	4
4.	PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE	4
5.	PRINCIPIO DI EFFICACIA E DI EFFICIENZA	4
6.	FINALITÀ E OBIETTIVI.....	4
7.	LA STRUTTURA	5
8.	L'ORGANIZZAZIONE	5
9.	IL PERSONALE	5
10.	SERVIZI OFFERTI.....	5
10.1	MODALITÀ ORGANIZZATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	5
	SERVIZIO MEDICO	6
	SERVIZIO INFERMIERISTICO	6
	SERVIZIO DI RIABILITAZIONE	6
	SERVIZIO EDUCATIVO PROFESSIONALE E DI ANIMAZIONE	6
	SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE	6
	SERVIZIO DI RISTORAZIONE	6
	SERVIZIO DI LAVANDERIA	6
	SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE.....	6
	SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	7
11.	LA GIORNATA TIPO	7
12.	PROCEDURE DI ACCESSO ALLA STRUTTURA.....	7
12.1	PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA, COSTITUZIONE E GESTIONE LISTA DI ATTESA	7
12.2	INGRESSO IN STRUTTURA	8
12.3	ACCOGLIENZA DELL'OSPITE	8
13.	PROCEDURE DI DIMISSIONE DALLA STRUTTURA	8
14.	ORARIO DELLE VISITE.....	10
15.	ASSISTENZA RELIGIOSA	10
16.	DIVIETO DI FUMO.....	10
17.	LA RETTA	10
17.1	DEPOSITO CAUZIONALE.....	11
18.	CUSTOMER SATISFACTION	11
19.	RELAZIONE CON IL PUBBLICO	11
20.	INFORMAZIONE E PRIVACY	12
21.	ASSICURAZIONI.....	12
22.	IGIENE DEGLI ALIMENTI (HACCP)	12
23.	ATTUAZIONE D.LGS. 81 DEL 2008	12
24.	ANTINCENDIO.....	12
25.	SICUREZZA IMPIANTISTICA E CONTINUITÀ ELETTRICA	12

26. CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO.....	13
27. DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI.....	15
27.1 I NOSTRI CONTATTI	15
ALLEGATO A MENU TIPO	16
ALLEGATO B – PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA.....	18
ALLEGATO C – MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO	20
ALLEGATO D – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE.....	21

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 a 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. È 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.

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
per gli aspetti socio sanitario 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

10.1 MODALITÀ ORGANIZZATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi all'interno della R.S.A. sono 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 il 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

È 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. È 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 Rivanazzano Terme (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 la 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. È 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.

11. LA GIORNATA TIPO

07,00 / 10,00	Alzata e cure igieniche
07,00 / 09,00	Colazione
09,00 / 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

12.1 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 regionale di ammissione, da parte del diretto interessato, suo familiare o terzo avente titolo, Servizio Sociale di Ente Pubblico, disponibile presso l'Ufficio Amministrativo o scaricabile direttamente dal sito di ATS Pavia. Una volta compilato in ogni sua parte, il modulo può essere riconsegnato direttamente, spedito via e-mail o posta agli stessi uffici della RSA. Un incaricato provvederà, con una visita guidata, ad illustrare la struttura, i servizi offerti e a fornire in particolare tutte le informazioni relative a:

- rette in vigore
- funzione e utilità della figura di Amministratore di Sostegno
- modalità per accedere ad eventuali forme di integrazione economica da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

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

Grazie ai dati forniti, un'equipe multidisciplinare provvederà a valutare le condizioni della persona e l'appropriatezza del ricovero per l'eventuale inserimento nella R.S.A.

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

In caso di indisponibilità di posti letto, l'Ufficio Amministrativo provvederà ad inserire la domanda in lista d'attesa, effettuando il 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 in caso gravi problematiche relative alle condizioni di salute o legate al disagio sociale, preferibilmente certificate da un Medico e/o dai Servizi Sociali di Enti pubblici o privati. Inoltre, a parità di condizioni in base al criterio sopra indicato, verrà riconosciuta una priorità di ingresso ai residenti nel comune di Cecima.

In ogni caso, sulla base del posto letto disponibile e partendo dal presupposto del rispetto della cronologia della domanda, si potrà addivenire

ad una scelta basata sul sesso del richiedente e sulla compatibilità delle condizioni del richiedente rispetto alla tipologia di posto letto disponibile.

12.2 INGRESSO IN STRUTTURA

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

1. Documentazione amministrativa
2. Carta d'identità in corso di validità
3. Tessera sanitaria in corso di validità
4. Esenzioni possedute
5. Documentazione sanitaria
6. Documentazione sanitaria precedente
7. Esami ematochimici recenti (massimo 6 mesi)
8. 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
9. Terapia personale in atto certificata dal medico curante

12.3 ACCOGLIENZA DELL'OSPITE

Al momento dell'ingresso, all'Ospite è effettuato un triage di accoglienza dove vengono rilevati i parametri vitali e eseguito dal medico un primo esame obiettivo delle condizioni di salute della persona, con verifica della terapia assunta. Sulla base di quanto previsto nel Piano Operativo Pandemico – POP – adottato di tempo in tempo dalla RSA, saranno inoltre messe in atto eventuali ulteriori procedure. Al termine del triage, l'Ospite viene accolto dal personale ed accompagnato nella sua camera. Sempre il personale provvederà a mostrare all'Ospite, se non impossibilitato, 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 Legge sulla privacy.

Dopo aver acquisito 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. Verrà inoltre effettuata la visita medica completa e si provvederà all'apertura del Fascicolo Socio Sanitario dell'Ospite.

La R.S.A. può rilasciare la documentazione socio-sanitaria relativa allo stato di salute dell'Ospite, dietro richiesta dell'Ospite stesso o di suoi delegati, senza costi aggiuntivi. La consegna della documentazione avverrà presso la struttura entro 20 giorni dalla data della richiesta.

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. 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.

13. PROCEDURE DI DIMISSIONE DALLA STRUTTURA

Le dimissioni possono avvenire in caso di decesso o trasferimento dell'Ospite su richiesta scritta del firmatario del contratto di Ospitalità.

La struttura non garantisce il mantenimento del posto letto qualora si verificano le seguenti condizioni:

- nel caso in cui un familiare/tutore/AdS somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona di bevande o cibo, senza previa autorizzazione del medico responsabile della Struttura;
- nel caso in cui l'Ospite divenga pericoloso per sé stesso o per gli altri, ovvero tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità;
- nel caso in cui l'Ospite violi ripetutamente le regole di convivenza e ciò faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita

dell'istituzione o qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti dell'Ospite;

- nel caso di insolvenza del pagamento della retta, trascorsi trenta giorni dalla scadenza del pagamento, il contratto si intende automaticamente risolto.

Sia l'Ospite (o suo/suoi rappresentante/i firmatari del contratto di Ospitalità) che la società avranno diritto di recedere dal contratto con un preavviso di quindici giorni. La parte inadempiente sarà tenuta al risarcimento del mancato preavviso sulla base della frazione giornaliera della retta mensile moltiplicata per i giorni di mancato preavviso.

In caso di dimissioni dovute a trasferimento dell'Ospite verso altra struttura, per assicurare la continuità delle cure verrà rilasciata dalla RSA la lettera di dimissione redatta dal medico corredata dalla terapia in corso e copia degli accertamenti effettuati durante la degenza. In caso di ausili concessi da ATS ad uso personale del paziente, gli stessi verranno consegnati all'atto delle dimissioni. Le eventuali spese di trasporto per il trasferimento saranno a carico dell'Ospite.

In caso di dimissioni dovute al rientro al domicilio dell'Ospite, per assicurare la continuità delle cure verrà rilasciata dalla RSA la lettera di dimissione redatta dal medico corredata dalla terapia in corso e copia degli accertamenti effettuati durante la degenza. Inoltre si garantisce il supporto ai famigliari nella predisposizione di tutte le azioni necessarie per assicurare un'assistenza adeguata alle esigenze della persona (es. modalità per la scelta del medico di medicina generale, necessità richiesta di ausili o presidi). Le eventuali spese di trasporto per il rientro al domicilio saranno a carico dell'Ospite.

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:

- il guardaroba personale e gli effetti personali
- tutti i documenti consegnati all'ingresso
- il deposito cauzionale (se ricorrono i presupposti in base al Regolamento Interno)
- la documentazione sanitaria completa, se richiesta
- una lettera di dimissioni compilata a cura del medico della RSA.

Per la richiesta della documentazione sanitaria completa, dovrà essere presentata apposita domanda in carta libera, contenente:

- gli estremi del richiedente
- a che titolo viene presentata la richiesta allegando idonea documentazione legittimante

(oltre all'Ospite o persona da questo delegata, la documentazione sanitaria può essere regolarmente richiesta dal firmatario del contratto di ospitalità, dal tutore, curatore o amministratore di sostegno, dagli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso)

- copia di un documento di identità in corso di validità
- modalità di ritiro prescelta

La richiesta deve essere presentata di persona presso l'ufficio amministrativo della RSA o a mezzo di lettera raccomandata o posta elettronica certificata

Il ritiro della documentazione sanitaria richiesta può essere fatto dall'avente diritto secondo una delle seguenti modalità:

- Ritiro presso struttura di riferimento da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta.
- Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario

Tempi di consegna

Le copie vengono rilasciate entro 30 giorni dal momento in cui è pervenuta la richiesta, fatto salvo il caso in cui la cartella non fosse ancora chiusa, ad esempio in attesa della chiusura della stessa per mancanza di referto istologico o altri esami clinici non ancora pervenuti.

Tariffe per il rilascio dei documenti e modalità di pagamento

Il pagamento delle spese per la copia della documentazione dovrà essere effettuato contestualmente alla richiesta, ed ammonta ad € 75,00 (eurosettantacinque/00) a cui verranno aggiunte le eventuali spese per l'invio del plico postale

14. ORARIO DELLE VISITE

L'accesso alla struttura è sempre possibile dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Alla luce della recente pandemia, per prevenire situazioni di sovraffollamento e garantire la sicurezza di Ospiti e visitatori, è gradita la comunicazione dell'orario indicativo di visita.

Dalle 20.00 alle 8.00 invece l'accesso è regolamentato e può avvenire mediante presentazione di richiesta alla Direzione della R.S.A. che, sentito il Responsabile Sanitario, provvederà all'eventuale autorizzazione dell'accesso.

È comunque opportuno che tali visite non arrechino disturbo alla tranquillità, al riposo e alla privacy degli altri Ospiti residenti.

15. ASSISTENZA RELIGIOSA

A tutti gli Ospiti è garantita la possibilità di professare liberamente la propria religione, con modalità che siano compatibili con la privacy e le condizioni degli altri Ospiti della struttura.

In considerazione della tradizione cristiano cattolica del nostro territorio e della disponibilità dei sacerdoti ad intervenire senza costi aggiuntivi sulla retta, garantiamo l'assistenza religiosa su richiesta. In caso di analoghe richieste fatte da Ospiti con riferimento ad altre confessioni, la nostra organizzazione è disponibile a porre in essere, avendo la disponibilità dei relativi ministri del culto ed alle medesime condizioni, ulteriori momenti dedicati a loro.

16. 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.

17. LA RETTA

La retta giornaliera in vigore presso la R.S.A. per Ospiti solventi dal 01/01/2026 ammonta a € 64,00 (sessantaquattro/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 corrispondersi 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.

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.

17.1 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.

18. 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 30 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'équipe 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.

19. 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.

20. INFORMAZIONE E PRIVACY

Il diritto all'informazione è 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).

21. ASSICURAZIONI

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.

22. IGIENE DEGLI ALIMENTI (HACCP)

È garantita attraverso l'applicazione di quanto indicato nel manuale previsto dal D.Lgs. 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.

23. ATTUAZIONE D.LGS. 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. è richiesto il rispetto della normativa sulla sicurezza del lavoro ed in particolare è redatto, quando previsto dalla normativa, il DUVRI.

24. 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.

25. 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.

26. CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'andamento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati), agenzie di informazione e, più in generale, mass media, famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano: il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.

Il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

Il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e doveri

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

La tutela dei diritti riconosciuti

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

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

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

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

27. 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 25km

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

27.1 I NOSTRI CONTATTI

RSA LE COLLINE - Località Casa Ponte, 2 - 27050 Cecima (PV)

Tel. 0383 59194

e-mail contatti@servizisociosanitarisrl.it

ALLEGATO A MENU TIPO

RSA LE COLLINE – CECIMA MENU PRIMAVERA / ESTATE

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRIMA SETTIMANA	PRANZO	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
	CENA	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
SECONDA SETTIMANA	PRANZO	Passato di verdure e legumi Petto di pollo Carote julienne Frutta	Pasta all'olio Polpette Patate o fagiolini Frutta	Pasta alla norma Ricotta/Philadelph a 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
	CENA	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
TERZA SETTIMANA	PRANZO	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
	CENA	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
QUARTA SETTIMANA	PRANZO	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
	CENA	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 MENU INVERNALE

		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRIMA SETTIMANA	PRANZO	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 cacciatore Contorno Frutta	Risotto giallo Pesce gratinato Contorno Frutta	Pasta al pesto Lonza Contorno Frutta	Polenta Rollatine con patate al forno Dolce
	CENA	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 prosciutto) Contorno Frutta cotta	minestrone con fagioli Polpette Contorno Frutta	Minestrina Formaggi Contorno Frutta	Minestrina Tonno Piselli Frutta
SECONDA SETTIMANA	PRANZO	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
	CENA	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
TERZA SETTIMANA	PRANZO	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
	CENA	Tortellini in brodo Formaggio Erbette Frutta	pasta Affettati (no prosciutto) 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
QUARTA SETTIMANA	PRANZO	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
	CENA	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 prosciutto) Frutta	Lenticchie e crostini Cotoletta di pollo Spinaci Frutta cotta	Minestrone Mortadella Fagiolini Frutta

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					
GUARDAROBA							
Lavanderia/ stileria:	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					
PARRUCCHIERE / BARBIERE							
• 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
PEDICURE / MANICURE							
• cura dei piedi e delle mani	X		al bisogno	X			
• podologia curativa	X		al bisogno		X		
PRODOTTI PER L'IGIENE							
• prodotti igiene personale (es. sapone, shampoo, bagnoschiuma, creme, etc.)	X		quotidiana	X			
RISTORAZIONE							
• consulenza nutrizionale		X					
• bevande ai pasti	X		quotidiana	X			
• bevande fuori pasto	X		quotidiana	X			
• spuntino / merenda	X		quotidiana	X			
• pasto visitatore		X					
ASSISTENZA IN OSPEDALE							
• cambio biancheria	X		al bisogno	X			
• interventi assistenziali	X		al bisogno	X			compatibilmente con le reali necessità dell'Ospite e con le esigenze organizzative della R.S.A.
• sorveglianza		X					
SERVIZI GENERALI							
• 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			
TRASPORTI							
• 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					

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	SERVIZIO EROGATO DALLA R.S.A.		FREQUENZA	SERVIZIO COMPRESO NELLA RETTA	SERVIZIO NON COMPRESO NELLA RETTA	COSTI	NOTE
	SI	NO					
ATTIVITA' RICREATIVE ESTERNE							
• 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					
FINE VITA							
• 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
CONSULENZE SPECIALISTICHE					
• fisiatra			X		
• cardiologo			X		
• oculista			X		
• neurologo			X		
• ortopedico			X		
• chirurgo			X		
• psicologo			X		
• altro: geriatra			X		
TICKET ESAMI DIAGNOSTICI					
• se prescritti dal Medico di struttura			X		
• se non prescritti dal Medico di struttura			X		
TICKET VISITE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI					
• se prescritti dal Medico di struttura			X		
• se non prescritti dal Medico di struttura			X		
NOTE					

ALLEGATO C – MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO

Io sottoscritto/a (nome e cognome) _____

Nato/a il _____ a _____ Prov. _____

Residente a _____ CAP _____ Prov. _____

Via _____ n. _____

Telefono (fisso o cellulare) _____ e-mail (facoltativo) _____

DICHIARO DI ESSERE

(barrare UNA casella e scrivere le informazioni richieste)

☐ Il diretto interessato in qualità di:

- ☐ lavoratore
- ☐ Fruitore del servizio
- ☐ Committente
- ☐ Consulente
- ☐ Fornitore
- ☐ Volontario
- ☐ Altro (specificare) _____

☐ Il tutore ☐ L'amministratore di sostegno di (nome e cognome) _____
nato/a il _____ a _____ prov. _____

☐ Il familiare di (nome e cognome) _____
nato/a il _____ a _____ prov. _____

SEGNALO/ RECLAMO PER

➤ una situazione o un evento che si è verificato il giorno _____ alle ore _____

presso (specificare il luogo) _____

DESCRIVO I FATTI O LA SITUAZIONE

CHIEDO inoltre (indicare che cosa chiede, propone o suggerisce a Servizio)

SONO CONSAPEVOLE

della responsabilità e delle sanzioni stabilite dalla legge per false attestazioni e che mendaci dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, costituiscono reato punito ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia.

COME PRESENTARE UN RECLAMO

Può presentare il modulo di segnalazione/reclamo in diversi modi:

-  attraverso le cassette di raccolta delle segnalazioni che si trova all'ingresso della RSA
-  online all'indirizzo amministrazione@servizisociosanitarisrl.it
-  per posta ordinaria a Servizi Socio Sanitari S.r.l. in Località Casa Ponte, 2, 27050 Cecima Varzi (PV)
-  di persona presso la sede della RSA in Località Casa Ponte, 2, 27050 Cecima Varzi (PV)

TEMPI DELLA RISPOSTA

Servizi Socio Sanitari S.r.l. si impegna a fornire riscontro in merito alla segnalazione/ reclamo entro 30 giorno dalla data di ricevimento.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

ALLEGATO D – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI – RSA

Agli Ospiti della R.S.A.

È costante impegno della Servizi Socio Sanitari S.r.l. perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti agli Ospiti della nostra Residenza Sanitaria Assistenziale.

Anche quest'anno, pur nell'emergenza della pandemia che ci ha costretti a rimodulare e modificare in continuazione servizi, piani di lavoro, protocolli e abitudini, resta molto importante conoscere il Vostro giudizio circa i servizi offerti. Questo ci aiuterà nell'individuare i miglioramenti necessari alla nostra organizzazione.

Vi saremo quindi grati se vorrete compilare il questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che ritenete adeguato e consegnarlo al personale della RSA oppure potete riporlo nella cassetta di raccolta presente all'ingresso della struttura

Grazie per la sua disponibilità e collaborazione.

ETÀ _____	GENERE	☐ femmina	☐ maschio
VIVE NELLA RSA DA:	☐ Meno di 6 mesi	☐ Tra 6 mesi e 1 anno	☐ Più di 1 anno
È SODDISFATTA/O DEL			
SERVIZIO DI RISTORAZIONE			
SERVIZIO LAVANDERIA/GUARDAROBA			
CAMERA (arredi, personalizzazione, biancheria)			
SERVIZIO PARRUCCHIERA/BARBIERE			
SERVIZIO DI IGIENE E PULIZIA AMBIENTALE			
MEDICO DELLA STRUTTURA			
COORDINATORE DELLA STRUTTURA			

È SODDISFATTA/O DEL			
RESPONSABILE ATTIVITA' SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARIE			
INFERMIERI			
ASSISTENTI (A.S.A.)			
FISIOTERAPISTI			
ANIMATORI			
ATTIVITÀ DI RELAZIONE ALTERNATIVE CON I FAMILIARI, COME LE VIDEO TELEFONATE (frequenza, gentilezza e disponibilità degli operatori, disponibilità ed efficienza degli strumenti)			
QUAL È IL SUO LIVELLO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE			
COME GIUDICA L'ACCOGLIENZA RICEVUTA AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN RSA? (Per gli Ospiti sono in struttura da meno di 1 anno)			
CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE?			

HA SUGGERIMENTI, PROPOSTE IN MERITO ALLA GESTIONE DELLA R.S.A. PER MIGLIORE IL NOSTRO SERVIZIO?

DATA _____

LA DIREZIONE

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI – RSA

Gent.ma/o

Le chiediamo di dedicarci un po' del suo tempo per compilare il questionario con la massima attenzione e sincerità.

Desideriamo comprendere meglio il suo livello di soddisfazione per il lavoro svolto nell'ambito dell'R.S.A. Le colline di Cecima.

La valutazione complessiva dei risultati dei questionari ci fornirà dati importanti sul grado di soddisfazione dei familiari/caregiver e amministratori di sostegno degli Ospiti della R.S.A., soprattutto nello stato di emergenza pandemica di questi mesi, al fine di proseguire nel miglioramento dell'efficienza dei processi organizzativi, socio-assistenziali-sanitari e alberghieri.

Il questionario garantisce la raccolta delle risposte in forma anonima ed è strutturato in modo che i dati raccolti siano utilizzati esclusivamente in forma aggregata.

Grazie per la sua disponibilità e collaborazione.

Le chiediamo di barrare con una X la risposta che le sembra più pertinente alla sua percezione attuale.

Può barrare solo una risposta per ogni domanda.

Il questionario compilato deve essere inserito nell'apposita cassetta di raccolta presente all'ingresso della struttura.

ETÀ DELL'OSPITE				
GENERE	☐ femmina		☐ maschio	
VIVE NELLA RSA DA:	☐ Meno di 6 mesi	☐ Tra 6 mesi e 1 anno	☐ Tra 1 anno e 2 anni	☐ Più di 2 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	☐ Familiare ☐ Caregiver ☐ Amministratore di sostegno Se familiare, specificare se: ☐ coniuge ☐ figlio/figlia ☐ nipote ☐ altro			
1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?				
◇ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
2. È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
◇ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità, personalizzazione	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
3. È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
◇ cura dedicata all'igiene personale	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
4. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
◇ qualità dei pasti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ quantità dei pasti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ varietà nel menu	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?				
◇ Lavanderia	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ Sartoria	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

6. È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
◇ orari apertura alle visite	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ orari pasti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ orari sonno/veglia	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
◇ personale ausiliario	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ infermieri	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ personale medico	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ fisioterapisti	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ animatori	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇◇ Referente attività socio-assistenziali e sanitarie	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ Coordinatore della struttura	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
9. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
11. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	☐ serena		☐ malinconica	
◇ è soddisfatto del rapporto umano tra il suo familiare e gli altri Ospiti?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa del suo familiare?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
◇ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei confronti del suo familiare?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

HA SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, PROPOSTE IN MERITO ALLA GESTIONE DELLA R.S.A. E SUL QUESTIONARIO (per esempio "troppo lungo", "superficiale", "non è stato indagato questo aspetto", ecc.)?

Cecima,

LA DIREZIONE