



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**



# **CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

**(aggiornata al 22/02/2021)**

---



**Fondazione  
Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli  
Onlus**

Rev. 06/2020

**Indice:**

|  |                |
|--|----------------|
| <b>Premessa</b>                                | <b>Pag. 3</b>  |
| <b>Modalità di accesso alla residenza</b>      | <b>Pag. 6</b>  |
| <b>L'Amministrazione – Servizi erogati</b>     | <b>Pag. 9</b>  |
| <b>Documenti per ingresso</b>                  | <b>Pag. 13</b> |
| <b>Giornata tipo</b>                           | <b>Pag. 14</b> |
| <b>Menu</b>                                    | <b>Pag. 15</b> |
| <b>Requisiti e programmi di miglioramento</b>  | <b>Pag. 20</b> |
| <b>Modulo per segnalazioni e suggerimenti</b>  | <b>Pag. 22</b> |
| <b>Carta dei Diritti della persona anziana</b> | <b>Pag. 24</b> |
| <b>Questionari</b>                             | <b>Pag. 28</b> |

## P R E M E S S A

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i principi espressi dalla normativa in vigore, a partire dalla Costituzione sino alle recenti norme della Regione Lombardia (DGR 2569/2014).

E' disponibile per tutti gli utenti in versione aggiornata all'ingresso, in bacheca, presso gli uffici amministrativi e in formato elettronico sul sito della Fondazione e sul sito Web dell'ATS di Mantova.

Essa vuole costituire uno strumento di comunicazione tra la Fondazione, gli Utenti potenziali ed effettivi, i parenti e tutti gli stockholders, in una visione trasparente, consapevole e condivisa.

## F I N A L I T A ' D E L L ' O R G A N I Z Z A Z I O N E

La Fondazione, senza finalità di lucro, ha esclusivo scopo di solidarietà sociale nei confronti di persone svantaggiate. La Fondazione svolge la propria attività nei settori dell'assistenza sociale, socio sanitaria e sanitaria, nel settore della beneficenza con particolare riferimento alla tutela di anziani e di disabili in regime di residenzialità, semiresidenzialità e domiciliarità.

## L A R E S I D E N Z A

La Fondazione ha un'unica sede sita in Via Garibaldi n. 67 a Castiglione delle Stiviere (Mantova), nel centro storico del paese. La struttura è circondata da un ampio giardino, i locali sono stati recentemente ampliati, ristrutturati e rinnovati nell'impiantistica e negli arredi in ossequio alla normativa vigente. La Fondazione è situata nel centro storico del Comune di Castiglione d.S. e quindi è di facile accessibilità sia per chi usufruisce di mezzi pubblici che fermano in Viale Dunant sia per chi utilizza un proprio mezzo di trasporto che può essere posteggiato nel vicino parcheggio adiacente l'Ospedale Civile.

La Residenza ha una **capacità ricettiva di n. :**

73 posti letto autorizzati, accreditati e contrattualizzati

7 posti letto autorizzati, accreditati, non contrattualizzati pertanto senza benefici economici.

**N. CAMERE** Il numero delle stanze è pari a 42 di cui:

10 a 3 letti, 18 a 2 letti, 14 a 1 letto (di cui 7 posti letto autorizzati, accreditati, non contrattualizzati pertanto senza benefici economici).

Nella R.S.A. sono inoltre presenti:

l'ambulatorio medico, la palestra per la fisioterapia, n. 4 Sale Comuni di cui 1 per le attività ricreative e di animazione, 4 bagni protetti con doccia attrezzata.

All'esterno è fruibile a fini ludico ricreativi un giardino attrezzato.

## T E L E A S S I S T E N Z A

Nella Residenza è presente un apparato di teleassistenza composto da più di settanta telecamere che monitorano i bisogni degli assistiti nelle 24 ore.

Il sistema è a disposizione del personale di assistenza per verificare e documentare le necessità con un'innovativa soluzione tecnologica nel rispetto della privacy.

## ORARIO VISITE PARENTI

Stante la pandemia da Covid-19 in essere, il contatto tra gli ospiti e i familiari/visitatori è svolto tramite videochiamata a cadenza settimanale e/o ordinariamente al vetro, all'esterno della residenza con pianificazione settimanale (allegato M del protocollo n. 26). Straordinariamente le visite all'interno della struttura sono autorizzate dal Medico Responsabile.

## CONTATTI

La fondazione è dotata di un centralino per lo smistamento delle richieste di contatto verso i servizi amministrativi e la residenza con indicazione di tutti gli interni.

Centralino: 0376 671110 Fax: 0376 940895

E-MAIL [AMMINISTRAZIONE@FONDAZIONEZANETTICOMINELLI.IT](mailto:AMMINISTRAZIONE@FONDAZIONEZANETTICOMINELLI.IT)

PEC [cdrcastiglione@pec.it](mailto:cdrcastiglione@pec.it)

## UFFICIO INFORMAZIONI

Dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.30

### Servizio Medico:

il servizio medico è ordinariamente attivo al mattino dalle 08.30 alle 12.30 e nei pomeriggi del lunedì martedì e giovedì dalle 14.00 alle 16.00; in reperibilità nei 30' 24/24 ore per tutti i giorni dell'anno. E' disponibile un Medico Specialista in Neurologia e Geriatria.

## RILASCIO DOCUMENTAZIONE

Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e del vigente Regolamento affisso in bacheca e disponibile sul sito web è possibile richiedere copia degli atti per gli aventi diritto:

- Documentazione amministrativa: Nel termine di trenta giorni dalla richiesta
- Fascicolo socio-sanitario: nel termine di 7 giorni preferibilmente in formato elettronico, integrabile in ogni caso entro il termine massimo di 30 giorni.

E' previsto un costo di € 50,00 a titolo di rimborso dei puri costi di copia.

## RETTA GIORNALIERA ANNO 2021

**Euro 54,00**. posti autorizzati, accreditati e contrattualizzati

**Euro 82,00** posti autorizzati, accreditati, non contrattualizzati

Le rette indifferenziate per ogni unità di degenza non prevedono costi aggiuntivi e vengono determinate annualmente dal Consiglio d'Amministrazione in occasione della predisposizione del Bilancio di Previsione.

La retta è comprensiva dei seguenti servizi:

- alberghiero;
- assistenza alla persona fornita da operatori qualificati;

- assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, ritenendosi esclusi le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale nonché quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del servizio sanitario nazionale;
- servizio di animazione;
- fornitura di ausili per l'incontinenza;
- fornitura di ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario.

Sono altresì ricompresi: somministrazione acqua minerale e vino, merenda quotidiana, lavaggio biancheria piana, intima e vestiario, servizi di stireria e rammendatura, servizio di manicure e pedicure e podologia, servizio di parrucchiera shampoo, taglio e piega, servizio di barbieri, riscaldamento invernale e condizionamento estivo, trasporti sociali/sanitari con veicolo della Fondazione, gite di una giornata.

**La retta esclude** trasporti sanitari con mezzi non della Fondazione, protesica specialistica e altri servizi non espressamente inclusi.

La retta mensile viene pagata anticipatamente entro il giorno 15 del mese di riferimento obbligatoriamente tramite SEPA. Non è prevista cauzione.

La Fondazione rilascerà a ogni ospite una certificazione delle rette ai fini fiscali entro il 31 maggio di ogni anno.

# LE MODALITA' DI ACCESSO ALLA RESIDENZA

## Modalità di richiesta di ospitalità

L'accesso alla RSA avviene tramite istanza presentata presso i locali Uffici Amministrativi, Ufficio Segreteria. Dalle ore 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì. Il personale preposto contestualmente all'accoglienza dell'utenza potenzialmente interessata, orienta in relazione alle problematiche espresse rispetto alla rete del welfare locale e illustra le misure a tutela della fragilità previste dalla normativa vigente.

Gli utenti vengono inseriti in due graduatorie distinte: Residenti nel Comune di Castiglione delle Stiviere e Non Residenti. I Residenti hanno la precedenza su tutti i non residenti.

All'interno di ogni singola graduatoria valgono i seguenti criteri:

- maggior punteggio acquisito nella compilazione del questionario allegato alla domanda
- a parità di punteggio discriminerà la data di presentazione antecedente
- in caso di rinuncia l'utente permarrà in graduatoria con una decurtazione di 20 punti cumulabili
- Le dichiarazioni inerenti la titolarità dell'Indennità d'accompagnamento per invalidità civile al 100% dovranno essere accompagnate da copia della certificazione attestante il diritto
- Coloro che hanno presentato domanda di ingresso incrementeranno il punteggio di 0,5 punti ogni mese di presenza in graduatoria sino ad un massimo di 6 punti
- Il punteggio assegnato alle domande di: coniuge, fratelli e sorelle, di Ospiti presenti nella RSA verrà incrementato di 3 punti

L'interessato può sempre richiedere informazioni circa la propria posizione in lista e la previsione dei tempi.

A seguito dell'emergenza sanitaria relativa alla diffusione del virus Sars-Cov-2, i nuovi accoglimenti devono da un lato garantire una presenza di Ospiti compatibile con le esigenze di gestione dei casi in isolamento funzionale e dall'altro dare precedenza a persone Non autosufficienti la cui gravità, unita al prolungato permanere al domicilio, sta causando problemi di tipo sanitario e sociale alla persona ed alla sua famiglia e per i quali potrebbe verificarsi un rapido peggioramento di condizione di salute procrastinando l'ingresso.

Pertanto oltre ai criteri ordinari sopra elencati, vengono valutate anche le seguenti condizioni:

- incompatibilità della struttura per richiedenti Covid – 19 positivi
- incompatibilità della struttura per richiedenti con sintomi sospetti Covid-19
- incompatibilità della struttura per richiedenti esposti a casi Covid-19 nei precedenti 14 giorni
- priorità all'ingresso per soggetti allettati con esigenza di assistenza H24
- priorità all'ingresso per soggetti con disturbi comportamentali gravi compatibili con l'isolamento
- priorità all'ingresso per soggetti con invalidità al 100%
- priorità all'ingresso per soggetti con alta comorbilità
- priorità all'ingresso per soggetti post acuti
- priorità all'ingresso per soggetti ex Covid -19 con screening favorevoli al reinserimento in comunità
- priorità all'ingresso per soggetti vaccinati anti covid-19

I criteri come sopra elencati sono declinati operativamente nell'apposita scheda di valutazione.

A seguito della pandemia da Covid-19 la Fondazione ha dovuto riorganizzare le modalità di accesso alla struttura nel rispetto della normativa nazionale e regionale

L'ingresso in struttura avviene:

step 1: accurata inchiesta telefonica da parte del Medico di struttura volta ad escludere la presenza di sintomi sospetti per COVID-19 e/o l'esposizione a casi COVID-19 nei precedenti 10 giorni e la valutazione della possibilità di effettuare un efficace isolamento domiciliare (compliance utente/familiari e contesto abitativo idonei). Se dall'inchiesta emergesse che l'utente è sospetto per COVID-19 e/o non è possibile l'isolamento domiciliare si considera allo stato non compatibile l'ingresso ai sensi dei criteri enunciati e lo si indirizza verso percorsi di presa in carico specifici; permane in graduatoria e su richiesta dell'interessato verrà ricontattato trascorsi almeno 20 giorni;

step 2: solo in caso di utente negativo all'inchiesta per COVID-19 e di isolamento domiciliare fattibile, l'equipe multidisciplinare composta dal Medico e dal Coordinatore si recherà presso il suo domicilio per effettuare la raccolta anamnestica, la visita medica, prevedendo, al contempo, l'isolamento a domicilio del paziente stesso per il periodo di tempo intercorrente tra l'esecuzione dei prelievi e l'ingresso; verranno altresì fornite indicazioni per l'isolamento a domicilio, le istruzioni per rispettarlo.

In base ai risultati di laboratorio si distinguono le seguenti possibilità:

- a) sierologia negativa e tampone negativo: prolungare l'isolamento domiciliare e ripetere dopo 10 giorni lo step 1 ed eventualmente lo step 2. Se tampone e sierologia risultano entrambi ancora negativi, procedere all'ingresso dell'ospite nella U.d.O. residenziale con isolamento per 10 giorni; per altre combinazioni di risultato, vedere punti seguenti.
- b) sierologia negativa e tampone positivo: avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari.
- c) sierologia positiva e tampone negativo: prolungare l'isolamento fiduciario e ripetere il tampone dopo 10 giorni. Se anche il secondo tampone è negativo, procedere all'ingresso dell'ospite nella Residenza con isolamento nel modulo funzionale di 10 giorni. Se il secondo tampone è positivo: avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari.
- d) sierologia positiva e tampone positivo: avviare percorsi di presa in carico specifici verso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, in accordo con l'utente (o con il suo legale rappresentante) e il MMG e coinvolgendo i familiari.

All'ingresso nella RSA entro 48 ore verrà effettuato un tampone naso faringeo antigenico e uno molecolare

L'ammissione di Nuovi Utenti sarà graduale e sempre commisurata alla capacità dei moduli di isolamento.

Dopo l'espletamento delle pratiche burocratiche e il parere favorevole del medico della struttura.

All'ingresso la graduatoria viene cristallizzata con una stampa accertata nella veridicità dell'ordine, del tempo e del luogo dal personale amministrativo che ha curato la procedura.

## **CHI CONTATTARE PER UNA VISITA ALLA STRUTTURA**

Le visite guidate all'interno della struttura saranno possibili in base alle normative vigenti per la gestione della infezione da Sars-Cov-2. E' sempre possibile richiedere informazioni dettagliate sui servizi offerti struttura contattando la segreteria dell'Ente.

## **ACCOGLIENZA E RICOVERO**

La Residenza comunica telefonicamente al familiare la disponibilità del posto. Il familiare è tenuto ad accettare o rifiutare l'ingresso entro ventiquattro ore.

L'ingresso effettivo in struttura avviene con le modalità definite dal Piano Organizzativo Gestionale di cui alla DGR 3524/2020, per quanto concerne gli screening volti ad escludere l'infezione in corso da Sars-cov-2, sia per quanto riguarda le modalità di accoglimento in struttura in aree dedicate.

In caso l'utente non possa o non voglia entrare nei termini previsti dal Medico Responsabile, ma voglia accedere alla struttura in tempi differenti, verrà applicata una maggiorazione del 50% della retta giornaliera a titolo di penale, per il numero di giorni che intercorre tra la data prevista per l'ingresso e la data effettiva convenuta con il Medico Responsabile, per un massimo di 8 giorni.

Nel computo delle giornate di presenza viene sempre calcolato il giorno di ingresso e non quello di uscita.

Le assenze temporanee (comprese la degenza ospedaliera) sono disciplinate come segue: ...

per i primi 20 giorni pari retta

dal 21 giorno € 82,00 die (per i contrattualizzati)

Ogni nuovo ingresso si intende sempre effettuato in via di esperimento, con facoltà dell'Amministrazione di dimettere l'ospite in caso questo, per le sue condizioni fisiche o psichiche, non possa essere convenientemente assistito nell'Istituto.

Il ricovero s'intende perfezionato con l'espletamento delle pratiche amministrative presso gli uffici della Residenza e la sottoscrizione del contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici.

Al momento dell'inserimento, il Responsabile Sanitario sottopone il nuovo utente a visita medica e dopo attenta anamnesi per area (medica, infermieristica, assistenziale, fisioterapica e sociale), in una visione olistica multidisciplinare con il contributo di tutte le figure professionali elabora il Progetto individuale PI ed il Piano d' Assistenza Individualizzato PAI

### **Il progetto individuale (PI)**

Il progetto individuale (PI), sulla base della valutazione dei bisogni emersi, definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili. Ne costituiscono quindi elementi essenziali:

- la sintesi dei bisogni come esito della valutazione multidimensionale;
- l'individuazione dell'area di intervento;
- la descrizione degli obiettivi della presa in carico;
- l'individuazione di indicatori misurabili relativi agli obiettivi;
- la definizione dei tempi di verifica per i singoli obiettivi.



Il progetto individuale è predisposto entro trenta giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'utente.

Il progetto individuale deve dare atto delle rivalutazioni, che devono svolgersi ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore a sei mesi.

## **Piano Assistenza Individualizzato (P.A.I.)**

Sulla base del progetto individuale viene redatta la pianificazione degli interventi (PAI)

La pianificazione prevede:

- la descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree di intervento;
- la definizione degli interventi e delle modalità di attuazione (come? con quale intensità? dove? per quanto tempo?);
- l'individuazione dell'équipe o degli operatori coinvolti;
- la declinazione delle attività di monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti;
- l'evidenza della eventuale sospensione o interruzione degli interventi e le relative motivazioni;
- la verifica del raggiungimento degli obiettivi individuati.

Una prima pianificazione degli interventi, (provvisoria ) è adottata all'ingresso.

## **CONDIVISIONE/ INFORMAZIONE**

L'Utente o persona incaricata dallo stesso (familiare o caregiver) partecipano alla stesura del PI e/o condividendo gli atti sottoscrivendoli.

## **DIMISSIONI**

Le modalità di dimissione di un ospite sono da concordare con il personale preposto, con un preavviso scritto di almeno 5 giorni effettivi o corrisposti in denaro, in base all'art. 5 del contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici.

Il contratto cesserà per:

- volontà delle parti di recedere dal presente atto; per tale motivazione necessita un preavviso scritto di almeno 5 giorni effettivi o corrisposti in denaro;
- impossibilità di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- qualora si verificano le seguenti condizioni (elencazione non tassativa ma esemplificativa):
  - ✓ ritardo all'ingresso superiore a 10 giorni rispetto alla data indicata dal Medico Responsabile
  - ✓ insolvenza del pagamento della retta trascorsi trenta giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
  - ✓ nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, o senza previa autorizzazione del Medico Responsabile della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-socio sanitario;
  - ✓ nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite (e/o il suo familiare) e l'équipe del reparto, ad insindacabile giudizio del Medico Responsabile;
  - ✓ nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire.

In caso di necessità, al fine di assicurare la continuità delle cure, in caso di recesso dal contratto, dimissioni e trasferimento ad altra struttura la Fondazione ha l'obbligo di dar tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS e del Comune di residenza dell'Ospite.

L'ospite, il suo Legale rappresentante con il coinvolgimento dei familiari e del caregiver, può in ogni momento decidere il rientro a domicilio esprimendo così il proprio libero arbitrio, dopo adeguata informazione sui rischi e i benefici del rientro a casa.

Contribuiscono nella definizione della scelta i seguenti criteri:

criteri di igiene e sanità pubblica

il Dipartimento di Prevenzione della ATS valuta i rischi per l'ospite e per la comunità (in particolare per i famigliari che lo andranno ad accogliere), quindi esclude o avvia quarantene fiduciarie o obbligatorie ed esprime un giudizio di merito;

criteri clinico/assistenziali

il medico della RSA insieme al MMG che verrà riattivato, esprimono un parere circa la dimissibilità dell'utente ovvero un parere sulla sicurezza e appropriatezza clinica/assistenziale che verrà fornita a domicilio nonché sul trasporto sanitario secondario programmato o con mezzo privato da RSA a domicilio;

criteri di spostamento come da disposizioni ministeriali e regionali;

Criteri definiti in sede contrattuale tra le parti

L'eventuale reingresso seguirà le procedure di cui al Cap. 2 lettera B

La Fondazione potrà recedere con comunicazione scritta agli Obbligati nel caso di reiterati e gravi ritardi o non avvenuti pagamenti delle quote di rette a carico dell'Ospite. In questi casi, il recesso potrà ricorrere a condizione che la Fondazione abbia adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti. Altri motivi di recesso, possono risiedere nell'impossibilità da parte dell'organizzazione socio-sanitaria della Fondazione di gestire l'Ospite, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dal Regolamento e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'Istituzione o qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti dell'Ospite.

## **L'AMMINISTRAZIONE**

L'Ente è amministrato da un Consiglio D'Amministrazione che svolge funzioni di indirizzo e gestione in carica per cinque anni a titolo gratuito:

è composto dai seguenti membri:

- Presidente: Dr. Alessandro Perdomini
- Vicepresidente: Quinto Santi
- Consiglieri: Ferrari Stefano Goglione Marisa Bartoli Amelia

## **FIGURE APICALI**

### **DIRETTORE-SEGRETARIO**

dott. Adriano Robazzi, che è il responsabile della gestione finanziaria tecnica ed amministrativa della Fondazione e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno;

### **MEDICO RESPONSABILE e REFERENTE COVID**

D.ssa Donatella Confalonieri incaricata dello svolgimento di tutte le mansioni di responsabile sanitario dell'Istituto nonché quelle mediche richieste dal corretto espletamento del servizio sostitutivo dei medici di base

### **Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro**

Il Comitato è composto:

dal Legale rappresentante Dott. Alessandro Perdomini

dal Direttore Amministrativo Dr. Adriano Robazzi

dal Medico Responsabile della Struttura e Referente COVID.19: Dott. Donatella Confalonieri

dal Medico Competente Dr. Flavio Bondi

dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione D.ssa Giuliana Guastaroba

dal RLS Elena Chiari

dalle RSA Lassoued Jalel Parolini Paola Valerio Sonia

## **I SERVIZI EROGATI NELLA FONDAZIONE (descrizione delle attività)**

### **R.S.A**

Gli obiettivi principali della Fondazione possono essere così riassunti:

- Garanzia di una elevata qualità assistenziale,
- 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 motivazione e la rivalutazione della preparazione professionale,
- Razionalizzazione delle spese mediante un costante controllo dei costi in rapporto alla qualità del servizio fornito,

Alla luce degli obiettivi sopra esposti ad ogni ospite vengono garantiti: **l'assistenza medica** (24 ore su 24 grazie ad un servizio di reperibilità medica), **l'assistenza infermieristica** ed un **servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria**. Sono a carico dell'ospite o dei famigliari le spese per il trasferimento in ambulanza, dalla RSA ad altra struttura ospedaliera, per eventuali ricoveri o visite specialistiche.

- Il **servizio di assistenza alla persona** è direttamente proporzionato al grado di autonomia dell'individuo ed è fornito dal personale infermieristico e ausiliario socio assistenziale, seguendo le indicazioni presenti nei Piani di Assistenza Individualizzata PAI.
- Gli ospiti sono coinvolti in **attività di animazione**, con lo scopo di favorire i rapporti interpersonali, di proporre attività ricreative-culturali corrispondenti ai reali bisogni degli ospiti, con uscite programmate.
- **L'assistenza religiosa:** in fase di pandemia è garantita l'assistenza religiosa dall'Animatrice Paola Parolini che è stata incaricata dal Vescovo temporaneamente ed eccezionalmente il compito di ministro straordinario della Comunione Eucaristica per poter effettuare la comunione agli ospiti
- L'accesso alla struttura e la partecipazione dei **volontari** alle attività di animazione è subordinato alle disposizioni vigenti in merito alla diffusione del virus SARS-Cov-2 ad esclusione dei volontari del Servizio civile che supportano il servizio animazione
- Il **servizio di ristorazione** appaltato a ditta esterna prevede un menù modificato a seconda della stagione e con diverse possibilità di scelta. Su indicazione medica si provvede alla preparazione di diete speciali personalizzate.
- Ad ogni ospite vengono inoltre garantiti i **servizi di guardaroba, lavanderia, manicure pedicure e parrucchiere** prestati dal personale dell'Ente

## **Figure professionali presenti nella residenza**

Nell'attuale organizzazione dei servizi residenziali per anziani operano figure professionali appartenenti all'area sociale, all'area sanitaria, all'area amministrativa ed ai servizi generali.

Tutte le diverse figure che a vario titolo operano all'interno della Fondazione sono riconoscibili dal cartellino in dotazione che rappresenta :  
fotografia, nome, cognome, ruolo e numero

**Gli operatori dell'Area sanitaria sono:**

- **Il Medico responsabile D.ssa Donatella Confalonieri**
- **Il Medico Coadiutore Dr. Paolo Botrugno**
- **Medico Specialista Neurologo e Geriatra Dr. Mario Bazzani**
- **Il coordinatore dei servizi assistenziali Sig. Graziano Cavagnini**
- **L'Infermiere (divisa verde)**
- **Il Fisioterapista (divisa bianca maglia verde)**

**Gli operatori dell'Area socio-assistenziale sono**

- L'Ausiliario Socio Assistenziale (divisa bianca colletto azzurro)
- L'Operatore Socio Sanitario (divisa bianca colletto verde)
- L'Animatore Sig.ra Paola Parolini

**Gli operatori dell'Area dei Servizi Generali (divisa con pantalone bianco e casacca azzurra) sono:**

- La coordinatrice dei Servizi Generali sig.ra Paola Bignotti
- Il personale addetto al guardaroba e lavaggio indumenti degli ospiti
- Il personale addetto ai servizi alberghieri (ad oggi il servizio di ristorazione e biancheria da letto, è dato in appalto a Ditte esterne)
- Il manutentore addetto alla cura del patrimonio mobiliare e immobiliare dell'ente.

**Gli operatori dell'Area amministrativa sono:**

- Il personale degli uffici, che si occupa di pratiche economico-amministrative, pratiche e rapporti con altri enti .

## **AREA SANITARIA**

**Medico:**

Nelle residenze per anziani non autosufficienti è sempre presente un medico geriatra o internista, 24 ore su 24, con reperibilità notturna;

Il medico ha il compito principale di comprendere-valutare la situazione globale della salute dell'ospite con il fine di curarlo in base al peso dei problemi rilevati.

Integra i dati sulle condizioni mediche e sul loro trattamento con quelli riguardanti lo stato funzionale, mentale, comportamentale e relazionale al fine di sviluppare, insieme alle altre figure professionali, un piano di intervento altamente individualizzato.

In quanto responsabile primario della salute dell'ospite, ha l'importante compito del mantenimento di rapporti significativi con i familiari degli ospiti.

La Residenza si avvale di un medico Neurologo che è lo specialista che possiede le conoscenze e le competenze utili ad affrontare tutte le patologie di natura organica del cervello, del midollo spinale, dei nervi e dei muscoli (disturbi di tipo psico-neurologico come l'ansia, la depressione, gli sbalzi d'umore, le fobie, i disturbi dell'alimentazione, l'insonnia, forme di demenza, Morbo di Alzheimer, Morbo di Parkinson oltre ai disturbi funzionali dell'encefalo) che interagisce con gli altri Medici con un approccio combinato al paziente.

Con Ordinanza n. 13 del 02/04/2020 è stato nominato il Referente Covid-19 nella persona del Medico Responsabile Dott. Donatella Confalonieri con le seguenti funzioni di competenza e azioni coordinate di seguito dettagliate che saranno svolte durante il servizio in qualità di Medico Responsabile:

- Definisce i criteri di progressiva presa in carico dei nuovi ospiti, secondo specifiche priorità riferibili in particolare a livelli di urgenza dell'inserimento, correlati anche alla disponibilità di risorse umane
- Definisce i percorsi di presa in carico di:
  - Nuovi ospiti
  - Rientro dopo trasferimento presso altra struttura sia sanitaria che sociosanitaria

- Ospiti con accessi diurni/ambulatoriali presso strutture esterne alla RSA anche ricorrenti
- Gestisce gli eventuali casi sospetti e/o positivi COVID tra gli ospiti e operatori
- Predisporre specifici piani di informazione e formazione per la prevenzione da SARS-CoV-2 rivolti a tutte le tipologie di operatori
- Aggiorna il Progetto di struttura
- Gestisce i flussi informativi con le autorità e gli Enti esterni
- Riorganizza gli ambienti e delle attività di lavoro
- Predisporre procedure relative all'isolamento dei casi sospetti o confermati COVID e i relativi percorsi
- Predisporre le procedure alla sanificazione ordinaria e straordinaria di ambienti e automezzi
- Verifica l'applicazione delle procedure relative alla corretta ventilazione
- aggiorna le procedure di raccolta, lavaggio e distribuzione degli indumenti degli ospiti, delle divise degli operatori, della teleria piana, materassi, cuscini
- Aggiorna le procedure di pulizia e sanificazione dei dispositivi in uso presso la RSA
- Aggiorna le procedure per la gestione delle salme e accessi alle camere mortuarie come da indicazioni ministeriali e regionali
- Aggiorna le procedure inerenti la gestione degli ospiti sia per quanto riguarda gli aspetti assistenziali (diagnosi mediante test/tamponi, esami specialistici, consulenze, trasferimenti/rientri degli ospiti, attivazione alle terapie del dolore e alle cure palliative, ecc) sia organizzativi.
- Procedure specifiche per la pulizia dei locali e conferimento rifiuti in caso di prestazioni domiciliari;
- Procedure specifiche per gestione di accessi di entrata ed uscita distinti con regolamentazione dei flussi tramite locali filtro per la gestione degli ingressi degli esterni e loro vestizione/svestizione;
- Procedure specifiche in caso di prestazioni rese a domicilio;
- Azioni per scongiurare assembramenti nelle sale d'attesa e laddove possibile, prevedere accessi su appuntamento cadenzati tenendo conto delle tempistiche di controllo e vestizione/vestizione;

### **Coordinatore dei servizi infermieristici ed assistenziali**

Coordina le attività degli infermieri, degli ASA e degli OSS, predisporre i turni di lavoro, vigila sull'andamento dei servizi;

#### **Infermiere**

Nelle residenze per anziani non autosufficienti effettua un turno diurno.

Identifica i bisogni dell'utente, formula adeguati obiettivi per soddisfarli e pianificarli, gestisce e valuta gli interventi assistenziali infermieristici.

Somministra le terapie farmacologiche ed effettua tutti gli interventi infermieristici necessari (medicazioni, iniezioni, flebo, ecc...).

#### **Fisioterapista**

Nelle residenze per anziani non autosufficienti è presente sul turno diurno.

Attua interventi sulla sfera psicomotoria dell'anziano, riguardanti la specificità dell'area riabilitativa, ma anche dell'area sociale per il mantenimento di un contatto reale e di continuo scambio tra il corpo e la mente dell'ospite.

## **AREA SOCIO-ASSISTENZIALE**

### **ASA (ausiliari socio assistenziali)**

E' presente in tutte le strutture, 24 ore su 24.

E' l'operatore che eroga le prestazioni sostitutive delle cure familiari, attraverso le attività integrate di assistenza assicurando alle persone anziane in carico la soddisfazione delle esigenze primarie (alimentazione-cura e igiene della persona), l'aiuto nello svolgimento delle normali attività (faccende quotidiane, mobilitazione, socializzazione), la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione in collaborazione con il personale sanitario.

Elabora e mette in opera, in collaborazione con le altre figure professionali, il P.A.I. (piano di assistenza individualizzato).

Predisporre attività volte a favorire le buone relazioni e la socializzazione degli anziani che gli vengono affidati partecipando ai progetti di animazione che si realizzano nell'ambito territoriale e nelle strutture residenziali.

### **Operatore Socio sanitario (OSS)**

E' presente 24 ore su 24 le attività dell'Operatore Socio - Sanitario sono rivolte alla persona e al suo ambiente di vita e rientrano nelle seguenti tre aree tipologiche:

assistenza diretta alla persona ed aiuto domestico alberghiero

intervento igienico sanitario di carattere sociale

attività di supporto e di integrazione nel contesto organizzativo dei servizi e di collaborazione con il personale sanitario e sociale

### **Animatore:**

E' l'operatore che facilita le relazioni della persona anziana con l'ambiente circostante, con i parenti, gli amici, il compagno o la compagna di camera, prevenendo l'insorgenza di situazioni conflittuali e di isolamento, interviene nella quotidianità a sollievo degli stati temporanei di disagio, anche in ambito preventivo, con attività di ascolto e di mediazione. Programma, gestisce e verifica con le altre figure professionali lo sviluppo degli interventi di tutela diretti alle persone anziane

## **DOCUMENTI NECESSARI PER L'INGRESSO IN R.S.A.**

### **AMMINISTRATIVI:**

- Copia Carta d'identità
- Copia Codice fiscale
- Tessera Sanitaria
- Consensi privacy
- Contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici

Gli ospiti in stato accertato di invalidità civile e/o esenti ticket devono presentare anche:

- Tessera di invalidità
- Tessera esenzione ticket per patologia (col. rosa)
- Tessera esenzione ticket per invalidità (C02)
- Certificato ATS esenzione ticket per reddito (es. cod. E01)
- Copia del verbale di accertamento di invalidità / attribuzione dell'indennità di accompagnamento.

### **SANITARI:**

- Tutta la documentazione disponibile (cartelle, cliniche, lettere di dimissione dall'Ospedale, referti di esami specialistici, certificati del medico curante, ecc.).
- Tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

### **ELENCO INDUMENTI CONSIGLIATI PER L'INGRESSO IN CASA DI RIPOSO**

- n. 6 magliette di cotone
- n. 10 paia di mutande
- n. 10 paia di calze di cotone
- n. 4 pigiama o camicie da notte
- n. 4 sottovesti
- n. 4 camicie M/L o M/C ( a seconda della stagione)
- n. 5 maglioni
- n. 3 golf o cardigan
- n. 5 paia di calzoni
- n. 5 vestiti o gonne
- n. 4 tute
- n. 12 fazzoletti
- n. 1 cappello uomo/donna
- n. 1 cappotto uomo/donna
- n. 1 soprabito o impermeabile uomo/donna
- n. 1 paio di scarpe con soles antiscivolo
- n. 1 paio di ciabatte da camera
- n. 1 cintura
- n. 1 rasoio elettrico per uomo
- n. 1 pettine
- n. 1 bustina per oggetti da bagno

### **note**

- a) Il lavaggio della biancheria di ogni ospite è a carico della struttura;



- b) Gli indumenti devono essere preferibilmente di cotone, misto lana o sintetici, in modo da consentire il lavaggio in lavatrice. Qualora gli ospiti abbiano effetti personali in pura lana, alpaca, cashmire, seta, o in materiali che non possano essere lavati in lavatrice l'Ente non risponde del loro eventuale danneggiamento;
- c) I parenti sono tenuti ad un controllo periodico degli effetti personali dei loro congiunti, in modo che il personale dell'Ente abbia sempre a disposizione gli indumenti necessari per i cambi. Sarà cura del personale dell'Ente avvisare i parenti qualora si riscontrino problemi inerenti i cambi degli indumenti.

La biancheria verrà tutta contrassegnata con il numero che stabilirà la responsabile della lavanderia.

## **GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN R.S.A.**

### **infrasettimanale**

Durante la mattina viene effettuata dagli Operatori l'igiene personale agli Ospiti e l'alzata differenziata con consumo della colazione a letto o in refettorio a seconda delle esigenze personali. Di seguito vengono effettuati i bagni assistiti e l'intervento della parrucchiera come da programma settimanale.

Se necessario viene effettuato il controllo sanitario da parte del Medico di struttura.

Tutte le mattine alle ore 10.30 recita del S.Rosario. Pratica di novene secondo il calendario liturgico.

Viene svolta l'attività riabilitativa con gruppi di ginnastica o sedute riabilitative personalizzate con utilizzo di cyclette, scale, parallele e/o applicazione elettromedicali.

Viene svolta l'attività di animazione con uscite o momenti di lettura o intrattenimento con finalità socio educative.

Dalle ore 12.00 alle ore 13.00 pranzo

Dopo pranzo è previsto il riposo pomeridiano e poi di nuovo attività di animazione e attività riabilitativa soprattutto riguardo alla deambulazione assistita o programmi riabilitativi come da richiesta sanitaria.

Dalle 18.00 alle 19.00 cena

Intrattenimento serale televisivo o con i parenti. Messa a letto ed igiene serale.

### **PERSONALE PRESENTE**

n. 1 Responsabile Sanitario e Medico coadiutore in servizio attivo e reperibilità secondo calendario allegato, Medico Neurologo al bisogno;

n. 2 Medici reperibili dalle 12.30 alle 08.30 del giorno successivo

n. 1 Coordinatore dei servizi infermieristici e ausiliari

n. 2 Infermieri al mattino e n. 1 al pomeriggio + 1 part time

n. 2 Terapisti della Riabilitazione durante tutta la giornata

n. 1 Animatore durante tutta la giornata

n. 8 + 1 p.t ASA/OSS al mattino

n. 6 + 1 p.t ASA/OSS al pomeriggio

n. 1 OSS la notte affiancato da altro operatore qualificato

n. 1 guardarobiera al mattino

n. 2 addette ai servizi generali al mattino e 1 al pomeriggio

n. 1 addetto alla cucina al mattino ed 1 al pomeriggio

n. 1 Direttore Amministrativo durante la giornata

n. 2 impiegate amministrative durante la giornata

**festiva -**

Durante la mattina viene effettuata dagli Operatori l'igiene personale agli Ospiti e l'alzata differenziata con consumo della colazione a letto o in refettorio a seconda delle esigenze personali.

Se necessario viene effettuato il controllo sanitario da parte del Medico di struttura.

Dalle ore 12.00 alle ore 13.00 pranzo

Dopo pranzo è previsto il riposo pomeridiano; attività di intrattenimento da parte di volontari e presenza dei parenti per visita

Dalle 18.00 alle 19.00 cena

Intrattenimento serale televisivo o con i parenti. Messa a letto ed igiene serale.

**PERSONALE PRESENTE**

n. 2 Medici reperibili dalle 08.30 alle 08.30 del giorno successivo

n. 2 Infermieri al mattino e n. 1 al pomeriggio + 1 pt al pomeriggio

n. 8 + 1 p.t ASA/OSS al mattino

n. 6 + 1 p.t ASA/OSS al pomeriggio

n. 1 OSS la notte affiancato da altro operatore qualificato

n. 1 addetto alla cucina al mattino ed 1 al pomeriggio

n. 2 addetta ai servizi generali al mattino e 1 al pomeriggio

## 8 - menù stagionali Menu primaverile

| Lunedì   | Martedì  | Mercoledì  | Giovedì   | Venerdì  | Sabato   | Domenica   |
|--|--|--|---|--|--|--|
| <b>Pranzo</b>  |  |  |   |  |  |  |
| Fusilli vesuviani<br>Passato di<br>verdura con<br>pasta<br>Pasta al<br>burro/olio<br>Petto di pollo al<br>limone<br>Polpette al forno    | Pennette al pesto<br>Passato di verdura<br>con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Lombo al forno<br>Stracotto di manzo                    | Tort.etti con<br>zucchine<br>Passato di verdura<br>con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Cotoletta di<br>tacchino al forno<br>Svizzera gustosa | Risotto alla<br>mantovana<br>Passato di verdura<br>con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Bocconcini di pollo<br>Spezzatino di carne | Spaghetti tonno<br>piselli acciughe<br>Passato di verdura<br>con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Fesa suini al latte<br>Cotoletta di pesce | Pasta al prosciutto<br>Passato di verdura<br>Pasta al burro/olio<br>Pollo arrosto<br>Bastoncini di pesce<br>al forno | Cannelloni gratinati<br>Passato di verdura<br>con pasta<br>Pasta al burro<br>Arrosto di vitello<br>Petto di pollo al<br>limone           |
| Contorni: verdura cotta, cruda, purea di patate ; frutta fresca/cotta – torta il mercoledì e la domenica                                 |  |  |   |  |  |  |
| <b>Cena</b>  |  |  |   |  |  |  |
| Passato di<br>verdure con<br>pasta<br>Pastina in brodo<br>di carne<br>Pasta al burro<br>Abadeco gratin al<br>forno<br>Salumi<br>formaggi | Passato di verdure<br>con pasta<br>Pastina in brodo di<br>carne<br>Pasta al burro<br>Cotoletta di pesce<br>al forno<br>Salumi formaggi | Passato di verdure<br>con pasta<br>Pastina in brodo di<br>carne<br>Pasta al burro<br>Arrosto di tacchino<br>Salumi formaggi                  | Passato di verdure<br>con pasta<br>Pastina in brodo di<br>carne<br>Pasta al burro<br>Prosciutto al forno<br>Salumi Formaggi       | Passato di verdure<br>con pasta<br>Pastina in brodo di<br>carne<br>Pasta al burro<br>Frittata con<br>zucchine<br>Salumi formaggi           | Passato di verdure<br>con pasta<br>Pastina in brodo di<br>carne<br>Pasta al burro<br>Svizzera<br>Salumi formaggi     | Passato di verdure<br>con pasta<br>Pastina in brodo di<br>carne<br>Pasta al burro<br>Filetto di halibut<br>gratin.<br>Salumi<br>formaggi |
| Contorni: verdura cotta, cruda, purea di patate ; frutta cotta   |  |  |   |  |  |  |

## Menu estivo

| Lunedì  | Martedì  | Mercoledì  | Giovedì   | Venerdì   | Sabato   | Domenica   |
|---|--|--|---|---|--|--|
| <b>Pranzo</b>   |  |  |   |   |  |  |
| Penne all'arrabbiata<br>Passato di verdura<br>Pasta al burro/olio<br>Fil. Merluzzo con verdure<br>Insalata caprese        | Tagliatelle all'ortolana<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Fesa di tacchino al martini<br>Pizza  | Mezze penne al ragù<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Fesa tacchino arrosto<br>Petto di pollo ai ferri | Riso prosciutto piselli zaff.<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Scaloppina alla salvia<br>Cotoletta di edamer | Pasta ricotta e pomodoro<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Svizzerina gustosa<br>Scaloppina al limone | Lasagne primavera<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Filetto di palombo gratinato<br>Paiardina la forno | Ravioli in salsa rosa<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Arrosto di vitello<br>Scaloppine ai funghi |
| <b>Contorni: verdura cotta, cruda, purea di patate ; frutta fresca gelato o torta il mercoledì e la domenica</b>          |  |  |   |   |  |  |
| <b>Cena</b>   |  |  |   |   |  |  |
| Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Involtini alla modenese<br>Salumi formaggi | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Bistecca alla svizzera<br>Salumi formaggi | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Polpettone<br>Salumi formaggi                   | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Fil. Limanda alla mugnaia<br>Salumi formaggi           | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Polpette al forno<br>Salumi formaggi           | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Lombo al latte<br>Salumi formaggi               | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Prosciutto al forno.<br>Salumi formaggi     |
| <b>Contorni: verdura cotta, cruda, purea di patate ; frutta cotta</b>   |  |  |   |   |  |  |

## Menu autunnale

| Lunedì   | Martedì  | Mercoledì  | Giovedì  | Venerdì  | Sabato   | Domenica   |
|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Pranzo</b>  |  |  |  |  |  |  |
| Risotto alla mantovana<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Fesa tacchino al limone<br>Bistecca alla svizzera | Pasta prosciutto asparagi<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Petto di pollo primavera<br>Peperoni ripieni | Fusilli alle melanzane<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro<br>Cotoletta milanese al forno<br>Filetto di pesce al forno | Gobbetti alla testoni<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Fil. Merluzzo alle olive<br>pizza                | Spaghetti al tonno<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Scaloppina alla salvia<br>Involtini al prosciutto | Pennette alla ricotta<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Pollo arrosto<br>Frittata agli asparagi    | Cannelloni gratinati<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Arrosto di vitello<br>Paiardina ai ferri    |
| <b>Contorni: verdura cotta, cruda, purea di patate ; frutta fresca – cotta – dolce il mercoledì e la domenica</b>                  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Cena</b>  |  |  |  |  |  |  |
| Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Scaloppina alla pizzaiola<br>Salumi formaggi        | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Frittata con zucchine<br>Salumi formaggi          | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Lombo al forno con salsa di funghi<br>Salumi formaggi | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Bocconcini di pollo agli aromi<br>Salumi formaggi | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Fil. Di pesce al forno<br>Salumi formaggi       | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Petto di pollo primavera<br>Salumi formaggi | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Petto tacchino al forno.<br>Salumi formaggi |
| <b>Contorni: verdura cotta, cruda, purea di patate ; frutta cotta - fresca</b>   |  |  |  |  |  |  |

## Menu invernale

| Lunedì   | Martedì  | Mercoledì  | Giovedì   | Venerdì   | Sabato  | Domenica   |
|--|--|--|---|---|---|--|
| <b>Pranzo</b>  |  |  |   |   |   |  |
| Risotto con spinaci<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro<br>Palombo gratin.<br>Polpette al forno            | Passato verdura con pasta<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Lombo al forno<br>Svizzera gustosa | Fusilli alle melanzane<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Cotoletta milanese<br>Filetto di pesce al forno | Pasta pomodoro piselli<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Bocconcini di pollo<br>Spezzatino di vitello | Spaghetti al tonno e acciughe<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Involtini<br>Cotoletta di pesce | Pasta al prosciutto<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Pollo arrosto<br>Bastoncini di pesce al forno | Tortelli di zucca<br>Passato di verdura con pasta<br>Pasta al burro/olio<br>Pollo arrosto<br>Bollito di manzo              |
| <b>Contorni: verdura cotta, cruda, purea di patate ; frutta fresca – cotta – dolce il mercoledì e la domenica</b>        |  |  |   |   |   |  |
| <b>Cena</b>  |  |  |   |   |   |  |
| Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Bistecca alla svizzera<br>Salumi formaggi | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Cotoletta di pesce<br>Salumi formaggi   | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Arrosto di tacchino<br>Salumi formaggi            | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Petto di pollo alla salvia<br>Salumi formaggi  | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Frittata con zucchine<br>Salumi formaggi | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Scaloppina agli aromi<br>Salumi formaggi     | Passato di verdure con pasta<br>Pastina in brodo di carne<br>Pasta al burro<br>Petto di pollo ai ferri.<br>Salumi formaggi |
| <b>Contorni: verdura cotta, cruda, purea di patate ; frutta cotta</b>  |  |  |   |   |   |  |

## **REQUISITI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO**

Attesa l'assoluta priorità data dall'Amministrazione dell'Ente al miglioramento della qualità dei servizi offerti sono in corso di realizzazione progetti:

- di ammodernamento della Struttura, in particolare con l'internalizzazione del servizio di ristorazione;
- La Fondazione ha l'obiettivo di contenere al massimo la diffusione del virus Sars-cov-2 e di garantire la sicurezza tra gli ospiti e il personale ivi operante, pertanto ogni azione intrapresa è volta a preservare la Residenza da ogni contagio sia vigilando sui nuovi ingressi, sui rientri ospedalieri e sulle infezioni veicolate dai Dipendenti e da Terzi. È pertanto preconditione l'immediata identificazione del pericolo ancora in fase potenziale, l'isolamento temporaneo dei casi sospetti e l'immediato trasferimento presso Unità d'Offerta idonee sia per casi sintomatici che asintomatici.
- Inoltre la Fondazione aderisce alla campagna di vaccinazione anti Covid-19 per tutti gli ospiti e gli operatori della struttura.

## **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RELATIVI STRUMENTI DI INTERVENTO**

Obiettivo della RSA è quello di migliorare la qualità dei servizi ossia di renderli conformi alle aspettative degli ospiti. A tal fine, annualmente, verrà proposto a ospiti, parenti e operatori, un questionario (allegato) che consentirà di esprimere le valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti.

I risultati verranno elaborati e divulgati.

## **SISTEMA DI VALUTAZIONE QUESTIONARI QUALITA'**

Il questionario è anonimo; l'intervistato può rispondere o meno alle domande che gli sono poste.

I quesiti sono divisi in blocchi, ciascuno dei quali analizza, con varie domande, un particolare aspetto del problema oggetto di indagine

Le risposte che l'intervistato può fornire a ciascuna domanda sono di due tipi:

o formulare una percentuale o scegliere su una gamma di alternative proposte dal questionario stesso.

Alla consegna degli elaborati, i questionari vengono numerati così da potere analizzare, eventualmente, anche il parere complessivo del singolo intervistato.

Ogni blocco di risposte è analizzato singolarmente, dando a ciascuna serie di risposte un peso, da uno a cinque, in funzione della posizione della domanda nel questionario.

I dati ottenuti vengono successivamente esposti in grafici che sintetizzano ciascuno i risultati delle singole rilevazioni.

I dati ottenuti essendo raccolti in "excel" possono essere utilizzati per una molteplicità di riscontri.

## **FORME DI TUTELA**

### **AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

Per una tutela dei soggetti più fragili in ossequio ai recenti dettati normativi di Regione Lombardia è obbligo per i gestori delle RSA segnalare per iscritto all'ATS (Ufficio Protezione Giuridica) e ai parenti i casi ritenuti bisognosi di tutela legale.

#### **Ufficio ospiti**

Presso la residenza è attivo un ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione e accoglienza, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami.

Reclami e segnalazioni devono essere presentati all'Ufficio Amministrativo dell'Ente negli orari indicati dalla presente Carta dei Servizi all'indirizzo della Direzione Amministrativa incaricata dal CdA per la trattazione.

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati
- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

#### **Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti**

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, fax, e consegnati all'ufficio preposto.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'ufficio preposto nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.



## MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

n. telefono \_\_\_\_\_ in qualità di

ospite

\_\_\_\_\_ (grado di parentela) dell'Ospite Sig./ra \_\_\_\_\_

**desidera evidenziare alla Direzione dell'Istituto (esprimere l'oggetto della segnalazione):**

---

---

---

---

---

**desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):**

---

---

---

---

---

Ai sensi della legge 675/96 autorizza l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### ORGANISMO DI VIGILANZA ex 231/2001

Le attività della Fondazione devono uniformarsi ai principi fissati nel Codice Etico e nell'esecuzione rispettare modelli organizzativi approvati. Tale documentazione è disponibile per la consultazione in bacheca e sul sito internet. Comportamenti che si ritenessero in violazione dovranno essere segnalati all'Organismo di Vigilanza, composto da:

Presidente Nodari Maria Rosa, Componente Biaggi Erminia Componente Caiola Margherita.

Le segnalazioni tramite qualsiasi mezzo potranno essere inoltrate direttamente, nella cassetta per le segnalazioni o tramite gli Uffici Amministrativi.

## **RISK MANAGEMENT**

Dal 2013 la Fondazione Zanetti-Cominelli, in ottemperanza alla normativa regionale vigente ha iniziato un percorso di approccio al RM, inteso come disciplina che consenta, attraverso strumenti e metodi, di trattare in modo strutturato il problema della prevenzione e della gestione dei rischi aziendali partendo dall'individuazione degli eventi che possono causare conseguenze negative e/o pericolose.

Nel 2013 è stato istituito il gruppo di lavoro e definiti i rispettivi ruoli:

- Facilitatore : 1 medico ( dr.ssa Donatella Confalonieri)
- Leader/coordinatore : 1 caposala ( Graziano Cavagnini)
- Operatori : 3 OSS referenti ognuno appartenente ad un nucleo specifico ( Roberto Pialorsi, Silvana Moretti, Jalel Lassoued) , 1 infermiere (Sonia Valerio), 1 fisioterapista (Fabio Benatti) ed un'amministrativa (Elena Chiari)

Il personale indicato è a disposizione per accogliere tutte le segnalazioni in merito a problematiche di qualsiasi natura riscontrate che possono causare conseguenze negative e/o pericolose nei rapporti con la Fondazione.

# 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'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

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

- Il principio di "solidarietà" enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- Il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

**La persona anziana al centro di diritti e 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 dei 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 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 ghetizzazione 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**

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 condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

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

**R.S.A. "ZANETTI-COMINELLI" - ONLUS -**

Via Garibaldi 67 - 46043 Castiglione delle Stiviere (MN)

**Questionario per la valutazione  
della qualità del servizio**

**Anno \_\_\_\_\_**

Gentili PARENTI degli Ospiti Vi invitiamo a rispondere alle domande del nostro "questionario" per aiutarci a valutare l'indice di gradimento della Struttura ed a migliorare la qualità dei servizi della R.S.A. "Zanetti – Cominelli".

Consapevoli del periodo eccezionale che il Paese in generale e la nostra realtà in particolare sta vivendo in relazione alla pandemia da Covid-19, desideriamo ancor più confrontarci con l'Utenza al fine di comprendere i punti di forza, di debolezza e i possibili ambiti d'intervento migliorativi della qualità del servizio.

In relazione all'impossibilità di accedere alla struttura da parte dei Familiari risulta impossibile proporre in forma classica il questionario di gradimento e vi chiediamo pertanto uno sforzo che, avvalendosi delle residuali forme di interazione possibili, ci consenta comunque di valutare il servizio e di formulare proposte migliorative.

Il questionario potrà ordinariamente essere ritirato, compilato e riconsegnato presso i locali uffici amministrativi; a richiesta potrà essere compilato telefonicamente contattando al numero 0376940883 l'Animatrice Sig.ra Paola Parolini o trasmesso per la compilazione tramite mail richiedendolo all'indirizzo [amministrazione@fondazionezanetticominelli.it](mailto:amministrazione@fondazionezanetticominelli.it).

I questionari saranno disponibili dal giorno 16 novembre c.a e dovranno tassativamente essere riconsegnati (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00)

entro il 10 Dicembre c.a.

1. come valuta il servizio di videochiamata?  ottimo  
 buono  
 sufficiente  
 insufficiente

2. La periodicità delle videochiamate (3 volte alla settimana) la ritiene ?  ottimo  
 buono  
 sufficiente  
 insufficiente

3. La durata delle videochiamate (20 minuti) la ritiene ?  ottimo  
 buono  
 sufficiente  
 insufficiente

4. Come valuta il supporto alle videochiamate svolto dagli Operatori?  ottimo  
 buono  
 sufficiente  
 insufficiente

5. Che suggerimenti propone per migliorare il servizio di videochiamata

---

---

---

6. Come valuta le visite in presenza al vetro ?
- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
7. Come valuta le visite in presenza in giardino ?
- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
8. Che suggerimenti propone per migliorare le visite in presenza
- 
- 
- 
9. Come considera il rapporto umano tra il personale e gli ospiti (inteso come attenzione, premura, ascolto, comprensione, ecc..)?
- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
10. Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli ospiti?
- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente



11. Come considera l'assistenza medica fornita agli ospiti?
- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
12. Come valuta la chiarezza e la semplicità del linguaggio sulla malattia e sugli interventi sanitari?
- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
13. Ritiene che l'abbigliamento degli Ospiti sia sufficientemente curato ?
- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
14. Come valuta le misure adottate dalla Fondazione a protezione della comunità dal fenomeno pandemico?
- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente
15. Se dovesse fornire una valutazione complessiva, come valuta l' R.S.A. "Zanetti – Cominelli"?
- ottimo
- buono
- sufficiente
- insufficiente

**R.S.A. "ZANETTI-COMINELLI" - ONLUS -**

Via Garibaldi 67 - 46043 Castiglione delle Stiviere (MN)

**Questionario per la valutazione**

**della qualità del servizio**

**Anno** \_\_\_\_\_

**Gentili ospiti vi invitiamo a rispondere alle domande del nostro "questionario" per aiutarci a valutare l'indice di gradimento della Struttura ed a migliorare la qualità dei servizi della R.S.A. "Zanetti – Cominelli".**

Il questionario è rivolto agli ospiti della R.S.A., potrà essere consegnato in forma anonima o firmato consegnandolo all'animatrice.

1. Come valuta l'orario d' ingresso dei visitatori?

Ottimo  
Buono  
Sufficiente  
Insufficiente

2. Come considera il rapporto umano tra il personale e gli ospiti (inteso come attenzione, premura, ascolto, comprensione, ecc.)?

Ottimo  
Buono  
Sufficiente  
Insufficiente

3. Come valuta la qualità delle cure igieniche garantite agli ospiti?

Ottimo  
Buono  
Sufficiente  
Insufficiente

|  |   |
|--|---|
| 4. Come giudica gli orari delle attività previste per<br>Gli ospiti? (sveglia, alzata dal letto, pasti, ecc..) | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 5. Come considera l'assistenza medica fornita<br>agli ospiti?  | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 6. Come valuta la chiarezza e la semplicità<br>del linguaggio sulla malattia e sugli interventi<br>sanitari?   | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 7. Come considera l'assistenza infermieristica<br>(Infermieri professionali)?                                  | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 8. Come considera l'assistenza<br>(ASA ed OSS)?  | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 9. Come valuta gli interventi di riabilitazione?   | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 10. Come valuta l'attività di animazione?  | Ottimo<br><br>Buono<br><br>Sufficiente          |

|   |   |
|---|---|
|   | Insufficiente                                   |
| 11. Come giudica il servizio ristorazione? (orario pasti, qualità e varietà del cibo)     | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 12. Come giudica il servizio di lavanderia?   | Ottimo<br>buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 13. Come giudica il comfort della camera da letto? (accessibilità, comodità d'uso, ecc..) | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 14. Come giudica il comfort degli spazi comuni?   | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 15. Come giudica il livello di pulizia degli ambienti?                                    | Ottimo<br>Buono<br>Sufficiente<br>Insufficiente |
| 16. Se dovesse fornire una valutazione complessiva,                                       |   |

come valuta l' R.S.A. "Zanetti – Cominelli"?

Ottimo

Buono

Sufficiente

Insufficiente



**Fondazione Innocenta Zanetti e Angelo Cominelli Onlus**

**Indagine tra gli operatori**

**Rilevazione della soddisfazione, della qualità percepita, del clima organizzativo**

Il presente questionario è stato elaborato per lo studio della relazione tra benessere e lavoro. E in forma completamente ANONIMA e tutti i dati saranno trattati esclusivamente a fini di ricerca. Le chiediamo di leggere attentamente e rispondere a tutte le domande ivi contenute. Grazie.

**ELEMENTI CHE CARATTERIZZANO L'ORGANIZZAZIONE**

|   | Perfettament<br>e d'accordo | Sufficientemente<br>d'accordo | In parte<br>d'accordo | In completo<br>disaccordo | Non<br>risponde/errore |
|---|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------|------------------------|
| Gli obiettivi della struttura sono conosciuti e condivisi                           |                             |                               |                       |                           |                        |
| Il personale è coinvolto nelle decisioni  |                             |                               |                       |                           |                        |
| Esiste una rigorosa chiarezza delle procedure operative                             |                             |                               |                       |                           |                        |
| La Direzione prende in considerazione le proposte degli operatori                   |                             |                               |                       |                           |                        |
| L'autonomia e la responsabilità individuali sono valorizzate                        |                             |                               |                       |                           |                        |
| La Direzione insiste sull'eccellenza del lavoro e sulla qualità dei risultati       |                             |                               |                       |                           |                        |
| Affidabilità e precisione sono considerate essenziali                               |                             |                               |                       |                           |                        |
| Il servizio reso è uniforme nei vari nuclei o reparti                               |                             |                               |                       |                           |                        |
| Il disservizio è gestito tempestivamente  |                             |                               |                       |                           |                        |
| Nella struttura è riconosciuto all'ospite un ruolo centrale                         |                             |                               |                       |                           |                        |
| La struttura possiede le capacità necessarie per soddisfare le esigenze di servizio |                             |                               |                       |                           |                        |
| La struttura dà un servizio di qualità  |                             |                               |                       |                           |                        |

## AMBIENTE DI LAVORO

|  | Perfettamente<br>d'accordo | Sufficientemente<br>d'accordo | In parte<br>d'accordo | In completo<br>disaccordo | Non<br>risponde/errore |
|--|----------------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------|------------------------|
| L'ambiente fisico di lavoro è confortevole                                       |                            |                               |                       |                           |                        |
| Gli strumenti messi a sua disposizione sono adeguati al lavoro che deve svolgere |                            |                               |                       |                           |                        |
| Gli orari di lavoro sono soddisfacenti   |                            |                               |                       |                           |                        |
| Il livello di stress legato all'attività lavorativa <b>NON</b> è elevato         |                            |                               |                       |                           |                        |
| L'attività dei preposti migliora l'ambiente di lavoro                            |                            |                               |                       |                           |                        |
| I Colleghi sono un valido supporto nell'attività lavorativa                      |                            |                               |                       |                           |                        |
| Il carico di lavoro è appropriato  |                            |                               |                       |                           |                        |
| L'assistenza all'Ospite genera gratificazione                                    |                            |                               |                       |                           |                        |
| I Familiari sono un valido supporto nella mia attività                           |                            |                               |                       |                           |                        |

## COMUNICAZIONE INTERNA

|                                   | Perfettamente<br>d'accordo | Sufficientemente<br>d'accordo | In parte | In completo<br>disaccordo | Non<br>risponde/errore |
|-----------------------------------|----------------------------|-------------------------------|----------|---------------------------|------------------------|
| <b>Ricevo informazioni circa:</b> |                            |                               |          |                           |                        |
| I compiti della mia posizione     |                            |                               |          |                           |                        |
| Gli obiettivi aziendali           |                            |                               |          |                           |                        |
| <b>Invio informazioni circa:</b>  |                            |                               |          |                           |                        |
| I problemi legati al lavoro       |                            |                               |          |                           |                        |

## GRUPPI DI LAVORO

|   | Perfettamente<br>d'accordo | Sufficientemente<br>d'accordo | In parte<br>d'accordo | In completo<br>disaccordo | Non<br>risponde/errore |
|---|----------------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------|------------------------|
| L'organizzazione per gruppi di lavoro funziona bene   |                            |                               |                       |                           |                        |
| Il grado di collaborazione nel gruppo è elevato   |                            |                               |                       |                           |                        |
| Il coordinamento tra i diversi gruppi di lavoro è soddisfacente                             |                            |                               |                       |                           |                        |
| Mi ritengo corresponsabile di ciò che nel lavoro non va bene                                |                            |                               |                       |                           |                        |
| Con il mio gruppo di lavoro riesco a raggiungere gli obiettivi preposti nel tempo stabilito |                            |                               |                       |                           |                        |

## SODDISFAZIONE NEL LAVORO

|   | Perfettamente<br>d'accordo | Sufficientemente<br>d'accordo | In parte | In completo<br>disaccordo | Non<br>risponde/errore |
|---|----------------------------|-------------------------------|----------|---------------------------|------------------------|
| Sono soddisfatto del mio stipendio  |                            |                               |          |                           |                        |
| Sono soddisfatto dell'incentivo   |                            |                               |          |                           |                        |
| Sono soddisfatto della stabilità del mio posto di lavoro                              |                            |                               |          |                           |                        |
| Sono soddisfatto della possibilità di carriera  |                            |                               |          |                           |                        |
| Sono soddisfatto della distribuzione dei carichi di lavoro                            |                            |                               |          |                           |                        |
| Sono soddisfatto dell'impegno della Direzione nel rendere il mio lavoro più piacevole |                            |                               |          |                           |                        |



## GESTIONE RISORSE UMANE

|  | Perfettamente<br>d'accordo | Sufficientem<br>ente<br>d'accordo | In parte<br>d'accordo | In<br>completo<br>disaccordo | Non<br>risponde/erro<br>re |
|--|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|------------------------------|----------------------------|
| Il ruolo che ricopro nell'Azienda è adeguato alle mie capacità     |                            |                                   |                       |                              |                            |
| Le mansioni che svolgo sono attinenti alla mia formazione          |                            |                                   |                       |                              |                            |
| Sono consapevole del mio apporto fornito alla qualità del servizio |                            |                                   |                       |                              |                            |
| L'inserimento iniziale è adeguato (affiancamento /tutoraggio)      |                            |                                   |                       |                              |                            |
| I programmi formativi sono validi                                  |                            |                                   |                       |                              |                            |

### SUGGERIMENTI

Ha qualche proposta utile che migliori la qualità della vita degli operatori e il funzionamento della struttura?

---



---



---



---

### GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

Si ricordi, per cortesia, di restituire il questionario compilato nell'apposita urna entro il

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi