



## **AZIENDA SPECIALE CASA SERENA RSA**

Viale Mario Pavesi, 22 – 27024 Cilavegna (PV)

Tel. 0381.96226 – Fax 0381.660055

[Www.casaserenarsa.it](http://Www.casaserenarsa.it) - E-mail [info@casaserenarsa.it](mailto:info@casaserenarsa.it)



# CARTA DEI SERVIZI RSA

*Aggiornata in data 29 Gennaio 2024*

*Con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 3*

*Gent.mo Ospite, Egregi Signori Familiari*

*Siamo lieti che voi abbiate scelto CASA SERENA di Cilavegna.*

*Casa Serena è la più importante RSA in Provincia di Pavia ed offre assistenza specialistica alle persone anziane e malate.*

*E' dotata di una eccellente squadra di medici, specialisti, infermieri professionali, fisioterapisti, animatori, musicoterapisti e, naturalmente, operatori socio assistenziali.*

*Questa Carta dei Servizi non è solo una risposta alla vostra necessità di avere informazioni su ciò che sappiamo fare e sul come lo facciamo ma vuole anche essere uno stimolo per tutti i nostri operatori nella ricerca di un continuo miglioramento della qualità assistenziale.*

\*\*\*\*\*

*Dopo oltre cinquant'anni di esperienza nel settore dell'assistenza l'obiettivo principale di Casa Serena è il miglioramento delle qualità di vita dei nostri ospiti e, indirettamente, dei loro familiari. La nostra missione è quella di provvedere alla accoglienza ed alla cura personalizzata dell'ospite anziano che necessita di competenze sempre più specifiche per affrontare il proprio percorso di vita.*

*La nostra organizzazione, usufruendo della scienza e della tecnologia, è tesa ed esprimere professionalità ed umanità nel pieno rispetto dei principi espressi nella Carta dei Diritti della Persona anziana realizzando un modello aziendale integrato, attento anche al benessere dei propri collaboratori, alla loro formazione ed alla loro soddisfazione.*

Il Presidente

*Dott. Pier Angelo Ugazio*

Il Direttore Generale

*Dott. Marco Bagnoli*

# INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

## 1. MISSION

- 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 Valori ispiratori

## 2. COME RAGGIUNGERE CASA SERENA

- 2 Ubicazione

## 3. PRESENTAZIONE

- 3.1 Cenni storici
- 3.2 Articolazione della struttura
- 3.3 Organizzazione della struttura

## 4. INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI

- 4.1 Richieste di informazioni
- 4.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero
- 4.3 Lista di attesa
- 4.4 Le notizie cliniche e la Privacy
- 4.5 Rilascio di copia del Fascicolo Socio Assistenziale

## 5. LA VITA IN STRUTTURA

- 5.1 Visita ai parenti ricoverati
- 5.2 Parrucchiere e Barbiere
- 5.3 Servizio interno di posta
- 5.4 Servizio Lavanderia
- 5.5 Assistenza religiosa
- 5.6 Trasporti per visite

## **6. RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

- 6.1 Questionario di gradimento
- 6.2 Reclami e segnalazioni

## **7. IL RICOVERO**

- 7.1 Modello assistenziale
  - 7.1.1 *Assistenza sanitaria medica*
  - 7.1.2 *Attività infermieristica*
  - 7.1.3 *Attività motorie e riabilitative*
  - 7.1.4 *Attività socio-assistenziale*
  - 7.1.5 *Attività animative*
  - 7.1.6 *Programma alimentare*
- 7.2 Il giorno d'ingresso in RSA
- 7.3 Dimissioni
- 7.4 Modalità di trasferimento verso altre unità d'offerta

## **8. ASPETTI ECONOMICI**

- 8.1 Tariffe in vigore
- 8.2 Deposito cauzionale
- 8.3 Modalità di pagamento
- 8.4 La retta comprende
- 8.5 La retta non comprende
- 8.6 Certificazione fiscale del ricovero in RSA

## **ALLEGATI**

- All.1 Carta dei diritti della persona anziana
- All.2 Modulo reclami
- All.3 Esempio menu
- All.4 Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti
- All.5 Questionario di valutazione della soddisfazione dei familiari degli ospiti

## 1. MISSION

### 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento di presentazione della RSA CASA SERENA – Azienda Speciale del Comune di Cilavegna. In essa l'Ente dichiara gli impegni assunti nei confronti della propria utenza riguardo i servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità previsti.

La Carta dei Servizi informa l'utente sulle modalità previste a sua tutela (l'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”) e sugli strumenti a sua disposizione per verificare la realtà dei servizi e la modalità della loro attuazione, partecipando in sinergia con tutto il personale, al loro miglioramento in termini di qualità ed efficienza.

### 1.2 Valori ispiratori

L'RSA Casa Serena opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'Ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico, che si ispira a valori quali:

**Eguaglianza e Imparzialità:** ogni persona ha diritto a ricevere i servizi e l'assistenza più adeguata senza discriminazione, di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni socio-economiche. La relazione tra lo staff e le persone assistite è ispirata a criteri di giustizia, imparzialità e rispetto della persona.

**Continuità:** l'Ente assicura la regolarità e la continuità dell'assistenza, con la predisposizione di turni adeguati a prevenire gli eventuali disservizi.

**Partecipazione e Trasparenza:** secondo le modalità disciplinate dalla Legge sulla trasparenza amministrativa e sulla riservatezza dei dati, l'Ente assicura agli ospiti e loro ai familiari l'accesso alle informazioni e garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, l'RSA Casa Serena si impegna a:

- garantire all'Ospite o a un suo familiare la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative, sulle eventuali complicità delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'Ufficio relazioni con il Pubblico (URP)

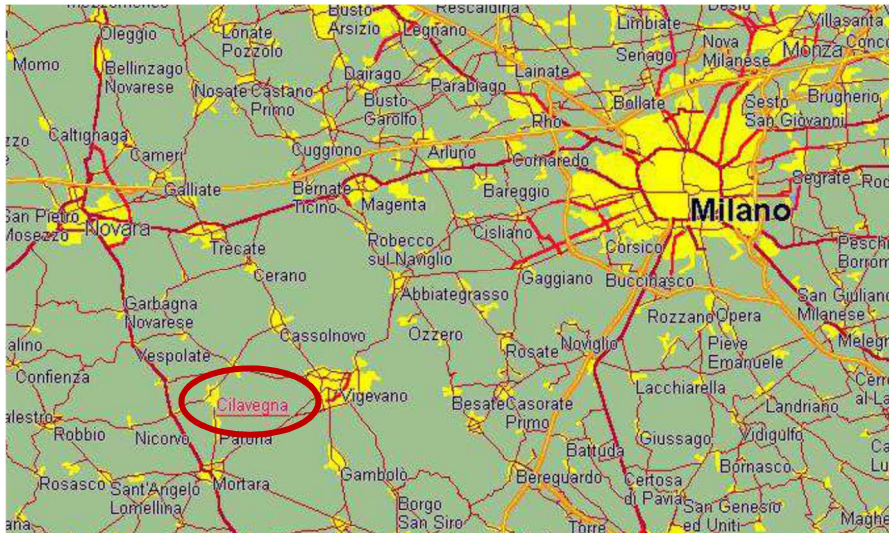
**Efficacia ed Efficienza:** l'Ente si impegna a raggiungere gli obiettivi della cura e a migliorare la qualità delle prestazioni (efficacia ed efficienza), attraverso l'utilizzo ottimale e coerente delle risorse umane, tecnologiche, organizzative presenti o da implementare.

Altro strumento di partecipazione è il rapporto costante e continuativo con la rete dei servizi territoriali e con gli enti locali.

## 2. COME RAGGIUNGERE CASA SERENA

### Ubicazione

La RSA Casa Serena è collocata nel Comune di Cilavegna, in provincia di Pavia, tra Mortara e Vigevano ed al confine con la provincia di Novara.



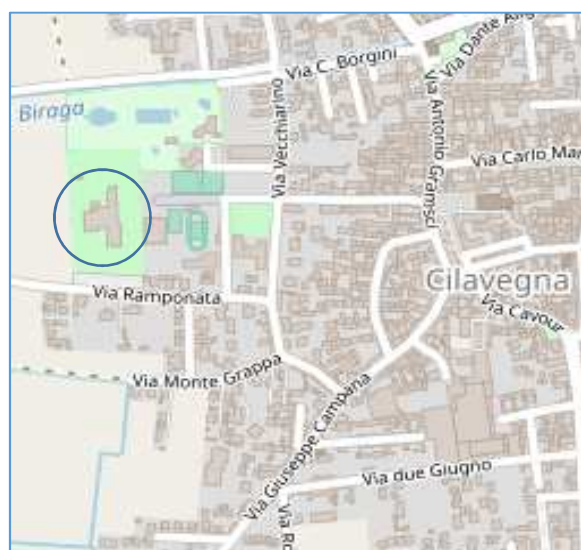
Oltre ai mezzi di trasporto privati raggiungono il centro di Cilavegna le linee di trasporto pubbliche provenienti da Milano, Vigevano, Mortara, Novara.

Cilavegna dista circa 46 km da Milano, 45 km da Pavia e 24 km da Novara.

Cilavegna è un Comune fornito di negozi, esercizi commerciali, bar, biblioteca e servizi pubblici, disponibili a pochi passi dalla RSA. Il mercato settimanale si svolge il giovedì mattina nella piazza del Municipio.

La Residenza Sanitario Assistenziale è situata nelle immediate vicinanze delle scuole e del centro sportivo.

La struttura è dotata di un ampio parcheggio con ingresso da Via Ramponata n. 26.



### 3. PRESENTAZIONE

#### 3.1 Cenni storici

La RSA Casa Serena nacque nel 1967 come Struttura ONPI – Opera Nazionale Pensionati d'Italia. Rientrava tra le trentasei strutture ONPI collocate, nell'ambito del territorio nazionale, in vari luoghi. Fu il Cavalier Mario Pavesi, originario di Cilavegna, a suggerire al Governo Centrale di costruire una struttura anche a Cilavegna. Con il DPR n.616/77 gli enti parastatali, tra cui anche le case ONPI, furono eliminati ma essendoci la necessità di continuare a gestire le medesime, il Governo Regionale nel 1979 assegnò la delega provvisoria di gestione al Comune di Cilavegna.

Nel 1998 la Regione Lombardia cedette la proprietà dell'immobile al Comune di Cilavegna che dal 1° gennaio 1999 ha previsto per la gestione di Casa Serena l'Istituzione e dall'1.1.2003 la trasformazione in Azienda Speciale del Comune di Cilavegna. L'Ente pertanto ha autonomia gestionale e personalità giuridica.

#### 3.2 Articolazione della struttura

La struttura, accreditata e autorizzata da Regione Lombardia (n. autorizzazione 248/2006), è dotata di 264 posti letto ed è articolata in tredici nuclei abitativi organizzati su sette piani, che comprendono spazi individuali e collettivi, quali:

- Camere da letto: ogni piano è dotato di camere a due, tre e quattro posti letto e sono disponibili in struttura cinque camere singole, di cui una per ricoveri di sollievo. Ogni posto letto è dotato di impianto per l'ossigenoterapia e campanello di chiamata. Nella maggior parte delle camere è predisposto l'impianto TV.
- Soggiorno TV per attività occupazionali e sale pranzo (una per nucleo).
- Infermeria/medicheria.
- Bagno assistito: è un locale che permette l'igiene all'ospite in tutta sicurezza e comfort.

Il Nucleo denominato *Aurora*, situato al piano rialzato della struttura ed il piano *secondo* accolgono ospiti con patologia Alzheimer, per un totale di 63 posti letti accreditati e contrattualizzati.

Al piano terra (PIANO -1) si trovano gli ambulatori medici, la palestra attrezzata per le attività di riabilitazione e fisioterapia, le aree dei servizi alberghieri (lavanderia/guardaroba e centro ristorazione).

Al piano rialzato (PIANO 0) si trovano la portineria, gli uffici amministrativi, un ampio salone per le attività, il laboratorio dell'animazione, il locale parrucchiere/pedicure, il Circolo bar interno con rivendita giornali, il Centro Diurno Integrato, l'area di distribuzione automatica, la sala musica/casa della familiarità.

Presso il piano *primo* è presente la cappella per la celebrazione delle funzioni religiose.

La struttura sorge all'interno di un'ampia zona pedonale circondata da un maestoso parco, nelle cui zone ombreggiate gli ospiti ed i loro famigliari possono trascorrere momenti piacevoli.

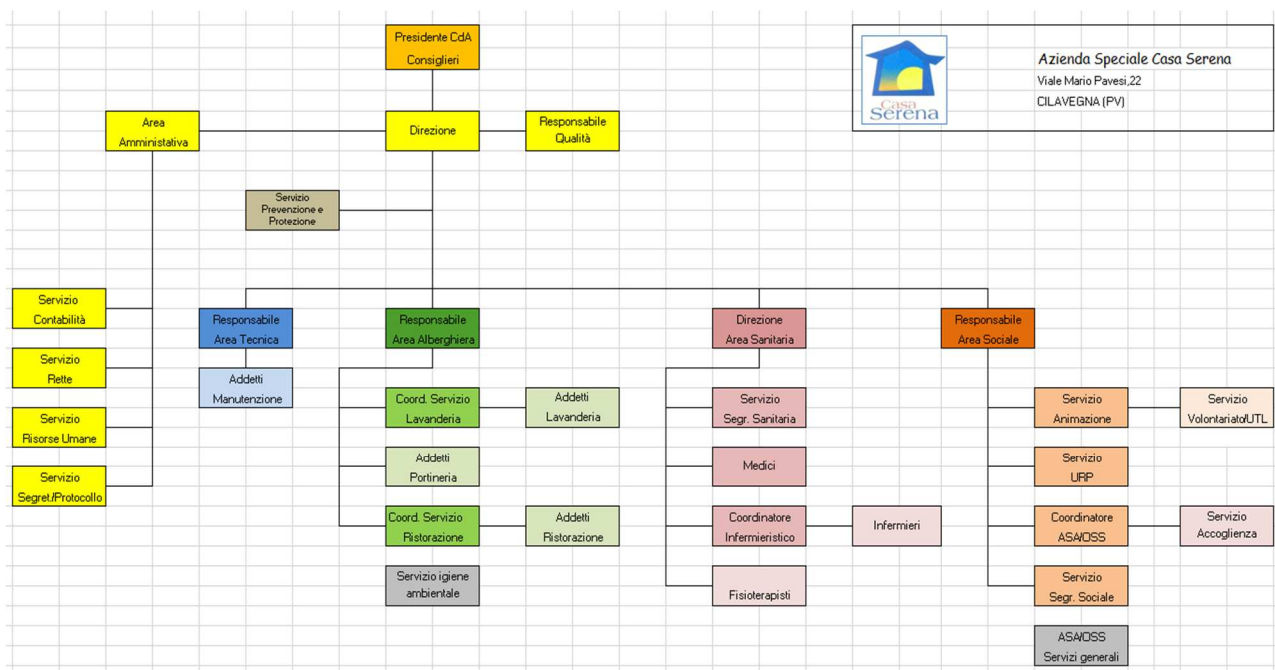
Al limitare del parco è stato edificato l'edificio del commiato.

#### 3.3 Organizzazione della struttura

Casa Serena è un'Azienda Speciale del Comune di Cilavegna; le funzioni istituzionali sono assolve dal Consiglio di Amministrazione, composto da 4 consiglieri e da un Presidente. Il livello operativo, in linea con le direttive stabilite dal Consiglio di Amministrazione, è affidato al Direttore Generale, legale

rappresentante, che è responsabile del corretto svolgimento dell'organizzazione della struttura e alla Direzione Sanitaria per l'organizzazione del servizio sanitario.

Nella RSA Casa Serena prestano servizio operatori dipendenti dell'ente, cooperative di servizi socio assistenziali e di igiene ambientale, liberi professionisti. In struttura operano associazioni di volontariato. Tutti gli operatori che operano a qualsiasi titolo L'Azienda Speciale Casa Serena, in ossequio alle disposizioni regionali, ha provveduto a dotare chiunque operi a qualsiasi titolo nella struttura di cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite e ai suoi famigliari, riportante fotografia, nome, cognome e qualifica. Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale.



## 4. INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI

### 4.1 Richieste di informazioni

Per qualsiasi genere di informazioni è possibile contattare il nostro centralino oppure inviarci una mail.

Centralino tel 0381 96226

L'Ufficio Servizi Sociali è a disposizione per informazioni dalle ore 9.00 alle 14.00

Mail [info@casaserenarsa.it](mailto:info@casaserenarsa.it)

Pec [segreteria@pec.casaserenarsa.it](mailto:segreteria@pec.casaserenarsa.it)

Il sito istituzionale è: [www.casaserenarsa.it](http://www.casaserenarsa.it)

E' possibile effettuare visite conoscitive della struttura da parte di potenziali utenti/familiari; di norma tale visita si svolge con personale incaricato all'accoglienza, previo appuntamento con Ufficio servizi sociali.

### 4.2 Modalità di accesso alle prestazioni di ricovero

Il modulo per presentare la domanda di ammissione (contenente il Contratto d'Ingresso da stipulare tra l'Ospite o Garante ed il Legale Rappresentante dell'Ente) è reperibile presso la portineria ed è anche scaricabile dal sito internet dell'Ente [www.casaserenarsa.it](http://www.casaserenarsa.it). Le domande adeguatamente compilate, sottoscritte e corredate dei documenti richiesti il cui elenco è annesso alla domanda, entreranno in graduatoria, nella lista di attesa al momento dell'approvazione della medesima, da parte del CDA.



La priorità è data a tutti i casi sociali e sanitari privi di reti formali e informali di aiuto, segnalati dai servizi del territorio e residenti in Regione Lombardia.

I ricoveri possono essere di tipo ordinario, temporaneo, post degenza ospedaliera.

#### **4.3 Lista di attesa**

L'accoglienza è subordinata alla disponibilità di posti liberi nella struttura ed al consenso dell'anziano all'ingresso.

La domanda di ammissione, pervenuta al protocollo della RSA, viene esaminata dal Direttore Sanitario e dall' Operatore Sociale/Amministrativo (appropriatezza).

Viene registrata in ordine cronologico in una graduatoria unica, ma distinta tra pazienti da nucleo Alzheimer e pazienti da nuclei RSA.

Le ammissioni in deroga dovranno essere documentate su apposita modulistica "ammissione in deroga", dal Medico Curante e/o dell'Assistente Sociale del Comune di residenza e tale istanza verrà presentata al Consiglio di Amministrazione, che ha facoltà di provvedere all'autorizzazione.

#### **4.4 Le notizie cliniche e la Privacy**

Oltre alle regolari riunioni per aggiornamento e revisione del PAI (Piano Assistenziale Individuale), la Direzione Sanitaria è a disposizione dei famigliari degli Ospiti per colloqui telefonici o in presenza, previo appuntamento da fissare con la portineria.

Nell'esclusivo interesse degli Ospiti, il personale è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato.

All'atto della presa in carico dell'ospite in struttura, viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR).

#### **4.5 Rilascio di copia del Fascicolo Socio Assistenziale (FaSAS)**

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) viene attivato all'ingresso e costantemente aggiornato da ogni figura professionale con le informazioni medico-sanitarie, fisioterapiche, assistenziali, sociali e relazionali relative all'ospite.

La RSA Casa Serena è dotata di idonea procedura riguardante l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L. 241/1990 e copia del fascicolo personale socio-assistenziale-sanitario dell'Ospite potrà essere consegnato, su espressa domanda dell'Ospite (o suo delegato) e degli aventi diritto.

Per farne richiesta, è possibile ritirare il modulo da compilare presso la portineria oppure tramite l'ufficio URP al costo di € 25,00 e, se nulla osta, il rilascio della copia avviene entro 30 giorni lavorativi.

All'Ufficio segreteria Sanitaria, è possibile richiedere il rilascio di documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa, per gli usi consentiti dalla legge.

## **5. LA VITA IN STRUTTURA**

### **Giornata tipo**

In ogni nucleo abitativo la giornata inizia con le pratiche assistenziali, il bagno settimanale eseguito nel bagno di nucleo assistito e la colazione servita dalle ore 8.00 nelle sale da pranzo o in camera; continua

con le attività educative e riabilitative, il momento dell'idratazione mattutina alle ore 10.00 ed il pranzo servito dalle 11.15 alle 12.30.

In base alle esigenze dell'ospite vi è il riposo pomeridiano, seguono la merenda e le attività ricreative e riabilitative.

La cena viene servita dalle ore 18.15 alle ore 19.30, segue la distribuzione della camomilla ed il riposo notturno.

#### **5.1 Visita ai parenti ricoverati**

L'accesso in struttura è autorizzato dalle ore 08.00 alle ore 20.00 circa. Si consiglia il rispetto dell'orario dei pasti e del riposo pomeridiano, serale e delle pratiche assistenziali.

Previa autorizzazione sanitaria è possibile prestare assistenza notturna all'ospite. E' consentita l'assistenza privata, a carico dell'ospite, previa autorizzazione della Direzione che va presentata in forma scritta (Regolamento Assistenti private o Badanti). L'assistenza privata è comunque in aggiunta ai servizi erogati dall'Ente.

#### **5.2 Parrucchiere e barbiere**

La prestazione viene effettuata presso la sala dedicata al piano rialzato e/o reparti per casi particolari.

Il pagamento della prestazione deve essere effettuato direttamente al parrucchiere incaricato oppure tramite bonifico bancario, utilizzando l'IBAN del parrucchiere e reperibile presso la Portineria della struttura.

#### **5.3 Servizio interno posta**

La portineria provvede alla distribuzione della posta in arrivo e alla raccolta e spedizione di quella in partenza.

#### **5.4 Servizio lavanderia**

Il servizio Lavanderia e Guardaroba al momento dell'ingresso provvede all'identificazione ed alla numerazione di ogni capo di abbigliamento dell'ospite, al fine di ridurre il rischio di smarrimento. Il fabbisogno di indumenti e biancheria necessaria alla vita comunitaria in struttura è allegata alla domanda di ingresso.

Il servizio Lavanderia si adopera per il lavaggio, la stiratura, la piegatura degli indumenti personali, della biancheria piana e da letto e di tutta la teleria presente in struttura. La consegna di tale biancheria avviene per mezzo del personale assistenziale che deposita i capi negli armadi dell'ospite, assicurando un servizio pronto ed efficiente. Il Guardaroba è a disposizione degli ospiti nel momento in cui necessiti di particolari e mirate integrazioni del corredo di biancheria personale.

#### **5.5 Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa cattolica viene garantita. Gli ospiti ricevono assistenza religiosa grazie all'opera di religiosi e volontari. Viene tutelata qualsiasi forma di religione. Se l'Ospite fosse di religione non cattolica e lo desidera si provvederà a contattare un ministro della propria religione.

## **5.6 Trasporti**

L'Ente, previa disponibilità dei propri mezzi e personale dell'accoglienza, organizza ed effettua il servizio di trasporto relativo ad indagini diagnostiche o interventi terapeutici non in regime di urgenza, per i signori ospiti, informando i famigliari. Qualora non vi fosse disponibilità dei mezzi e del personale dell'accoglienza verrà richiesta la collaborazione dei parenti per l'accompagnamento dell'ospite. In caso di non trasportabilità dell'ospite con i mezzi a disposizione di Casa Serena (in quanto allestiti per il solo trasporto di carrozzine) e/o di urgenza sanitaria che non configuri caratteri di emergenza, l'Ente può avvalersi di servizi di ambulanza esterni pubblici o privati, il cui costo sarà a carico dell'ospite (Tariffe come da D.G.R. 11 Maggio 2006 N.8/2470 e s.m.i.). In caso di emergenza sanitaria l'Ente si avvale del servizio gestito dal n° telefonico 112 e quindi il costo sarà a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

## **6. RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

### **6.1 Questionario di gradimento**

L'Ente provvede annualmente alla somministrazione del questionario di gradimento dei servizi residenziali rivolti all'Ospite e del Questionario di gradimento dei servizi residenziali rivolti ai famigliari (in allegato)

Le elaborazioni dei dati dei vari questionari vengono esposte nelle bacheche del piano terra e dei vari piani.

### **6.2 Reclami e segnalazioni**

L'Ente garantisce la possibilità di sporgere reclamo, segnalazione o suggerimenti.

L'Utente può presentare reclamo e/o segnalazioni comunicando le proprie osservazioni utilizzando l'apposito modulo che può ritirare presso la portineria o attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. La Direzione si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute, non anonime, entro 30 giorni dal ricevimento.

## **7. IL RICOVERO**

### **7.1 Modello assistenziale**

Il Modello Assistenziale di cui si avvale Casa Serena è la "mappa" che permette di pianificare l'assistenza alla salute delle persone che ad essa afferiscono.

Il modello di riferimento attribuisce al momento dell'accoglienza un grande valore. In questo momento specifico, infatti, la persona anziana, diviene ospite della casa ed è pertanto fondamentale che il nuovo Ospite e la sua famiglia nutrano sin dall'inizio un senso di fiducia e di rispetto nella struttura.

L'Ente riconosce nella famiglia, i parenti e alla rete informale dell'ospite, un ruolo importante nella vita affettiva, relazionale e di cura del proprio congiunto. Per tale motivo la partecipazione della famiglia alla vita di istituto è fondamentale e particolarmente gradita perché crea un collegamento importante fra l'ospite e il proprio ambiente.

Per tutte le persone prese in carico viene realizzato dall'equipe multiprofessionale, un progetto personalizzato: il PAI (Piano Assistenziale Individuale) che tiene conto del quadro clinico specifico.

Obiettivi e azioni vengono definiti in modalità interdisciplinare con l'ospite e i suoi cari, che vengono coinvolti in ogni scelta del percorso. Si promuove la cultura della misurazione continua e oggettiva dei risultati ottenuti e attesi. Tutte le attività della giornata vengono valorizzate in chiave di stimolazione e gestite da professionisti con competenze idonee alla valutazione e al trattamento delle diverse problematiche emerse.

Durante i primi giorni di permanenza il nuovo Ospite verrà aiutato ad integrarsi gradualmente e a socializzare, favorendo la possibilità di svolgere vita di relazione e di soddisfare gli interessi culturali e ricreativi, compatibili con le condizioni fisiche e psichiche di ciascuno.

Il P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale), successivo all'ingresso, consente di stabilire gli obiettivi, le risorse ed i tempi di una progettualità condivisa in favore del benessere globale dell'Ospite, attraverso ulteriori supporti fondamentali quali specifiche schede di valutazione.

Il protocollo per l'accoglienza, la stesura del P.A.I. e il Fascicolo Assistenziale Socio risultano essere i documenti che offrono agli operatori la conoscenza diretta e reale di ogni singolo Ospite per progettarne di comune accordo la miglior permanenza possibile.

#### **7.1.1 Assistenza sanitaria medica**

All'ingresso in struttura viene revocato il Servizio sanitario di base (Medico di Medicina Generale) e l'Ospite viene preso in carico dallo staff medico della struttura. Rimangono a carico del SSN le prestazioni specialistiche ed i ricoveri ospedalieri.

L'RSA Casa Serena ha un Direttore Sanitario coadiuvato da una équipe di medici. L'assistenza sanitaria è assicurata con presenza attiva di un almeno un medico da lunedì a venerdì per 12 ore giornaliere; un'équipe di medici reperibili garantisce la copertura delle ore notturne e anche diurne nei giorni prefestivi e festivi, a garanzia della copertura sanitaria sulle 24 ore. Il compito dell'équipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, in collaborazione con tutte le figure professionali operanti nella Residenza. Le visite specialistiche, quando necessarie, possono essere prenotate negli Ambulatori del Servizio Sanitario Nazionale. La RSA ha i seguenti medici specialisti: fisiatra, neurologa.

#### **7.1.2 Assistenza infermieristica**

L'attività infermieristica è garantita nelle 24 ore, l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari a tutela dell'integrità clinica dell'Ospite. Il Coordinatore infermieristico provvede all'acquisto dei farmaci e parafarmaci, di cui verifica la corretta conservazione e scadenza.

Tutti i farmaci, compresi quelli di fascia C, sono a carico della RSA, così come i presidi sanitari.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze biopsicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie. Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica. Collabora con i medici e con le altre figure professionali per la formulazione del piano di assistenza integrata.

### **7.1.3 Attività motorie e riabilitative**

Le attività motorie e riabilitative degli Ospiti si svolgono sotto il controllo medico, ad opera di fisioterapisti che impostano programmi per il recupero e la rieducazione funzionale. Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, fisiokinesiterapiche ed occupazionali. Propone inoltre l'eventuale adozione di protesi ed ausili.

Tutti i programmi sono finalizzati al mantenimento ed al recupero delle capacità residue dell'Ospite, nonché al miglioramento della sua autonomia motoria.

### **7.1.4 Attività socio-assistenziale**

Il personale socio-assistenziale della struttura garantisce, 24 ore su 24, aiuto ed assistenza agli ospiti nello svolgimento delle attività di vita quotidiana secondo un piano di assistenza individualizzato, formulato in équipe e periodicamente aggiornato. Provvede anche alla sorveglianza, collabora e partecipa all'attività di socializzazione e animazione svolte nella residenza.

Provvede inoltre alla cura dell'abbigliamento e della dotazione personale, nonché alla pulizia dell'arredo della camera dell'Ospite.

### **7.1.5 Attività animative**

L'attività animativa viene intesa dalla RSA Casa Serena come modalità per entrare in relazione con il singolo Ospite e cogliere in maniera diretta l'esigenza di realizzazione e conservazione del proprio stile di vita. L'attività educativa ha per scopo di favorire la socializzazione, l'integrazione e il benessere della persona. Il servizio animazione opera nell'ottica della globalità della persona.

Le attività organizzate dal servizio animazione sono ludico/ricreativo, espressive e culturali. Vengono inoltre organizzate uscite sul territorio.

Il servizio animazione si avvale di un musicoterapista che conduce sedute di musicoterapia e di stimolazione musicale. Il servizio Animazione si avvale inoltre della preziosa e fondamentale collaborazione di volontari, con l'intento di creare un gruppo consolidato e ben formato a sostegno delle varie attività. Fa capo al Servizio Animazione anche l'Università del Tempo Libero.

### **7.1.6 Programma alimentare**

Il Centro Cottura di Casa Serena garantisce la preparazione delle vivande, sulla base di menù stagionali (estivo ed invernale) a rotazione su 4 settimane. La stesura dei menù e la relativa scelta delle pietanze offerte, prendono spunto dalle linee guida della Regione Lombardia per la Ristorazione Collettiva, in associazione alle indicazioni ricevute dall'ufficio Nutrizione ATS e dai giudizi espressi dagli ospiti. I menù proposti tengono conto comunque della necessità di fornire agli anziani elementi utili per il buon funzionamento del loro organismo e la prevenzione, dove sia possibile, di fenomeni negativi.

I menù vengono esposti nelle sale pranzo dei piani e nella bacheca delle comunicazioni vicino l'atrio dell'ingresso principale. A fronte di specifica indicazione medica, vengono predisposte diete speciali, con appositi menù, che possono prevedere la consulenza di specialisti del settore alimentare (es. pazienti affetti da disfagia)

In occasione delle festività (natalizie e pasquali) la cucina prepara menù speciali, dei quali possono godere anche i famigliari dell'ospite, che desiderano pranzare in struttura con i propri cari, ciò compatibilmente agli spazi a disposizione della struttura. Vengono inoltre organizzati, in collaborazione con il servizio animazione, cenoni di capodanno e carnevale in cui l'ospite partecipa degustando in salone pietanze particolari.

Apparecchiature automatiche dislocate ai piani permettono una pregevole disponibilità di bevande calde (latte, caffè di cereali, camomilla e tè) e bevande fredde (due succhi di frutta acqua naturale e gasata, microfiltrata, prelevata dalla rete idrica) a libero consumo per gli ospiti della struttura.

## **7.2 Il giorno d'ingresso in struttura**

Gli ospiti sono accolti di preferenza al mattino, orientativamente dalle ore 9.00 alle ore 11.00, per rendere maggiormente armonico l'inserimento ed agevolare l'accoglienza da parte dell'intera equipe.

L'ospite verrà accolto dal personale incaricato all'accoglienza ed accompagnato nella sua camera, dove verrà seguito dall'equipe di operatori che si occuperà di seguirne l'inserimento.

L'ingresso è perfezionato con la sottoscrizione del contratto e del consenso di trattamento dei dati personali da parte dell'ospite e dei terzi individuati dalla normativa.

L'ospite deve portare con sé:

- carta d'identità in corso di validità;
- tessera sanitaria/codice fiscale;
- eventuali esenzioni sanitarie e certificazioni di invalidità.
- documentazione sanitaria

## **7.3 Dimissioni**

Le dimissioni dell'Ospite possono avvenire in qualunque momento (come da Regolamento) per volontà propria e/o della propria famiglia o per comprovata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole di convivenza.

Le dimissioni volontarie dovranno essere comunicate per iscritto con un preavviso di 10 giorni.

Nel caso in cui il preavviso, di cui sopra, fosse inferiore ai 10 giorni o addirittura mancante, verrà comunque applicata la tariffa relativa ai 10 giorni.

In caso di trasferimento in altra struttura, al fine di assicurare la continuità delle cure sarà competenza del medico di reparto redigere la lettera di dimissioni con indicazione delle patologie e della terapia in corso.

## **7.4 Modalità di trasferimento verso altre unità d'offerta**

Come per le dimissioni, anche in caso di trasferimento in altra struttura al fine di assicurare la continuità delle cure sarà competenza del medico di reparto redigere la lettera di dimissioni.

# **8. ASPETTI ECONOMICI**

## **8.1 Tariffe in vigore (Rette)**

Le rette di soggiorno applicate sono in vigore dal 01.01.2024 e si differenziano in base alla provenienza dell'Ospite.

Provenienza	Tipologia di retta	Ospiti RSA	Ospiti Alzheimer
Residenti in Cilavegna *	Giornaliera	€. 60,00	€. 65,00
* residenti da almeno 3 anni prima dell'ingresso	Camera Singola	€. 62,00	-
NON Residenti in Cilavegna (residenti in Regione Lombardia)	Giornaliera	€. 65,00	€. 68,00
	Camera Singola	€. 68,00	-
Da ospedali/ riabilitativi Ricoveri temporanei **	Giornaliera	€. 74,00	€. 74,00
Fuori Regione Lombardia	Giornaliera	€. 103,00	€. 103,00

\*\* (Da ospedali/ riabilitativi Ricoveri temporanei): si riferiscono agli accoglimenti in struttura di ospiti provenienti non soltanto dagli Ospedali ma da tutte quelle strutture (Cliniche pubbliche o private, ecc.) che sono equivalenti o parificate.

Per detti ricoveri viene stabilito che il periodo minimo per l'applicazione della retta (€. 74/giorno) debba essere pari a giorni 30. Qualora, dopo la scadenza del trentesimo giorno può essere effettuata la conversione del ricovero da temporaneo a definitivo, con applicazione della retta giornaliera prevista.

## 8.2 Deposito cauzionale

Per tutti i ricoveri ordinari – Lombardia ed i ricoveri ordinari – Extra Regione, a decorrere dall'01/08/2010, la cauzione di ingresso fruttifera viene stabilita in Euro 1.000,00, restituibile con interessi legali, a condizione che non residuino debiti di sorta, e rimborsato agli aventi diritto il mese successivo alla dimissione/decesso.

Per gli ospiti provenienti da ricoveri ospedalieri/ riabilitativi e per i ricoveri temporanei, non sono tenuti ai versamenti del deposito cauzionale.

La cauzione di ingresso sopraccitata dovrà essere versata in due rate da Euro 500,00, contestualmente al pagamento della 1<sup>a</sup> e della 2<sup>a</sup> mensilità di retta. In caso di dimissione/decesso dell'Ospite prima del versamento della 2<sup>a</sup> rata, i familiari non sono tenuti al pagamento dell'importo rimanente.

## 8.3 Modalità di pagamento

Le rette di soggiorno dovranno essere versate tramite bonifico bancario anticipatamente entro il giorno 10 del mese di competenza, utilizzando il seguente codice IBAN: IT55K0569611300000010100x43-Banca Popolare di Sondrio succ. Pavia oppure tramite POS presente presso l'Ufficio amministrativo preposto.

## 8.4 La Retta comprende

La retta comprende tutti i servizi alberghieri di vitto e alloggio, i servizi sanitari ed infermieristici, i servizi assistenziali, l'attività di stimolazione motoria e cognitiva di base, i servizi ricreativi/animativi.

Nel dettaglio si intendono per:

- Servizi alberghieri: la stanza di degenza, dotata di bagno, è completa della biancheria

necessaria, le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera.

- Vitto: consiste in prima colazione, pranzo, merenda e cena. Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono acqua e caffè serviti a tavola. Le diete particolari verranno proposte dal medico in funzione dei quadri clinici.
- Presidi per incontinenza e farmaci in fascia C inclusi, ausili per la deambulazione e per la prevenzione delle lesioni da decubito.
- Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali: la RSA fornisce assistenza infermieristica e socio-assistenziale sovrintese dalla figura del coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione e del Direttore Sanitario.
- Attività motorie e riabilitative: il servizio viene erogato sotto il controllo del medico e da fisioterapisti.
- Animazione: il servizio prevede un programma giornaliero diversificato in coerenza con il calendario settimanale esposto in bacheca, oltre ad attività occupazionali e ricreative.
- Pedicure: in base alle esigenze dell'ospite
- Trasporti: in caso di trasportabilità dell'ospite con i mezzi propri dell'ente e non in regime di urgenza.

### **8.5 La retta non comprende**

La retta non comprende i seguenti servizi:

- il parrucchiere e barbiere gestito da terzi con tariffario sempre aggiornato;
- il servizio di trasporto in ambulanza, in caso di non trasportabilità con i mezzi propri e su indicazione del medico di reparto;
- Le spese voluttuarie di bar, giornali, posta, abbonamenti, ecc.

### **8.6 Certificazione fiscale del ricovero in RSA**

Ogni anno la RSA Casa Serena si impegna, in conformità alla normativa vigente (DGR n° 26316/1997), a rilasciare agli aventi diritto la certificazione delle rette ai fini fiscali per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, nei tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.



## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(approvata con delibera di Giunta Regionale n.7/7435 del 14.12.2001).

### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- Famiglie e formazioni sociali.

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

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio di "principio sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitano 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 Alta (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 di doveri.

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

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
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 nei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività, e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.
--	---

### **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 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 con il punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano 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.

# Casa Serena

Azienda Speciale del Comune di Cilavegna

( ALLEGATO N.2)

## MODULO DI:

- RECLAMO** Il reclamo è uno strumento che l'Ente mette a disposizione del cittadino affinché questo abbia la possibilità di segnalare reali o presunte irregolarità verificatesi a proprio danno. Si precisa che il reclamo non sostituisce comunque i ricorsi amministrativi e giurisdizionali
- SEGNALAZIONE** La segnalazione è uno strumento che l'Ente mette a disposizione del cittadino affinché questo abbia la possibilità di comunicare disservizi o rilevazioni di interesse collettivo
- PROPOSTA** La proposta è uno strumento che l'Ente mette a disposizione del cittadino affinché questo abbia la possibilità di collaborare per un miglioramento della qualità dei servizi offerti alla collettività.
  
- COMPILAZIONE MODULO**
- POSTA ELETTRONICA**
- CORRISPONDENZA (specificare n° protocollo)**
- FAX**
- TELEFONO**

Il/La Sottoscritto/a .....

Residente a..... in via .....

Tel. n°..... Fax n°..... E-Mail .....

## OGGETTO

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data.....

FIRMA DEL RICHIEDENTE .....

Data.....

FIRMA PER RICEVUTA.....

La risposta verrà comunicata entro 30 giorni.

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

*I diritti spettanti all'interessato sono analiticamente indicati nel capo III artt.12 e seguenti del Regolamento U.E. 2016/679.*

**PARTE RISERVATA AL DIRETTORE GENERALE  
(IN CASO DI PROPOSTA)**

.....  
.....  
.....

Data.....

Firma.....

**PARTE RISERVATA AL SERVIZIO COMPETENTE**

(CHE HA LA FACOLTA' DI RISPONDERE ANCHE ALLEGANDO UNA RELAZIONE)

Reclamo     *Segnalazione*

Ricevuto in data \_\_\_\_\_

ANALISI E AZIONI PER LA SOLUZIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE

.....  
.....  
.....

RISPOSTA DA COMUNICARE AL RICHIEDENTE

.....  
.....  
.....

Data ..... Firma Responsabile del Servizio .....

*PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO*

Data ricevimento.....

Risposta telefonica                      Data .....

Risposta verbale                              Data .....

Risposta scritta                              Data .....                      N° Protocollo.....

Data ..... Firma Responsabile URP.....

**VERIFICA ATTUAZIONE / EFFICACIA DELLA SOLUZIONE**

.....  
.....  
.....

Data .....                              Firma Responsabile Qualità .....

Firma Responsabile del Servizio .....

## (ALLEGATO N.3)

**MENU' STAGIONE CALDA: PRIMAVERA - ESTATE PRANZO 1ª SETTIMANA**

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<b>MENU' DEL PRANZO e ementive</b>	PASTA AL RAGU' BOLOGNESE <i>Pastina Pasta olio e grana</i>	RISOTTO CON I PEPERONI <i>Pastina Riso olio e grana</i>	PASTA E CECI BRODOSA <i>Pastina Pasta olio e grana</i>	PASTA POMODORO E BASILICO <i>Pastina Pasta olio e grana</i>	TRANCIO DI PIZZA <i>Pastina Riso olio e grana</i>	RAVIOLI DI CARNE BURRO E SALVIA <i>Pastina Ravioli all'olio</i>	LASAGNE AGLI ASPRAGI* <i>Pastina Pasta olio e grana</i>
	FRITTATA CON LE CIPOLLE <i>Formaggini Prosciutto Cotto</i>	TONNO ALL'OLIO <i>Formaggini Prosciutto Crudo</i>	HAMBURGER DI VITELLONE <i>Formaggini Affettato di Tacchino</i>	ARROSTO DI TACCHINO <i>Formaggini Mortadella</i>	ROBIOLA <i>Formaggini Bresaola</i>	UOVA STRAPAZZATE <i>Formaggini Prosciutto Cotto</i>	VITELLO TONNATO <i>Formaggini Affettato di Tacchino</i>
	INSALATA MISTA <i>Purè di Pasta al Pomodoro</i>	ZUCCHINE GRATINATE <i>Purè di Pasta al Pesto</i>	CAROTE A FIAMMIFERO <i>Purè di Pasta e Céci</i>	PEPERONI BRASATI <i>Purè di Pasta al Ragù</i>	INSALATA DI POMODORI <i>Purè di Pasta al Formaggio</i>	INSALATA DI FAGIOLI <i>Purè di Pasta alla Carbonara</i>	INSALATA VERDE <i>Purè di Risotto alla Milanese</i>
<b>MENU' TRIBIDO</b>	Mousse di Pollo <i>Purè di Patate</i>	Mousse di Vitellone <i>Purè di Zucca</i>	Mousse di Merluzzo* <i>Purè di Patate</i>	Mousse di Uova strapazzate <i>Purè di Fagiolini</i>	Mousse di Tacchino <i>Purè di Zucchine</i>	Mousse di Vitellone <i>Purè di Patate</i>	Mousse di Maiale <i>Purè di Peperoni Rossi</i>
<b>UTTA o ESSERT</b>	A scelta tra: • Frutta di stagione • Purè di frutta • Yogurt alla frutta	A scelta tra: • Frutta di stagione • Purè di frutta	A scelta tra: • Frutta di stagione • Purè di frutta • Budino cioccolato	A scelta tra: • Frutta di stagione • Purè di frutta	A scelta tra: • Frutta di stagione • Purè di frutta • Yogurt alla frutta	A scelta tra: • Frutta di stagione • Purè di frutta • Purè di frutta	A scelta tra: • Frutta di stagione • Purè di frutta • Dolcetto monoporzione

L'asterisco indica che tali pietanze contengono parzialmente o completamente ingredienti surgelati. PLUS indica l'aggiunta di proteine.

Revisione 00/20

**MENU' STAGIONE CALDA: PRIMAVERA - ESTATE CENA 1ª SETTIMANA**

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
<b>MENU' DEL PRANZO e ementive</b>	RISO IN BRODO CON PREZZEMOLO <i>Pastina</i>	PASSATO DI VERDURE CON PASTA* <i>Pastina</i>	MINISTRA DI VERDURE CON ORZO* <i>Pastina</i>	MINISTRA DI VERDURE CON PASTA* <i>Pastina</i>	ZUPPA DI LEGUMI <i>Pastina</i>	MINISTRA DI VERDURE CON PASTA* <i>Pastina</i>	MINISTRA DI VERDURE CON RISO* <i>Pastina</i>
	TALEGGIO <i>Formaggini</i>	WURSTEL CON POLLO E TACCHINO <i>Formaggini</i>	CRESCENZA <i>Formaggini</i>	MERLUZZO IMPANATO* <i>Formaggini</i>	MORTADELLA <i>Formaggini</i>	POLLO IN UMIDO <i>Formaggini</i>	SEPIOLINE BRASATE* <i>Formaggini</i>
	CAROTE LESSATE	FAGIOLINI AL POMODORO* <i>Formaggini</i>	COSTE RIPASSATE IN BRASIERA	INSALATA MISTA	VERDURE GRIGLIATE* <i>Formaggini</i>	ZUCCHINE AL FORNO	PISELLI AL POMODORO* <i>Formaggini</i>
<b>MENU' TRIBIDO</b>	Semolino PLUS <i>Mousse di Uova strapazzate</i>	Vellutata di Patate <i>Mousse di Tacchino</i>	Crema di Riso PLUS <i>Mousse di Maiale</i>	Vellutata di Fagioli Bruni <i>Mousse di Lingua</i>	Crema di Tortellini <i>Formaggio Spalmabile</i>	Vellutata di Cipolle <i>Mousse di Pollo</i>	Crema di Riso PLUS <i>Mousse di Merluzzo*</i>
	Purè di Piselli	Purè di Patate	Purè di Lenticchie	Purè di Patate	Purè di Verdure	Purè di Zucca	Purè di Patate
<b>scelta TUTTA ESSERT</b>	Frutta di stagione	Purè di frutta	Frutta di stagione	Purè di frutta	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Purè di frutta
	Purè di frutta	Mela cotta al forno	Purè di frutta	Mela cotta al forno	Purè di frutta	Purè di frutta	Mela cotta al forno









L'asterisco indica che tali pietanze contengono parzialmente o completamente ingredienti surgelati. PLUS indica l'aggiunta di proteine

Revisione 00/20

## Questionario valutazione della soddisfazione degli ospiti

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono

**barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più soddisfacente**

LA GIORNATA IN STRUTTURA				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)
ORARIO DI ALZATA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IGIENE PERSONALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SCELTA DEL PROPRIO ABBIGLIAMENTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PRIMA COLAZIONE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I CIBI SERVITI A PRANZO E CENA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ORARIO DI RIPOSO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'ASSISTENZA E LE CURE				
	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON SODDISFACENTE	NON SO (non ho elementi per rispondere)
ASSISTENZA DEI MEDICI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASSISTENZA DEGLI INFERMIERI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASSISTENZA DEI FISIOTERAPISTI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASSISTENZA DEL PERSONALE AUSILIARIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EDUCATORI/ANIMATORI PSICOLOGI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>I RAPPORTI CON IL PERSONALE</b>				
	<b>SODDISFACENTE</b>	<b>ACCETTABILE</b>	<b>NON SODDISFACENTE</b>	<b>NON SO</b> (non ho elementi per rispondere)
GENTILEZZA E DISPONIBILITA'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CAPACITA' DI ASCOLTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>LA RESIDENZA</b>				
	<b>SODDISFACENTE</b>	<b>ACCETTABILE</b>	<b>NON SODDISFACENTE</b>	<b>NON SO</b> (non ho elementi per rispondere)
LA SUA STANZA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IL PIANO DOVE VIVE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GLI AMBIENTI COMUNI (soggiorni,sale animazione, ....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>VALUTAZIONE CONCLUSIVE</b>				
	<b>SODDISFACENTE</b>	<b>ACCETTABILE</b>	<b>NON SODDISFACENTE</b>	<b>NON SO</b> (non ho elementi per rispondere)
SI TROVA BENE PRESSO LA NOSTRA RESIDENZA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INTORNO A LEI SENTE CALORE E ACCOGLIENZA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONSIGLIEREBBE LA RESIDENZA AD UN SUO AMICO O CONOSCENTE?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la sua permanenza presso la nostra Residenza:





---







---







**Questionario valutazione dell'accoglimento presso la struttura**  
 La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono  
 barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più soddisfacente

<b>PROGRAMMAZIONE DEL RICOVERO ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO SERVIZI DI SEGRETERIA</b>				
	<b>SODDISFACENTE</b>	<b>ACCETTABILE</b>	<b>NON SODDISFACENTE</b>	<b>NON SO (non ho elementi per rispondere)</b>
come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero (sia telefoniche che di persona presso la struttura)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
come valuta le informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale amministrativo che ha effettuato l'accoglimento in struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>ACCOGLIENZA NEL REPARTO</b>				
	<b>SODDISFACENTE</b>	<b>ACCETTABILE</b>	<b>NON SODDISFACENTE</b>	<b>NON SO (non ho elementi per rispondere)</b>

come valuta le informazioni ricevute al momento dell'accoglienza nel piano di degenza (orario visite mediche-visite parenti-pasti-attività di animazione e/o fisioterapia-attività di reparto,...)?				
come valuta l'accoglienza del piano di degenza dal punto di vista ambientale (reparto e stanza) rispetto alle esigenze del suo congiunto?				
come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale socio-sanitario che ha effettuato l'accoglimento in reparto?				

<b>CARTA DEI SERVIZI MATERIALE INFORMATIVO</b>				
	<b>SODDISFACENTE</b>	<b>ACCETTABILE</b>	<b>NON SODDISFACENTE</b>	<b>NON SO (non ho elementi per rispondere)</b>

Ritiene che la Carta dei Servizi della residenza sia in grado di fornire un'adeguata informazione sull'articolazione dei servizi offerti dalla struttura e sulle loro funzioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
come giudica le note informative consegnate e messe a disposizione sia precedentemente l'accoglimento che all'atto del ricovero?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nel caso abbia evidenziato giudizi negativi la invitiamo a precisarne le motivazioni

---



---



---

Ritiene di avere ulteriori suggerimenti per migliorare questa componente del servizio?

Si  no

---



---



---

La ringraziamo per la collaborazione

## MODULO DI PRESA VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI R.S.A.

*Aggiornata in data 29 Gennaio 2024*

*con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione N.3*

La CARTA DEI SERVIZI R.S.A. CASA SERENA viene consegnata in copia all'Ospite oppure ad un suo familiare/Tutore/Amministratore di Sostegno al momento dell'ammissione (come da CONTRATTO D'INGRESSO).

### **Firma per presa visione**

Ospite\_\_\_\_\_

Famigliare\_\_\_\_\_

Tutore\_\_\_\_\_

Amm. di Sostegno\_\_\_\_\_

Data, \_\_\_\_\_