"Fondazione Pietro Sissa"

CARTA DEI SERVIZI

DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

Edizione Febbraio 2026

(Aggiornata al 24/02/2026)

Fondazione Pietro Sissa
Via Verdi 55
46024 Moglia (Mn)
P.IVA 01331690204
C.F. 82000130201

Uffici Tel e fax 0376 598051
Nuclei degenza Tel 0376 598123

Indirizzo posta elettronica:
rsa@fondazionepietrosissa.it

Indirizzo posta elettronica certificata
sissa@pec.it

Sito Web
www.fondazionepietrosissa.it

PRESENTAZIONE

Gentile Ospite

La Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale della Fondazione Pietro Sissa, che Le viene consegnata e di cui il nostro Ente si è dotato dal 27/09/2002, costituisce un importante strumento attraverso cui Tutti – ospiti, famigliari, operatori, amministratori – possono controllare la qualità del funzionamento della Struttura.
Gli utenti potranno così conoscere meglio i propri diritti e gli operatori potranno utilizzare i suggerimenti degli utenti per correggere e migliorare gli interventi.

La Fondazione farà tutto il possibile per venire incontro alla Sue esigenze e garantirLe servizi di qualità.

IL PRESIDENTE
ALDO ARIOLI

Introduzione

La Fondazione Pietro Sissa è una persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro che eroga servizi socio-sanitari-assistenziali alla popolazione anziana non autosufficiente e con handicap, residente prevalentemente nell'ambito territoriale dell'Agenzia del Territorio per la Salute (ATS) della Val Padana (ex Asl di Mantova.).

La Fondazione Pietro Sissa si impegna a condurre la propria attività con *integrità, correttezza e professionalità*, attraverso un impegno costante volto al miglioramento della qualità dei servizi offerti agli anziani qui ricoverati.
I principi generali e i valori su cui si fondano le condotte comportamentali sono contenute nel **Codice Etico** approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 24 febbraio 2010 e successivi aggiornamenti.
La Carta dei Servizi e **il Codice Etico** sono esposti al pubblico nei locali della Struttura, pubblicati sul sito internet della fondazione www.fondazionepietrosissa.it e sono a disposizione di chiunque ne faccia richiesta alla Direzione Amministrativa.

La presente Carta si compone di 3 Parti

I Parte : riporta informazioni generali sulla Fondazione

- La missione istituzionale
- Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo
- Il Codice Etico e l'Organismo di Vigilanza
- La Sede e l'Amministrazione

II Parte : riporta informazioni specifiche sulla RSA

- Le condizioni che danno titolo all'accesso;
- La descrizione dell'unità d'offerta con l'indicazione dei posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto con l'ATS della Val Padana (ex Asl di Mantova);
- La raggiungibilità della struttura con i mezzi di trasporto;
- Le modalità di erogazione delle prestazioni e la descrizione delle attività previste;
- Le rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi;
- I criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste di attesa, di presa in carico e dimissione degli utenti;
- L'orario di apertura della unità di offerta;
- Le modalità di rilascio agli ospiti della dichiarazione ai fini fiscali
- Gli strumenti, le modalità e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, dei famigliari;
- Gli strumenti e le modalità previste per la tutela dei diritti degli anziani assisiti (moduli di reclamo/segnalazione, le indicazioni in caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura per assicurare la continuità delle cure).

III Parte : riporta obiettivi e progetti di miglioramento.

Principi Ispiratori

L'attività della Fondazione Pietro Sissa si svolge nel pieno rispetto dei seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, nonché nella "carta dei diritti della persona Anziana" allegato d) alla D.g.r. 7/7435 del 2001 della Regione Lombardia e vogliono rappresentare i valori cui si ispirano le attività quotidiane.

"UGUAGLIANZA"

A tutti gli ospiti della residenza sono assicurati, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

"IMPARZIALITA'"

La residenza assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario.

Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture.

"DIRITTO DI SCELTA"

Ogni cittadino ha il diritto di scegliere la struttura alla quale rivolgersi, nell'ambito delle strutture e dei servizi presenti sul territorio, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

"CONTINUITA'"

La residenza assicura tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

"TERRITORIALITA'"

La residenza si pone quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui è situata.

Garantisce, con varie iniziative, la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

"QUALITA' DELLA VITA"

La residenza si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.

Per il raggiungimento di questo obiettivo la residenza si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

"PARTECIPAZIONE"

Alla persona anziana che abita nella residenza ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di

benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento e moduli di reclami.

La residenza, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

"EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITA' "

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuoverne il benessere.

La residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

Carta dei diritti della persona anziana

La Fondazione Pietro Sissa riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana" che allega alla presente Carta dei Servizi (*Allegato n.1*)

PARTE I
LA FONDAZIONE - INFORMAZIONI GENERALI

La Missione Istituzionale

La Fondazione, con le sue strutture e i suoi servizi, si propone il perseguimento, senza fini di lucro, di finalità sociali principalmente nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria per rispondere alla domanda espressa dalla popolazione anziana, che si trova in uno status di non autosufficienza, La popolazione potenzialmente interessata è quella prevalentemente residente nel Comune di Moglia e nei Comuni limitrofi e comunque prevalentemente residente nell'ambito territoriale dell'ATS Val Padana e in Regione Lombardia.

Gli obiettivi principali della Fondazione possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata
- Ricerca di ottimali livelli di salute
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano
- Approccio globale alla persona con interventi mirati
- Formazione continua del personale per sostenere la sua motivazione e rivalutazione delle prestazioni professionali
- Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

Il compito della Fondazione è di assicurare agli Ospiti una accoglienza familiare, confortevole e soprattutto rispettosa dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, un'assistenza qualificata e continuativa.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC)

Con il Decreto Legislativo 231 del 2001 è stata introdotta la responsabilità amministrativa degli enti in conseguenza di reati commessi o tentati, da soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o direzione (definiti "apicali"), nell'interesse o a vantaggio dell'ente.
L'ente se ha adottato ed efficacemente attuato un idoneo Modello di organizzazione, gestione e controllo, non risponde per i reati eventualmente commessi dagli apicali o dai sottoposti.
Il Modello Organizzativo della Fondazione Pietro Sissa adottato dal dicembre 2011 è consultabile in formato cartaceo presso gli Uffici Amministrativi e pubblicato sul sito internet della Fondazione www.fondazionepietrosissa.it, e quindi è accessibile a tutti; è vincolante per tutti i destinatari, nessuno escluso, siano essi i componenti del Consiglio di Amministrazione, i dipendenti, i professionisti esterni, i consulenti.
Il Modello Organizzativo viene periodicamente aggiornato in base ai reati previsti dal D.lgs 231/01.

Il Codice Etico - L'Organismo di Vigilanza

Il Codice Etico contiene i principi fondamentali ai quali la Fondazione si ispira e i comportamenti da adottare sia da parte della Fondazione che da parte di tutti i destinatari, siano essi: il Consiglio di

Amministrazione, i dipendenti, i professionisti esterni, i consulenti, i fornitori, i volontari, gli Ospiti e loro familiari.
L'attività della Fondazione viene prestata nel **rispetto delle volontà statutarie** e dei **principi** descritti nel Codice Etico Comportamentale approvato dal Consiglio di Amministrazione in data ***24 febbraio 2010*** e successive modificazioni.
Il Codice non sostituisce e non si sovrappone alle leggi ed alle altre fonti normative; è un documento che integra e rafforza i principi contenuti in tali fonti; la sua finalità è quella di fornire indirizzi generali di carattere etico comportamentale a ciascun soggetto operante nella Fondazione.

L'Organismo di Vigilanza per la verifica della corretta applicazione del Codice Etico è stato nominato per la prima volta ad ***ottobre 2010***; attualmente è in composizione monocratica e composto da un membro esterno.

Cenni storici

La Fondazione Pietro Sissa nasce come "Ospedale Ricovero P.Sissa", per lascito testamentario datato 04.05.1874 del fu Pietro Sissa.
L'Istituzione ottiene il riconoscimento di Ente Morale con Regio Decreto Vittorio Emanuele II 25 marzo 1877.
L'inaugurazione dell'Ospedale avviene il 15 febbraio 1891
Nel 1932, con Regio Decreto Vittorio Emanuele III 15 settembre 1932 n.1460, al fine ospedaliero viene aggiunto quello di provvedere al ricovero di poveri inabili al lavoro, da qui la denominazione di "Ospedale – Ricovero".
Con decorrenza dal 1° settembre 1976 l'Ente cessa ogni attività ospedaliera e diventa una struttura sanitario-assistenziale, attrezzata per le cure, il recupero e la riabilitazione di malati lungodegenti.
Nel 1984, l'IPAB di Moglia viene classificata come "Struttura Protetta" e diventa una Residenza collettiva per persone anziane non autosufficienti
Dal 1995 l'IPAB è organizzata come RSA per Anziani non autosufficienti
Con Decreto 23 dicembre 2003 n.7/15792 la Regione Lombardia ha disposto la trasformazione dell'IPAB "Ospedale –Ricovero P. Sissa" in ***Fondazione Pietro Sissa,*** alla quale è riconosciuta la personalità giuridica di diritto privato senza scopo di lucro a far data dal ***1 gennaio 2004.***
Essa opera attraverso i propri organi definiti dal vigente Statuto, approvato da Regione Lombardia con lo stesso decreto, di cui sopra.

Alla data della stesura della presente ***Carta*** La Fondazione è autorizzata al funzionamento e accreditata dalla Regione Lombardia per la **gestione di 67 posti letto di residenza sanitaria assistenziale, di cui 60 contrattualizzati con ATS Val Padana e di 4 posti letto autorizzati all'esercizio, per un totale di 71 posti letto.**

La Sede e l'Amministrazione

La Fondazione ha sede nel ***Comune di Moglia***, verso la periferia ovest.

E' retta da un ***Consiglio di Amministrazione*** composto da cinque membri, così nominati:

a) due amministratori dal Comune di Moglia, dei quali uno designato dalla minoranza consiliare
b) due amministratori dalla Giunta della Regione Lombardia
c) un amministratore dal Parroco di Moglia

I consiglieri durano in carica quatto anni a decorrere dalla data di insediamento dell'Organo Ammnistrativo coincidente con la prima seduta consigliare successiva alla loro nomina, e sono rieleggibili.

Il Presidente è nominato tra questi ed ha la ***rappresentanza dell'Ente*****,** e riveste il ruolo di ***Datore di Lavoro.***

Il controllo sulla gestione economico/finanziaria/patrimoniale della Fondazione è esercitato da un ***Revisore dei Conti***, fatti salvi gli ulteriori controlli previsti dalla legge sulle persone giuridiche private; dura in carica tre anni e può essere rinnovato per 1 solo mandato.

La responsabilità dell'attività amministrativa e dell'attività sanitaria sono in capo rispettivamente al **Direttore Ammnistrativo** e al **Responsabile Sanitario** nominati dal Consiglio di Amministrazione.

Per la composizione del Consiglio di Amministrazione in carica consultare *l'Allegato2)*

Sede legale e operativa : Via Verdi , 55 - 46020 Moglia (Mantova)
P.Iva 01331690204
C.F. 82000130201
Riconoscimento giuridico Regione Lombardia: DGR 23 dicembre 2003 n 7/15792
Codice Struttura 327001875 (ex 307006943)

PARTE II
LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La Fondazione tramite la gestione della propria RSA offre ***ospitalità di tipo residenziale*** a **persone anziane non autosufficienti**, non adeguatamente assistibili a domicilio, alle quali garantisce interventi di natura sociosanitaria.

La popolazione potenzialmente interessata è quella prevalentemente residente nel Comune di Moglia e nei Comuni limitrofi e comunque prevalentemente residente nell'ambito territoriale dell'ATS Val Padana e in Regione Lombardia, che sia in possesso dei seguenti requisiti:

- età d'interesse geriatrico (ultrasessantacinquenne)
- non autosufficienza per motivi fisici, psichici od entrambi

con priorità in ragione della maggiore gravità e della residenza nel Comune di Moglia.

La Residenza dispone di **60 posti letto accreditati a contratto** con l'ATS Val Padana, riservati ai soli residenti in Regione Lombardia (per i quali la Fondazione percepisce contributo regionale) e di **11 posti letto "in esercizio"** destinati ad accogliere anziani anche extra Regione.

La Residenza ha sede nel Comune di Moglia, verso la periferia ovest.
Il complesso, sostanzialmente monopiano con facile accessibilità su tutti i lati è contornato da aree verdi, spazi di servizio e parcheggio; assenza di barriere architettoniche.
E' ben collocato in adiacenza al centro urbano di Moglia confinando con area residenziale priva di rumori molesti.
Dista da Mantova km.35; è possibile raggiungerci tramite servizio pullman.

Dopo le recenti ristrutturazioni la RSA si presenta oggi come un complesso completamente rinnovato e ampliato in grado di accogliere ospiti non autosufficienti secondo i più moderni criteri di efficienza e di confort.

LA R.S.A. è suddivisa in 4 Nuclei, ognuno dei quali è dotato di camere a uno, due e tre letti e sono tutte dotate di propri servizi igienici.
Le camere sono dotate di impianto per l'erogazione dell'Ossigeno terapeutico, di impianto di chiamata.

E' presente un ambulatori medico e un locale infermieristico.
Ogni nucleo è provvisto dei locali di servizio (sale da pranzo e soggiorno, locali per le diverse funzioni sanitarie, assistenziali ed alberghiere e bagni assistiti con vasche attrezzate).
La struttura è dotata di sistemi atti a garantire la sicurezza degli ospiti e dei visitatori: rilevatori di fumo in tutti gli ambienti di vita, allarmi antincendio, cartellonistica di sicurezza, gruppo elettrogeno.
I servizi di struttura prevedono un ampio locale per le attività occupazionali e ricreative, la palestra per le attività di natura riabilitativa; la chiesetta per le attività religiose è situata all'interno del complesso edilizio.

La RSA dispone di giardinetti interni per le passeggiate degli Ospiti.

Tutto l'edifico è dotato di impianto di raffrescamento.

E' nominato un responsabile della sicurezza della struttura ai sensi del D.lgs 81/08.

I Servizi resi dalla RSA e modalità di erogazione

I servizi che vengono erogati sono finalizzati al miglioramento o quantomeno al mantenimento dei livelli di autonomia degli Ospiti assistiti e alla promozione del loro benessere psico-fisico.

L'Anziano troverà un inserimento adeguato alle necessità della propria condizione psico-fisica in uno dei quattro nuclei di degenza.

I servizi principali che la Fondazione garantisce agli ospiti ricoverati sono i seguenti:

Assistenza Medica e Specialistica
Gli Ospiti che occupano uno dei 60 posti letto contrattualizzati con l'ATS acquisiscono come loro Medico di Base il Medico Responsabile della Struttura.

Gli ospiti "solventi", che occupano uno dei posti letto non a contratto con l'ATS e che pagano la retta per "intero", mantengono l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale tramite il proprio personale Medico di Base; durante la permanenza in Struttura, l'assistenza è comunque garantita dal personale della RSA alla stregua degli altri ospiti.

L'assistenza medica di base è garantita a Tutti gli Ospiti 24 ore su 24 secondo le seguenti modalità:
-il giorno - dalle ore 8,00 alle ore 20,00 - dai Medici di reparto in servizio attivo e in reperibilità.
-la notte (fascia oraria 20,00/8,00) e nei giorni pre-festivi (fascia oraria 14,00/20,00 e festivi (fascia oraria 14,00/20,00) da un'équipe di Medici esterni, in reperibilità, tenuti ad intervenire nel più breve tempo possibile, comunque entro 30 minuti dalla chiamata**.**

L'assistenza specialistica è garantita a Tutti gli Ospiti tramite le consulenze ed i servizi specialistici presenti sul territorio, in relazione al fabbisogno individuato dal personale medico della RSA.

Servizio infermieristico: viene garantita l'assistenza infermieristica secondo i piani di lavoro approvati dal Responsabile Sanitario.

Servizio assistenziale di base: è garantito da figure ASA e OSS – 24 ore al giorno.
In relazione alle caratteristiche ed ai bisogni individuali, ad ogni ospite vengono assicurate:
-igiene e cura personale quotidiana – bagno assistito – manicure e pedicure
-supporto nell'alimentazione
-supporto nelle attività di mobilizzazione, animazione e socializzazione
-assistenza tutelare diurna e notturna
Tutti gli interventi di prevenzione e cura vengono svolti in coerenza con protocolli/linee guida per i principali problemi assistenziali e clinici, con lo scopo di uniformare gli interventi di tutti gli operatori contribuendo al mantenimento e ove possibile al miglioramento della qualità di vita.

Servizio di terapia riabilitativa: i programmi di riabilitazione vengono garantiti da 2 figure, che agiscono nel rispetto di specifici protocolli, sulla scorta dei Piani assistenziali e progetti terapeutici individualizzati, commisurati al grado di autonomia e di dipendenza di ogni Ospite, per il mantenimento e/o il recupero delle abilità cognitivo/motorie perse, in seguito a patologie neurologiche, ortopediche, cardiologiche, respiratorie e di ambito geriatrico in genere.

L'attività riabilitativa è eseguita nella palestra attrezzata, oltre che in stanza per gli Ospiti allettati.

Servizio di podologia: viene assicurato tramite figure specialistiche esterne in convenzione con la Fondazione, in base al fabbisogno segnalato dal personale infermieristico.

Servizio di animazione: viene garantito dalla presenza quotidiana di figure specialistiche che, anche in collaborazione con il personale di reparto, gestiscono le attività individuate nel Piano Annuale Educativo della RSA nonché gli interventi programmati a livello individuale per ogni ospite.

Gli ospiti sono coinvolti nelle attività quotidiane in base al programma annuale approvato dal Responsabile Sanitario (ad esempio attività grafico-pittoriche, lettura, "Filos", cinema, taglio cucito, giochi di società, cucina) che si svolgono nel salone di animazione e in altri ambienti della RSA; a queste si aggiungono attività periodiche che possono coinvolgere altri Istituti e le diverse associazioni esistenti sul territorio.
Sono organizzate gite esterne in occasione di particolari ricorrenze o qualora si presentino particolari eventi.

Servizio di ristorazione: la produzione dei pasti viene effettuata all'interno del Centro Cottura di proprietà della Fondazione a cura di operatori della Ditta a cui è stato appaltato il servizio; la somministrazione degli alimenti agli ospiti della residenza è garantito invece dai dipendenti della Fondazione nelle sale pranzo della Struttura.

ORARIO

- Colazione dalle ore 8,00 alle ore 9,00 circa
- Pranzo dalle ore 12,00 alle ore 13,00 circa
- Merenda dalle ore 15,00 alle ore 16,00 circa
- Cena dalle ore 18,00 alle ore 19,00 circa

Il menù prevede piatti diversi e variazioni stagionali; è predisposto sotto lo stretto controllo della Direzione Sanitaria e di una dietista, prevede menù personalizzati con diete speciali per pazienti affetti da particolari patologie.
In occasione delle festività e di particolari ricorrenze (es. Natale, Capodanno, Pasqua, ecc) sono previsti menù particolari legati alla tradizione locale.

Il menù vigente (per il menù tipo si veda *Allegato n. 3*) è affisso in appositi spazi in ciascun Nucleo ed è disponibile presso gli uffici amministrativi.

Servizio di lavanderia indumenti ospiti: è garantito da personale di Ditta esterna che effettua altresì il servizio di noleggio e lavaggio della biancheria piana e il servizio di noleggio e lavaggio delle divise del personale; il servizio lavanderia viene eseguito al di fuori della sede della Fondazione, in locali della Ditta a cui è stato appaltato il servizio.

E' opportuno che l'Ospite non porti capi delicati (golfini di lana, di seta, ecc.); al momento dell'ingresso viene fornito un elenco degli indumenti personali e dei capi di abbigliamento di cui l'Ospite deve essere dotato.

Servizio di guardaroba: è assicurato da operatori della Fondazione all'interno dei locali della Fondazione.

Servizio di parrucchiera e barbiere: è garantito sia da personale dipendente dell'Ente che da operatore professionista esterno abilitato alla professione.
Il servizio di rasatura agli uomini si svolge quotidianamente, mentre il servizio di barberia viene eseguito 1 volta al mese.
Il servizio di parrucchiera alle signore viene erogato di norma ogni 15 giorni e gestito in base ad accordi con l'Utenza.

Servizi religiosi: sono assicurati dal Parroco del Comune di Moglia e dalle Suore Orsoline del Sacro di Cuore di Gesù di Asola - residenti in appartamento messo a disposizione dalla Fondazione; la S. Messa è celebrata 1 volta la settimana.

Agli ospiti è garantita la libertà di culto. Nessuna pratica religiosa può essere imposta ai ricoverati, che possono chiedere l'assistenza dei Ministri della propria religione.

Servizio di pulizia e sanificazione ambientale: è garantito quotidianamente da operatori dipendenti della Fondazione.

Servizio telefonico
E' possibile ricevere telefonate in reparto e anche al letto mediante un telefono portatile (tel. 0376/598123) messo a disposizione dall'Ente.

Corrispondenza
La corrispondenza degli ospiti sia in arrivo che in partenza viene gestita dal servizio amministrativo e dal servizio di animazione, ognuno per la parte di propria competenza.

Distributori di bevande e snack
E' possibile usufruire di distributori automatici di prodotti confezionati e di bevande calde e fredde che possono essere consumate dagli ospiti, dai loro familiari e dai visitatori in genere, nel rispetto delle norme di igiene e prevenzione contro la diffusione di infezioni.

La Giornata Tipo in RSA

Fatte salve ovviamente le possibili variazioni richieste per specifiche esigenze dei singoli ospiti, la giornata in RSA è così strutturata:

Ore 7,00	Risveglio e cura alla persona, somministrazione terapie
Ore 8,00	Colazione
Ore 9,00-11,30	Animazione con lettura, attività manuali e culturali, gite, canti e musica Fisioterapia e riabilitazione in palestra o al letto
Ore 12,00	pranzo
Ore 13,00-15,00	Riposo pomeridiano
Ore 15,30	Merenda
Ore 16,00-18,00	Attività occupazionali e di animazione, palestra
Ore 18,00 – 19,00	Cena
Ore 21,00	Riposo

La Giornata nella residenza inizia al mattino alle ore 7,**00** con l'alzata degli ospiti da parte degli operatori assistenziali, che procedono all'igiene personale, alle docce e ai bagni in vasca attrezzata; il personale infermieristico procede alla somministrazione delle terapie, agli eventuali controlli ematici, alle medicazioni.
Gli ospiti non allettati dopo essere stati vestiti con il loro abbigliamento da giorno, vengono accompagnati nelle sale pranzo per la colazione; gli Operatori sono a disposizione per aiutare gli Ospiti in difficoltà.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e fisioterapia.
Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica, soprattutto alle persone allettate ed in condizioni cliniche precarie.

Il fisioterapista esegue le proprie attività riabilitative nella palestra attrezzata secondo un programma prestabilito in accordo con il Medico di Struttura, e se del caso secondo le prescrizioni dello Specialista esterno, in ordine alla necessità di interventi riabilitativi specifici, con l'individuazione dei relativi tipi di trattamento e durata.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00.
Gli Ospiti vengono accompagnati nelle sale pranzo.
Gli Operatori sono impegnati nella distribuzione e assistenza nell'assunzione del pasto.
Per chi lo desidera e per coloro che presentano particolari problemi il pranzo può essere consumato in stanza.
Il personale di volontariato, adeguatamente formato dalla Fondazione, presta attività di supporto e assistenza durante l'assunzione dei pasti; è consentita l'assistenza al pasto anche da parte di un solo familiare.

La fascia oraria dalle 13,00 alle 15,00 è riservata al riposo in camera
Per chi lo desidera è data comunque facoltà di trattenersi nei locali della Struttura per leggere, ascoltare musica, guardare la televisione, ect.
Dopo l'alzata pomeridiana viene distribuita la merenda.

Nelle ore pomeridiane si alternano le attività di animazione, ludiche, di riabilitazione e cura, di assistenza sanitaria e di igiene personale a seconda delle necessità degli ospiti.

Per la cena gli Ospiti vengono accompagnati nelle sale pranzo, dove gli Operatori sono impegnati nella distribuzione e assistenza per l'assunzione del pasto serale.

Dalle ore 19,00 in relazione alle situazioni dei singoli ospiti, ***iniziano le attività per la messa*** a letto, ivi comprese le attività di somministrazione della terapia serale e di controllo medico.

Nel corso della ***notte*** gli Ospiti vengono vigilati e sorvegliati da parte del personale di turno, che provvede alla esecuzione accurata dei programmi di postura, di idratazione con cambio degli ausili per gli incontinenti e accompagnamento in bagno degli Ospiti continenti; in caso di necessità, per emergenze sanitarie, è attivo un servizio esterno di reperibilità medica notturna.

La Giornata Festiva nella Residenza, rispetto alla giornata feriale si differenzia solo nelle attività riabilitative ed occupazionali, che vengono momentaneamente sospese.

Le visite dei familiari possono subire limitazioni in caso di emergenza per diffusione di agenti patogeni a rischio pandemico, in base al Piano Operativo Pandemico (P.O.P.) della Fondazione.

L’Organizzazione e il Personale della Struttura

La gestione operativa della RSA è affidata alle figure direttive della Fondazione; in particolare al Direttore Amministrativo compete la responsabilità amministrativa e al Responsabile Sanitario la responsabilità tecnico-sanitaria.
Le funzioni di carattere operativo competono alle seguenti figure:
- ai medici di reparto, ai quali competono, oltre che le funzioni prettamente sanitarie, anche le funzioni di vigilanza ed il coordinamento delle prestazioni erogate;
- ai medici reperibili ai quali compete la gestione delle emergenze sanitarie;
- a figure referenti interne individuate dalla Direzione alle quali sono attribuite mansioni specifiche afferenti la gestione dei turni di lavoro, la vigilanza ed il coordinamento delle prestazioni assistenziali ed alberghiere che sono fornite agli ospiti, nonché la programmazione e l’organizzazione della vita della comunità e dei singoli ospiti in collaborazione con il servizio di animazione, e la gestione dei rapporti e delle relazioni con i parenti degli ospiti stessi;
- a tutti gli operatori in ragione delle loro specifiche professionalità per l’erogazione di prestazioni sanitarie/riabilitative (infermieri e terapisti), di prestazioni assistenziali, di cura e igiene alla persona (ASA/OSS) di prestazioni sociali e di animazione (Animatori e Educatori), ovviamente nell’ambito delle indicazioni fornite dalla Direzione e dai propri referenti;
- agli impiegati degli Uffici della Fondazione, ai quali sono riservate tutte le incombenze di carattere amministrativo nei rapporti con ospiti e familiari, con i dipendenti e con i fornitori, oltre che le incombenze relative all’accoglimento delle domande di ospitalità e alla gestione delle liste di attesa.

Tutte le prestazioni rivolte all’ospite sono programmate e svolte con riferimento al Piano di Assistenza Individuale (PAI); tutti gli interventi nei riguardi dell’ospite (igiene personale, attività di riabilitazione, attività di animazione, menù e modalità per l’erogazione del pasti, ecc) hanno pertanto un forte grado di personalizzazione.
A insindacabile giudizio dell’équipe socio-sanitaria e della Direzione, può rendersi necessario il trasferimento dell’ospite ad altra camera della RSA per motivazioni di tipo relazionale e/o sanitarie. Di ciò i familiari saranno tempestivamente avvisati.
Il Personale in pianta organica è definito dalla DGR n. 12618 del 07/04/2003 “Definizione degli standard di personale per l’autorizzazione al funzionamento e l’accreditamento delle residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA)”.

Il team di lavoro, formato da personale qualificato e aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani della Fondazione con la massima professionalità.
Il personale di nuova assunzione viene affiancato per il tempo necessario al fine del raggiungimento della propria autonomia; è altresì addestrato sulle procedure e modalità operative specifiche del servizio al quale viene assegnato, nonché sulle procedure e modalità operative per la gestione delle emergenze e dei rischi connessi alla mansione; sono altresì fornite informazioni per consentire il rispetto della privacy degli ospiti accolti in RSA.

Tutti gli operatori in servizio presso la Fondazione, siano essi dipendenti che in Convenzione o liberi professionisti, hanno in dotazione un cartellino di riconoscimento.

MODALITA' DI RICHIESTA OSPITALITA'
E
INSERIMENTO IN LISTA DI ATTESA

Per l'inserimento in RSA deve essere presentata domanda all'Ufficio di Segreteria della Fondazione, in Via G. Verdi, 55. Tel. 0376/598051, utilizzando l'apposita modulistica.
Il modulo di richiesta d'ingresso può essere ritirato presso l'ufficio amministrativo della Fondazione, può essere scaricato dal sito della Fondazione (www.fondazionepietrosissa.it), o dell'ATS Val Padana (www.ats-valpadana.it), oppure può essere richiesto l'invio tramite fax o tramite mail (rsa@fondazionepietrosissa.it).

Il modulo contenente le informazioni e i dati sanitari dell'Anziano (Scheda clinica informativa) deve essere compilato e sottoscritto dal Medico di Base del richiedente ospitalità o, in caso di ricovero, da un Medico Ospedaliero o dal altro Medico di struttura socio-sanitaria.

La domanda d'ingresso, oltre che presentata direttamente agli uffici della Fondazione, può essere inoltrata anche a mezzo fax (al numero 0376/598051) o in via informatica a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica della Fondazione (rsa@fondazionepietrosissa.it).

L'inserimento in RSA è sempre volontario; nella domanda deve essere indicata la presenza o meno dell'assenso da parte del potenziale utente.
Qualora l'utente non sia completamente consapevole, deve essere assicurato il rispetto dei diritti della persona da ricoverare.
All'atto della domanda viene raccolto il consenso al trattamento dei dati, come prescritto dal D.LGS 196/2003 e dal GDPR.
Non vi sono limiti di reddito per essere accolti in RSA.

La valutazione delle domande viene effettuata da una Commissione interna alla RSA, sulla scorta dei dati contenuti nella Scheda Clinica Informativa, secondo i criteri previsti nel regolamento della Fondazione, adottato dal Consiglio di Amministrazione.

Le domande per l'occupazione dei posti letto a contratto con l'ATS vengono ordinate in una graduatoria sulla base del punteggio ricavato dai dati forniti dalla scheda clinica informativa secondo una griglia di parametri di valutazione, predefiniti, della scala BINA con priorità a favore dei residenti nel Comune di Moglia, ai quali viene attribuito un punteggio aggiuntivo " di residenza", di 150 punti, come previsto nel regolamento dell'ente.

Le domande per l'occupazione dei posti letto accreditati o anche solo autorizzati, ma comunque ***"in esercizio"*** e non contrattualizzati con l'ATS vengono ordinate in una graduatoria secondo il criterio cronologico di presentazione.

La Commissione (composta dal Responsabile Sanitario, dal Presidente e da un Impiegato dell'Ufficio Amministrativo) si riunisce di norma ogni 15 gg e comunque ogniqualvolta se ne renda necessario l'aggiornamento.

Una volta valutata la domanda, il nominativo della persona richiedente ospitalità viene inserito in lista d'attesa.

La domanda di ricovero ha validità di 3 mesi; alla scadenza di tale termine viene cancellata automaticamente, salvo richiesta di rinnovo.

Dal momento in cui si rende disponibile il posto, l'incaricato dell'ufficio amministrativo contatta i potenziali utenti o le persone di riferimento, scorrendo una delle 2 graduatorie a seconda che trattasi di un posto letto a contratto con l'ATS o di un posto letto solvente; qualora l'occupazione riguardi un posto letto a contratto con l'ATS viene data priorità all'anziano che già occupa un posto letto solvente da almeno 3 mesi, come prescritto dal regolamento dell'ente.

All'accettazione del posto letto segue la sottoscrizione del contratto.

L'ACCOGLIENZA – LA PRESA IN CARICO – LE DIMISSIONI

L'ingresso in RSA avviene di norma al mattino.

Prima o lo stesso giorno dell'ingresso è necessario che venga sottoscritto il contratto d'ingresso e vengano assolti tutti gli obblighi amministrativi in esso previsti, che la norma impone.

Documentazione da produrre in fase di ingresso in RSA

Al momento dell'ingresso dovranno essere consegnati i seguenti documenti personali dell'Ospite:

- carta identità (in corso di validità)
- codice fiscale
- tessera/scheda del Servizio Sanitario Nazionale
- tessera elettorale
- tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartelle cliniche, referti, certificati, ecc), attestante le condizioni di salute e la presenza di eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari

inoltre:

- fotocopia del codice fiscale della persona che si impegna al pagamento della retta di degenza (non richiesto per i casi in cui sia il Comune o altro Ente Pubblico ad assumere l'impegno di spesa).
- copia documentazione tutela giuridica -eventuale

Gli invalidi civili accertati e gli esenti ticket dovranno presentare anche:

- tessera di invalidità
- tessera di esenzione ticket
- copia verbale di accertamento di invalidità/attribuzione dell'indennità di accompagnamento.

Dovranno inoltre essere consegnati debitamente sottoscritti i seguenti documenti:

- informativa ai sensi del GDPR (Regolamento UE 2016/679), del D.Lgs 196/03 e dell'ulteriore normativa sulla privacy sull'utilizzo dei dati personali e sulla salute del ricoverato ed anche dei dati personali dei familiari o persone a cui far riferimento per la tutela del ricoverato
- consenso informato per esecuzione test ed esami diagnostici, ai sensi del GDPR (Regolamento UE 2016/679), del D.Lgs 196/03 e dell'ulteriore normativa in materia di privacy
- delega per formulare richieste – ricevere informazioni sullo stato di salute dell'ospite.

Gli ausili e le protesi (carrozzella, deambulatori, bastoni, occhiali, protesi acustiche etc.) utilizzati dalla persona in ingresso saranno dati in consegna al personale del reparto.

Le pratiche amministrative relative al ricovero dovranno essere espletate da un familiare o dall'Ospite stesso presso gli uffici dell'Ente, previo versamento di un deposito cauzionale non superiore alla mensilità della retta.

Il ricovero si intende perfezionato solo quando sia stato sottoscritto il contratto d'ingresso e siano state espletate tutte le formalità amministrative.

I familiari di riferimento per l'Ente sono tenuti a comunicare tempestivamente ogni loro variazione di recapito.

Al momento dell'ingresso, ***viene consegnata*** all'Ospite e/o al Familiare ***la Carta dei servizi,*** come allegato del contratto, insieme al ***Regolamento che disciplina la vita comunitaria in RSA***.

Per ogni persona accolta viene redatta una cartella sanitaria (***fascicolo socio sanitario***) nella quale si raccolgono le notizie familiari, sociali, anamnestiche, cliniche necessarie alla cura della persona.
Nella prima settimana di degenza, un'équipe multidisciplinare, composta da figure sanitarie (Medico, Infermiere Professionale, Terapista) e socio-assistenziali (Operatore socio-assistenziale, Animatore) analizza il quadro clinico generale dell'Ospite, delinea l'intervento assistenziale più idoneo, redige il Progetto Individuale (PI) e condivide con l'ospite e/o i familiari dello Stesso il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).
PI e PAI vengono sottoposti a periodica revisione e aggiornamento.

In caso di decesso dell'anziano all'interno della RSA, il personale della Fondazione è sempre disponibile a fornire informativa e assistenza con l'obiettivo di aiutare la famiglia del defunto nel disbrigo delle pratiche burocratiche.

L'Ente (anche con riferimento alle emergenze pandemiche) ha adottato un protocollo operativo disciplinante le fasi relative all'accoglienza e alla presa in carico dell'ospite in Struttura, alle dimissioni ed al decesso; è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta.

RETTE DI DEGENZA

Per il soggiorno e la permanenza in RSA gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta giornaliera, che viene fatturata su base mensile posticipata in relazione agli effettivi giorni di degenza.

L'importo della retta giornaliera è stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e ogni variazione viene tempestivamente comunicata mediante affissione nella bacheca riservata ai famigliari posta all'ingresso della Struttura, per iscritto a mezzo del servizio postale e comunque con ogni altro mezzo ritenuto idoneo.

Con la sottoscrizione del contratto d'ingresso si intendono accettati gli importi stabiliti e le condizioni in esso esplicitate.

Gli importi praticati sono consultabili nella Sezione RSA on-line del sito della ATS sede di Mantova www.ats-valpadana.it), sul sito della Fondazione www.fondazionepietrosissa.it e sono riportati nell'*Allegato 4)* della presente Carta.

All'atto del ricovero, dovrà essere versato un ***deposito cauzionale fruttifero di euro 1.500,00***, che verrà restituito a seguito di dimissioni o di decesso, a fronte del pagamento della fattura relativa all'ultimo periodo di soggiorno.

Per gli Ospiti a carico dei Comuni o di altri Enti Pubblici non è previsto il versamento del deposito cauzionale.

Il pagamento della retta dovrà essere eseguito sul c/c della Fondazione, indicato nel contratto, entro il giorno 15 del mese successivo alla data della fattura, tramite bonifico bancario o postale o tramite SSD (ex RID).

La retta dà diritto a fruire di tutti i servizi generali e socio-sanitari previsti dalla normativa della Regione Lombardia in materia di autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle RSA.

La retta giornaliera per i posti letto a contratto con l'ATS non comprende i costi relativi ai seguenti beni e/o servizi, che restano a carico dell'ospite:

- protesi quali occhiali, dentiere, arti artificiali, ecc.;
- presidi sanitari, quali calze elastiche, tutori ortopedici, ecc.;
- visite specialistiche richieste dall'utente o dai suoi famigliari (non prescritte direttamente dai medici della Struttura) ed ogni altra prestazione non prevista espressamente nella Carta dei Servizi;
- trasporti da e per gli ospedali, per ricoveri e/o effettuazione di visite specialistiche, ad eccezione di quelli effettuati per emergenze sanitarie (118).

La retta giornaliera per i posti letto "solventi" non comprende i costi relativi ai seguenti beni e/o servizi, che restano a carico dell'ospite o del SSN:

- farmaci, parafarmaci, esami diagnostici di laboratorio e visite specialistiche (che restano comunque a carico del SSN) ed ogni altra prestazione non prevista espressamente nella Carta dei Servizi; l'utente mantiene infatti il proprio medico di Medicina generale, che si farà carico delle prescrizioni; i farmaci prescritti dovranno essere consegnati all'infermiere della RSA, che provvederà alla somministrazione secondo il piano terapeutico individualizzato;
- altro materiale sanitario per patologie particolari (sacche per stomia, sacche per diuresi, materiale per diabetici per il controllo della glicemia, ecc…), che dovrà essere prescritto dal Medico di base e procurati dai famigliari;
- ausili per incontinenti (pannoloni) che dovranno essere forniti dal S.S.N. se l'Ospite ne ha diritto o dai famigliari;
- protesi quali occhiali, dentiere, arti artificiali, ecc.;
- presidi sanitari, quali calze elastiche, tutori ortopedici, ecc.;
- carrozzine per infermi personalizzate;
- presidi per la deambulazione (carrozzine, girelli, tripodi, stampelle, bastoni), che dovranno essere forniti dal S.S.N. se l'Ospite ne ha diritto o dai famigliari;
- trasporti da e per gli ospedali, per ricoveri e/o effettuazione di visite specialistiche, ad eccezione di quelli effettuati per emergenze sanitarie (118).

Le prestazioni rese agli ospiti sono fatturate esclusivamente ai medesimi. Le fatture sono emesse in esenzione IVA, ai sensi della vigente normativa.

Per i posti letto contrattualizzati con l'ATS di Mantova la Fondazione riceve dalla Regione Lombardia tramite l'ATS contributi finanziari per ciascun ospite, diversificati in relazione alle classi di fragilità di appartenenza; tali contributi sono determinati dalla Giunta Regionale.

INFORMAZIONI UTILI

VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA
In previsione di un eventuale ricovero in RSA è possibile effettuare una visita alla struttura, previo accordo con le persone di riferimento individuate dalla Fondazione, nell'impiegata dell'Ufficio Amministrativo e/o nel referente per i servizi infermieristici.

ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI
La Fondazione garantisce l'apertura degli uffici Amministrativi:
- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,30
- il Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 18,00

ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI
La Struttura è aperta al pubblico ***dalle ore 8,00 del mattino alle 20,00 di sera, senza limitazion*i**; tuttavia per favorire una condizione di tranquillità per gli ospiti, le visite sono sconsigliate nelle ore dei pasti, nel momento del riposo pomeridiano e nei momenti utilizzati per l'igiene; **l'accesso ai Nuclei è preferibile che avvenga al mattino non prima delle ore 10 e al pomeriggio non prima delle ore 15,00**. La sensibilità dei visitatori e dei loro familiari contribuiscono a garantire al meglio il rispetto della privacy.
In situazioni di necessità è consentito l'accesso alla struttura e la permanenza dei parenti anche al di fuori della fascia oraria indicata, in accordo con i responsabili sanitari e assistenziali.
Gli orari di visita possono essere rimodulati per evitare assembramenti a seguito dell'emergenza COVID-19 e, in caso di eventi pandemici, potrebbe avvenire il divieto alle visite o la rimodulazione degli orari in base alle disposizioni nazionali o di Regione Lombardia.

USCITE TEMPORANEE DALLA STRUTTURA
Le uscite dalla Struttura devono essere autorizzate dall'Infermiere di turno, su modulo prestampato sottoscritto dall'Ospite e/o dal Familiare; il modulo è reperibile in reparto dagli Infermieri.

AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO
La figura dell'Amministratore di Sostegno è stata introdotta nel codice civile con la legge 9 gennaio 2004 a sostegno delle persone fragili che, trovandosi in condizioni di permanente ed abituale impossibilità di provvedere ai propri interessi, necessitano di tutela giuridica.
L'ente ha formato 1 figura interna (1 impiegata) per essere di supporto e fornire informazioni sull'argomento.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA
E' possibile prendere visione o richiedere copia della documentazione socio sanitaria unicamente da parte dei soggetti che la legge prevede.
La copia della documentazione socio sanitaria o estratto di essa deve essere richiesta al Responsabile Sanitario, mediante compilazione di specifico modulo, disponibile in Struttura presso gli Infermieri e negli uffici.

La Fondazione provvede al rilascio di copia della documentazione socio sanitaria o di estratto di essa entro 15 giorni dalla richiesta, salvo richiesta urgente motivata, previo versamento di corrispettivo, stabilito dal Consiglio di Amministrazione.

CERTIFICAZIONE DELLA SPESA SANITARIA
(detrazioni fiscali per la compilazione della denuncia dei redditi)
La Normativa fiscale prevede la possibilità di portare in detrazione le spese di assistenza specifica e di assistenza medica generica da parte degli anziani ospiti in RSA.
Entro il termine utile per la redazione della denuncia dei redditi, la Fondazione rilascia annualmente ad ogni ospite la dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997 n. 26316 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie usufruite, nel rispetto di quanto disposto dalla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia XI/1298 del 25 febbraio 2019 rubricata "Determinazione in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria".

INFORMAZIONI SANITARIE

Il personale medico è disponibile per colloqui informativi con i parenti, ma per correttezza deontologica e per il rispetto degli obblighi di legge sul segreto professionale e sulla privacy non può fornire informazioni telefoniche riguardanti la salute e tutto ciò che attiene alla sfera personale degli Ospiti ricoverati, tranne che alle persone di riferimento indicate al momento dell'ingresso in RSA.

ALTRE INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Per motivi igienici è ***vietato fornire alimenti preparati in casa*** o comunque di provenienza esterna, se non preventivamente autorizzati dai sanitari.

Per la sicurezza degli Ospiti è vietato tenere in camera oggetti pericolosi (rasoi, accendisigari etc.), così come non è permesso tenere farmaci non prescritti dal personale medico della Residenza.

IL FUMO E LE BEVANDE ALCOOLICHE
Per disposizione normativa e soprattutto per il rispetto della saluta propria e degli altri è assolutamente vietato fumare nella Struttura e assumere bevande alcooliche durante il lavoro.
Sono stati individuati come zone fumatori, per ospiti, parenti, visitatori e personale, alcuni angoli esterni adeguatamente coperti, in prossimità del salone occupazione e delle aree pranzo.

I VOLONTARI
La Fondazione promuove e valorizza l'attività del volontariato.
E' in vigore una Convenzione con la locale Associazione "La Sorgente" i cui volontari, adeguatamente formati, collaborano con il personale per le attività di animazione/ricreative/ e di giardinaggio.

I TIROCINANTI
Scuole Medie Superiori e Istituti di Formazione inviano periodicamente i loro allievi per stages e tirocini presso la nostra RSA.

ATTUAZIONE DEL D.Lgs. 81/08
La Residenza è dotata di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze degli Ospiti e garantire una corretta prevenzione dei rischi.
Il rispetto del Decreto legislativo 81/08 in materia di sicurezza dei lavoratori negli ambienti di lavoro e dei residenti in Struttura è garantito dal "Documento di Valutazione dei rischi", adottato dall'Amministrazione della Fondazione.
Sono sempre presenti durante i turni di lavoro nella residenza operatori formati per intervenire in caso di incendio e prestare i primi soccorsi; è stato inoltre elaborata una procedura per la gestione delle emergenze ed annualmente viene eseguita una simulazione per l'evacuazione in caso di incendio.

ATTUAZIONE DELLA NORMATIVA SULLA PRIVACY
La Fondazione è impegnata in un costante aggiornamento delle misure per la tutela della privacy degli ospiti/utenti ai sensi del Regolamento UE 679/2016, del D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni, nonché dell'ulteriore normativa in materia di privacy.

Sono garantite le necessarie informative; le richieste di consenso per il trattamento dei dati sensibili, la sicurezza ed il corretto trattamento dei dati, unitamente ad una adeguata formazione del personale.

ATTUAZIONE DEL D.LGS. 15571997/HACCP
Il rispetto del Decreto legislativo 155/97 in materia di sicurezza per l'attività di produzione e somministrazione di alimenti resa nei confronti degli ospiti della RSA è garantito dal "Manuale di autocontrollo (HACCP aziendale) elaborato dalla Ditta fornitrice del servizio e dalla stessa Fondazione; i manuali sono periodicamente aggiornati.

Il personale è stato adeguatamente formato e periodicamente viene aggiornato sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il Responsabile HACCP è individuato nel Responsabile Sanitario**.**

COPERTURE ASSICURATIVE
La Fondazione garantisce la stipula delle assicurazioni previste dalla vigente normativa.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/UTENTI, DELLE FAMIGLIE E DEGLI OPERATORI – LA PARTECIPAZIONE

La Fondazione garantisce la verifica della Carta dei Servizi, dell'attuazione degli impegni, del raggiungimento degli obiettivi di qualità, e della partecipazione alle principali scelte dell'Ente da parte degli ospiti/utenti e dei loro Famigliari attraverso un monitoraggio costante, ed annualmente lo riscontra con i risultati della customer satisfaction.

Agli ospiti, ai loro familiari e ai volontari che frequentano la Struttura vengono proposti ogni anno questionari per valutare la qualità dei servizi erogati.
Anche agli operatori che prestano la loro opera in Struttura vengono consegnati questionari per valutare sia la qualità dei servizi erogati che il clima organizzativo.

L'esito dei questionari viene trasmesso direttamente ai familiari degli ospiti, oltre che essere reso pubblico tramite affissione alle bacheche all'interno della RSA; in occasione degli incontri che periodicamente si organizzano in Struttura vengono approfonditi e socializzati i dati raccolti.

L'esito dei questionari rivolti al personale dipendente è discusso in assemblea.

I questionari, tutti in forma anonima, (Allegati: n.5-6-7-8) consentono di esprimere valutazioni sulla qualità dei servizi e fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti ai bisogni degli ospiti.

La funzione di partecipazione si realizza anche attraverso forme di coinvolgimento degli utenti con l'associazione di volontariato che opera all'interno della Fondazione ed è altresì assicurata attraverso lo strumento del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

STRUMENTI DI TUTELA E DI VERIFICA - PROCEDURE DI RECLAMO

La Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, fornendo informazioni riguardanti il suo stato di salute unicamente all'interessato e alle persone a ciò delegate nel rispetto della riservatezza; garantisce il rispetto del diritto al consenso informato sul suo stato di salute, sugli accertamenti e sulle terapie proposte, fornendo informazioni per l'attivazione delle procedure per l'eventuale nomina dell'amministratore di sostegno.
Tutto il personale è addestrato e formato per intervenire e controllare situazioni di emergenza.
E' possibile inoltrare reclami e/o segnalazioni, per posta ordinaria, o via fax o mail, all'Ufficio Amministrativo e o all'Organismo di Vigilanza istituito presso la Fondazione, utilizzando il modulo allegato alla presente Carta **(**Allegato n. 8).
Qualora sia possibile si procede immediatamente nel fornire risposta; in caso contrario, al reclamo o alla segnalazione viene comunque data risposta entro 30 giorni.
Il modulo può anche essere depositato nell'apposito contenitore posto all'ingresso della Struttura.

MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è:
* consegnata a tutti gli Ospiti/Utenti della RSA e/o ai loro familiari
* consegnata al personale della Struttura
* inviata agli Enti che esercitano forme di controllo o vigilanza sull'attività dell'Amministrazione;
* messa a disposizione di Sindacati, patronati ed Associazioni Utenti/Consumatori
* pubblicata sul sito internet della Fondazione www.fondazionepietrosissa.it;
* consegnata gratuitamente a chiunque ne faccia richiesta.

Si consiglia di verificare periodicamente sul sito internet della Fondazione, oppure presso le bacheche o gli uffici amministrativi per poter accedere all'aggiornamento vigente.

PARTE III
STANDARD DI QUALITA'
OBIETTIVI- PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Standard di qualità strutturali e gestionali

La Fondazione fornisce prestazioni assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.
Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite.

Nella progettazione e nell'erogazione dei servizi la Fondazione fa riferimento a standard tecnologici, strutturali, organizzativi e gestionali sanciti dalla Regione Lombardia.

Dal punto di vista tecnologico/strutturale:(ambienti fisici e attrezzature):
ci si riferisce ai requisiti minimi obbligatori con riferimento ai locali utilizzati come sede dei servizi, previsti oltre che dalle normative sulla sicurezza, controllo produzione alimentare e sulla prevenzione incendi valide per ogni ambiente di ricovero, dai regolamenti di igiene comunale, dai requisiti minimi nazionali, e dalle norme regionali contenute nella DGR n.7/7435 del 14.12.2001.

Dal punto di vista organizzativo/gestionale:
ci si riferisce ai rapporti numerici tra Ospiti/Utenti e dotazioni di personale; attualmente gli standard gestionali che la Regione Lombardia impone come base minima per il dimensionamento degli organici sono quelli contenuti nella DGR 12618 del 07.04.2003, che prevedono l'erogazione di prestazioni corrispondenti ad almeno 901 minuti settimanali per ospite occupante un posto letto accreditato e 750 minuti settimanali per ospite su posto letto autorizzato.

Obiettivi e Progetti di miglioramento

Questa residenza, al di là del rispetto dei requisiti di legge, che mette tutti gli erogatori, pubblici o privati sullo stesso piano, ha in programma una serie di interventi, di carattere strutturale-tecnologico ed organizzativo, che rappresentano condizioni di miglior favore per i propri ospiti.

Sul piano del **miglioramento della qualità delle prestazioni** offerte, la Fondazione intende impegnare le proprie energie per:
- incrementare la personalizzazione degli interventi favorendo lo sviluppo del lavoro di équipe;
- migliorare il livello di comunicazione tra operatori e ospiti/familiari con l'utenza;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali;
- incentivare e potenziare le attività di animazione.

Sul piano degli **interventi aventi carattere strutturale e tecnologico**, sono previsti:
- miglioramento dell'estetica e delle caratteristiche tecnologiche del salone della RSA;
- miglioramento degli spazi esterni per consentire attività motorie all'aperto nella buona stagione.

Sul piano della **formazione del personale**:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e ospiti/familiari anche rispetto alla gestione dei conflitti;
- organizzare percorsi formativi obbligatori allo scopo di garantire il costante aggiornamento delle conoscenze e abilità tecniche e garantire momenti formativi sulla umanizzazione delle cure;
- favorire percorsi formativi al fine di introdurre metodologie e strumenti di lavoro finalizzati ad eliminare/ridurre e monitorare i rischi associati a qualsiasi attività sanitaria (risk management).

ALLEGATO 1

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'art. 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. Le 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 gli 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 di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persone 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 con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto di	**La Società e le Istituzioni hanno il dovere di**
sviluppare e 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 esse dovessero essere in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambito 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 venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita delle 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. 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 condizioni 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	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando

totale della propria autonomia ed autosufficienza.	un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti.

E' 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 condizione 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 (U.P.T.) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (U.R.P.). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli U.P.T. e agli U.R.P. è costituita da persone anziane. E' 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.

==========

ALLEGATO 2

"Fondazione Pietro Sissa"

Residenza sanitaria assistenziale

Via G.Verdi, 55-46024 Moglia(Mn)

Amministrazione: Tel. e Fax 0376 598051 - Nuclei di degenza 0376 598123

P.Iva 01331690204 e-mail: rsa@fondazionepietrosissa.it

L'AMMINISTRAZIONE

GLI ORGANI DELL'ENTE

- Consiglio di Amministrazione
- Presidente
- Revisore dei Conti

Consiglio di Amministrazione

Rag. Aldo Arioli	Presidente
Dott. Vincenzo Borsari	Vice Presidente
Dott. Caleffi Emanuele	Consigliere
Rag. Chittoni Agostino	Consigliere
Avv. Mantovani Paola	Consigliere

Revisore dei Conti
Dott.ssa Borgonovi Donatella

La gestione dell'attività amministrativa è affidata a
Dott. Raffaele Mantovani

La gestione dell'attività sanitaria è affidata a
Dott. Pasquale Rimola

Organismo di Vigilanza
Dott. Alessandro Calanca

ALLEGATO 3

"Fondazione Pietro Sissa"

Residenza sanitaria assistenziale

Via G.Verdi, 55-46024 Moglia(Mn)

Amministrazione: Tel. e Fax 0376 598051 - Nuclei di degenza 0376 598123

P.Iva 01331690204 e-mail: rsa@fondazionepietrosissa.it

MENU' TIPO

MENU' TIPO BASE

Colazione ore 08.00/09.00	Pranzo ore 12.00/13.00	Merenda Ore 15.00/16.00	Cena Ore 18.00/19.00
Caffelatte The Latte Caffè d'orzo Biscotti Fette biscottate Pane Yogurt Frutta fresca	Pastasciutta Pastina in brodo di carne Passato di verdura con crostino o pastina Carne di 2 qualità Affettati Formaggi Omogeneizzato di carne Pesce (3 volte la settimana) verdura cruda verdura cotta purea di patate o verdure frutta di stagione frutta cotta frullati di frutta budino /yogurt dolce la domenica	Succhi di frutta The Caffè d'orso Tisane Biscotti Gelato 3 volte la settimana nel periodo estivo	Pastina in brodo Passato di verdura con pasta Caffelatte pane/fette biscottate/biscotti Crema di legumi con crostini Carne 2 qualità Pizza Tortini di verdura o formaggio Frittate Affettati Formaggi Omogeneizzato di carne Verdura cruda Verdura cotta Purea di patate o verdure Frutta di stagione Frutta cotta Frullati di frutta Budino/yogurt Omogeneizzato di frutta

MENU' INVERNALE			MENU' ESTIVO	
PRANZO	CENA		PRANZO	CENA
Pennette al ragù Passato di verdura con pasta Pastina in brodo	Crema di legumi Pastina in brodo di carne Caffelatte		Spaghetti al tonno Passato di verdura con pasta Pastina in brodo	Minestrone Minestrina in brodo Caffelatte
Salsiccia brasata Polpettine Affettati Formaggi Carne trita	Formaggio fontal Prosciutto cotto Polenta pasticciata		Platessa al forno Polpette a forno Affettati Formaggi Carne trita	Pizza Stracchino/caciotta Affettati Omogeneizzato di carne
Verdura cruda Fagioli stufati Purea di patate	Carote grattugiate Cipolla cotta Purea di patate		Insalata mista Patate trifolate Purea di verdure	Pomodori Bietole al burro e formaggio
Frutta fresca Mela cotta Budino Yogurt frullati	Frutta fresca Prugne cotte Budino Yogurt frullati		Frutta di stagione Pere cotte Budino Yogurt frullati	Frutta di stagione Pesca cotta Budino Yogurt Frullati

ALLEGATO 4

"Fondazione Pietro Sissa"

Residenza sanitaria assistenziale

Via G.Verdi, 55-46024 Moglia(Mn)

Amministrazione: Tel. e Fax 0376 598051 - Nuclei di degenza 0376 598123

P.Iva 01331690204 e-mail: rsa@fondazionepietrosissa.it

RETTA A CARICO DEGLI UTENTI DELLA UNITA DI OFFERTA RSA
ANNO 2025
(a far tempo dal 01/06/2025)

RETTA GIORNALIERA R.S.A POSTO LETTO CONVENZIONATO ATS (a far tempo dal 01/06/2025)	€ 64,00
RETTA GIORNALIERA R.S.A. POSTO LETTO IN ESERCIZIO (a far tempo dal 01/06/2025)	€ 92,00
EXTRA RETTA GIORNALIERA R.S.A. per occupazione posto letto convenzionato ATS in stanza singola	€ 25,00

ALLEGATO 5

"Fondazione Pietro Sissa"

Residenza sanitaria assistenziale

Via G.Verdi, 55-46024 Moglia(Mn)

Amministrazione: Tel. e Fax 0376 598051 - Nuclei di degenza 0376 598123

P.Iva 01331690204 e-mail: rsa@fondazionepietrosissa.it

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE PER I FAMILIARI ANNO ____

Gentile Signora / Gentile Signore,

Le chiediamo di dedicare un po' del Suo tempo per rispondere alle domande che troverà nel qui allegato questionario, riguardante l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che vengono erogati presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) ed il grado di soddisfazione.

Compilare il questionario rappresenta un'importante collaborazione per migliorare la qualità dei servizi e poter meglio soddisfare le esigenze dei nostri Ospiti.

Il Questionario dovrà essere compilato in modo anonimo, garantendo in questo modo il rispetto della privacy e dovrà essere depositato nell'apposito contenitore posto in Struttura entro il _____.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire i suoi suggerimenti su come migliorare i servizi.

Grazie per la collaborazione.

LA DIREZIONE

"Fondazione Pietro Sissa"

Residenza sanitaria assistenziale

Via G.Verdi, 55-46024 Moglia(Mn)

Amministrazione: Tel. e Fax 0376 598051 - Nuclei di degenza 0376 598123

P.Iva 01331690204 e-mail: rsa@fondazionepietrosissa.it

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO NELLA RSA ANNO ____

Compilato da:

FAMILIARE

grado di parentela

- □ fratello / sorella
- □ figlio / a
- □ nipote
- □ tutore
- □ cugino
- □ altro _____

Data di consegna: _____

ISTRUZIONI: Mettere una crocetta sulla risposta che si intende dare.

1. Come giudica **l'accoglimento in reparto** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

2. Come considera il **rapporto umano** di disponibilità e professionalità del personale di reparto (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine) ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

3. Come giudica la disponibilità dei Medici ad informareLa circa le condizioni di salute dell'Ospite ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

4. Come giudica il trattamento ricevuto dal **personale medico** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

5. Come giudica il trattamento ricevuto dal **personale infermieristico** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

6. Come giudica i rapporti con il personale di **animazione / educativo** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

7. Come giudica il trattamento ricevuto dal **personale di fisioterapia** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

8. Come giudica il trattamento ricevuto dal **personale di assistenza** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

9. Come giudica i rapporti con il **personale dell'ufficio amministrativo** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

10. Come giudica il livello di **pulizia dei locali** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

11. Come giudica la **qualità del vitto** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

12. Come giudica la **scelta del menù** (pubblicato sul nostro sito internet) ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

13. Come valuta il **rispetto della riservatezza personale** che gli operatori hanno nei confronti dell'Ospite?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

14. Come giudica **gli orari e l'organizzazione** della giornata ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

15. Come giudica le **iniziative di intrattenimento ed animazione** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

16. Come giudica, al di là delle opinioni espresse, **il servizio offerto dal personale** nel suo complesso ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

17. Come considera la presenza dei Volontari che frequentano abitualmente la R.S.A. ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

18. Con quale frequenza si reca nella struttura?

□ ogni giorno
□ ogni 2 – 3 giorni
□ una volta alla settimana
□ ogni 15 giorni
□ una volta al mese
□ ogni 2 mesi
□ altro _____

19. Quando c' è un problema, con chi ne parla?

□ con il personale ASA/OSS
□ con il personale medico-infermieristico
□ con il personale di animazione/educativo
□ con il personale di segreteria
□ con il responsabile della struttura
□ con chi trova
□ non ha mai avuto problemi
□ non so con chi parlare
□ altro _____

20. Com'è secondo Lei il "clima" del Reparto ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

ESPONGA SE LO DESIDERA LE SUE OSSERVAZIONI E/O I SUOI SUGGERIMENTI

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

ALLEGATO 6

"Fondazione Pietro Sissa"

Residenza sanitaria assistenziale

Via G.Verdi, 55-46024 Moglia(Mn)
Amministrazione: Tel. e Fax 0376 598051 - Nuclei di degenza 0376 598123
P.Iva 01331690204 e-mail: rsa@fondazionepietrosissa.it

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO NELLA RSA ANNO _____

Compilato da: OSPITE/UTENTE

Data di consegna: _____

ISTRUZIONI: Mettere una crocetta sulla risposta che si intende dare.

1. Come giudica **l'accoglimento in reparto** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

2. Come considera il **rapporto umano** di disponibilità e professionalità del personale di reparto (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine) ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

3. Come giudica la disponibilità dei Medici ad informare Lei ed i suoi familiari circa le sue condizioni di salute ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

4. Come giudica il trattamento ricevuto dal **personale medico** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

5. Come giudica il trattamento ricevuto dal **personale infermieristico** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

6. Come giudica il trattamento ricevuto dal **personale di fisioterapia** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

7. Come giudica il trattamento ricevuto dal **personale di assistenza** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

8. Come giudica il livello di **pulizia dei locali** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

9. Come giudica la **qualità del vitto** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

10. Come giudica la **scelta del menù** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

11. Come valuta il **rispetto della riservatezza personale** che gli operatori hanno nei Suoi confronti?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

12. Come giudica **gli orari e l'organizzazione** della giornata ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

13. Come giudica il trattamento ricevuto dal **personale di animazione** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

14. Come giudica le **iniziative di intrattenimento ed animazione** ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

15. Come giudica, al di là delle opinioni espresse, **il servizio offerto dal personale** nel suo complesso ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

16. Come considera la presenza dei Volontari che frequentano abitualmente la RSA ?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

17. Quando c'è un problema, con chi ne parla?

□ con il personale ASA/OSS
□ con il personale medico-infermieristico
□ con il responsabile della struttura
□ con chi trova
□ non ha mai avuto problemi
□ non so con chi parlare
□ altro _____

18. Com'è secondo Lei il "clima" del Reparto?

□ ottimo □ buono □ sufficiente □ insufficiente □ molto insufficiente

ESPONGA SE LO DESIDERA LE SUE OSSERVAZIONI E/O I SUOI SUGGERIMENTI

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

ALLEGATO 7

"Fondazione Pietro Sissa"

Residenza sanitaria assistenziale

Via G.Verdi, 55-46024 Moglia(Mn)

Amministrazione: Tel. e Fax 0376 598051 - Nuclei di degenza 0376 598123

P.Iva 01331690204 e-mail: rsa@fondazionepietrosissa.it

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE
PER GLI OPERATORI
ANNO _____

Il presente questionario ha come scopo raccogliere elementi di giudizio da parte dei dipendenti della Fondazione rispetto al proprio lavoro per rilevare aree di miglioramento del clima organizzativo e dei servizi offerti.

Il Questionario dovrà essere compilato in modo anonimo, garantendo in questo modo il rispetto della privacy, e depositato nell'apposita urna entro _____; si chiede di aggiungere o precisare tutto ciò che viene ritenuto utile per azioni di miglioramento.

I risultati della consultazione saranno resi noti al Personale.

Compilare il questionario rappresenta un'importante collaborazione per migliorare la qualità dei servizi e poter meglio soddisfare le esigenze dei nostri Ospiti.

Grazie per la collaborazione.

LA DIREZIONE

"Fondazione Pietro Sissa"

Residenza sanitaria assistenziale

Via G.Verdi, 55-46024 Moglia(Mn)

Amministrazione: Tel. e Fax 0376 598051 - Nuclei di degenza 0376 598123

P.Iva 01331690204 e-mail: rsa@fondazionepietrosissa.it

QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE ANNO _____

RAPPORTI CON LA DIREZIONE SANITARIA	SI	Abbastanza	NO
Dal punto di vista organizzativo, rapportarsi con la Direzione Sanitaria è facile?			
Ritiene che il rapporto con la Direzione Sanitaria sia improntato sulla chiarezza e trasparenza?			
Ritiene di essere trattato/a con equità e imparzialità?			
Ritiene di essere adeguatamente informato/a?			
Ritiene di essere ascoltato/a quando esprime problemi personali?			
Ritiene di essere ascoltato/a quando esprime problemi professionali?			
Ritiene di essere valorizzato/a nelle sue competenze?			
Nel complesso, in che misura si ritiene soddisfatto del rapporto con la Direzione Sanitaria?			

RAPPORTI CON LA DIREZIONE AMMINISTRATIVA	SI	Abbastanza	NO
Dal punto di vista organizzativo, rapportarsi con la Direzione Amministrativa è facile?			
Ritiene che il rapporto con la Direzione Amministrativa sia improntato sulla chiarezza e trasparenza?			
Ritiene di essere trattato/a con equità e imparzialità?			
Ritiene di essere adeguatamente informato/a?			
Ritiene di essere ascoltato/a quando esprime problemi personali?			
Ritiene di essere ascoltato/a quando esprime problemi professionali?			
Ritiene di essere valorizzato/a nelle sue competenze?			
Nel complesso, in che misura si ritiene soddisfatto del rapporto con la Direzione Amministrativa?			

RAPPORTI CON IL COORDINATORE	SI	Abbastanza	NO
Dal punto di vista organizzativo, rapportarsi con il Coordinatore è facile?			
Ritiene che il rapporto con il Coordinatore sia improntato sulla chiarezza e trasparenza?			
Ritiene di essere trattato/a con equità e imparzialità?			
Ritiene di essere adeguatamente informato/a?			
Ritiene di essere ascoltato/a quando esprime problemi personali?			
Ritiene di essere ascoltato/a quando esprime problemi professionali?			
Ritiene di essere valorizzato/a nelle sue competenze?			
Nel complesso, in che misura si ritiene soddisfatto del rapporto con il Coordinatore?			

RAPPORTI CON I FAMILIARI	SI	Abbastanza	NO
Ritiene che sia adeguato il comportamento dei familiari nei suoi confronti?			
Ritiene che i familiari conoscano il lavoro che lei svolge con gli anziani?			
Ritiene di essere apprezzato dai familiari?			

RAPPORTI CON I COLLEGHI: TEAM DI LAVORO	SI	Abbastanza	NO
Esiste collaborazione all'interno del suo gruppo?			
Ritiene che il gruppo dia spazio ai suoi personali contributi?			
Ritiene che il livello di competenza professionale dei colleghi del gruppo sia adeguato?			
Ritiene equa la suddivisione dei carichi di lavoro all'interno del suo gruppo?			
Nel complesso, in che misura si ritiene soddisfatto/a del funzionamento e del clima del suo gruppo?			

ORGANIZZAZIONE DELL'AMBIENTE DI LAVORO	SI	Abbastanza	NO
E' soddisfatto/a della funzionalità degli arredi?			
Ritiene soddisfacenti gli spazi comuni della RSA(mensa, soggiorno, sale di ritrovo)?			
Ritiene adeguata la pulizia degli ambienti?			
Ritiene adeguate le misure di sicurezza dell'edificio?			
Ritiene che l'edificio delle RSA sia complessivamente adeguato?			

ORGANIZZAZIONE DELLA RSA	SI	Abbastanza	NO
Ritiene che il passaggio di informazioni in Struttura sia adeguato?			
Ritiene che vi sia fattiva collaborazione con i colleghi del plesso?			
Si ritiene soddisfatto del numero , dell'utilità e del funzionamento delle riunioni di coordinamento?			
Il lavoro in genere è ben organizzato?			
Ritiene che il suo ruolo sia chiaro nei compiti , nelle mansioni e nelle responsabilità?			
Ritiene di essere coinvolto nelle decisioni relative al suo ruolo e al suo lavoro?			
Il momento della consegna è ben organizzato?			
Ritiene utili ulteriori momenti di condivisione del Codice Etico?			

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	SI	Abbastanza	NO
Ritiene sufficiente ed adeguata l'attività formativa effettuata dalla Fondazione?			

Nel caso ritenga necessari corsi di aggiornamento indichi su quali argomenti:

_____

_____

_____

Osservazioni e suggerimenti:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ALLEGATO 8

"Fondazione Pietro Sissa"

Residenza sanitaria assistenziale

Via G.Verdi, 55-46024 Moglia(Mn)

Amministrazione: Tel. e Fax 0376 598051 - Nuclei di degenza 0376 598123

P.Iva 01331690204 e-mail: rsa@fondazionepietrosissa.it

MODULO PER SEGNALAZIONI

Gentile Signore,

se ritiene che questa Residenza non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali o gli standard indicati nella Carta dei Servizi, La invitiamo a compilare il presente modulo e a riconsegnarlo al personale di questo ufficio oppure ad inserirlo nelle apposite cassette. Si rammenta che eventuali atti a rilevanza civile e penale, di significativa gravità, devono essere oggetto di denuncia all'autorità competente.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile.

Se lascerà il Suo recapito sarà nostra cura contattarla entro al più presto e comunque entro 30 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

Qualora, ricevuta la risposta, non fosse soddisfatta dell'esito, in base alla Legge Regionale 48/88, Ella potrà rivolgersi al Difensore Civico Regionale.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio.

Grazie per la Sua collaborazione.

LA DIREZIONE

ALLEGATO 8

"Fondazione Pietro Sissa"

Residenza sanitaria assistenziale

Via G.Verdi, 55-46024 Moglia(Mn)
Amministrazione: Tel. e Fax 0376 598051 - Nuclei di degenza 0376 598123
P.Iva 01331690204 e-mail: rsa@fondazionepietrosissa.it

MODULO PER SEGNALAZIONI

Il/La sottoscritto/a…….

☐ Ospite di questa Residenza

desidera segnalare alla Direzione che:……..…

…….

…….…….

Oppure

Il/La sottoscritto/a…….

Residente in …… Via ……..……

…….……..……tel……

in qualità di (indicare il grado di parentela/care giver)……..

dell'Ospite/Utente Sig./ra…….……..

desidera segnalare alla Direzione che:……..…

…….

…….…….

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), del D.Lgs 196/2003 e successive modificazioni autorizza la Fondazione PIETRO SISSA al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data…….. Firma……