

OPERA CHARITAS S. ANNA

VIA LEONARDO DA VINCI – 27026 GARLASCO (PV)
TEL. 0382 825911 – FAX 0382 810185
Email: opera.charitas@libero.it

P.I.01238910184 – C.F.85002170182
C/C POSTALE 16614273 – CASELLA POSTALE 85
www.operacharitas.it

RSA "ANTONIO DELLACA" "

Mortara, 01-01-2023

Gentile Ospite,

La invito a leggere la Carta dei Servizi affinché possa conoscere il nostro Ente. Vi sono illustrati tutti i servizi, nonché le modalità per proporre miglioramenti agli stessi o segnalare eventuali disservizi.

Sono convinto che questo strumento possa consentirLe di accedere alle nostre strutture con maggiore partecipazione, facilitando, grazie al Suo cortese impegno, il lavoro del personale.

La presente carta esplica i servizi presso la nostra Residenza Sanitaria Assistenziale.

Si allega al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni o suggerimenti, da utilizzare per il miglioramento del nostro servizio.

Le porgo cordiali saluti.

L'AMMINISTRATORE UNICO
Don Gianluigi Carnevale

LA STORIA

L'Opera Charitas, eretta in Ente Morale con Regio Decreto 5 marzo 1931, è un'Opera Pia "sui generis", nata nel 1886 e sviluppatasi grazie al sacerdote garlaschese Don Giuseppe Gennaro.

I FINI ISTITUZIONALI

I fini istituzionali rimangono quelli che ispirarono il suo Fondatore: ossia accogliere persone che per condizioni fisiche e psichiche non riescono a sostentarsi neanche supportati dalle loro famiglie.

LE STRUTTURE

R.S.A. "Antonio Dellacà"

Contrada San Michele, 7 27036 **Mortara** (PV)

Tel: 0384.90032 Fax: 0384.296745

email: rsaadellaca@libero.it

Nella RSA vi sono 49 posti accreditati

La struttura è raggiungibile tramite mezzi privati, autolinee pubbliche e servizio FFSS
Sul sito dei Trasporti Regione Lombardia www.trasporti.regione.lombardia.it è possibile trovare gli orari dei trasporti pubblici aggiornati, per poter raggiungere le nostre strutture con i mezzi pubblici. (http://62.101.84.174/trl_index.htm)

Oltre alla RSA Dellacà, l'Ente gestisce altre 4 residenze:

R.S.A. "Don Giuseppe Gennaro"

Via Leonardo Da Vinci, 1 27026 **Garlasco** (PV)

Tel: 0382.825911 Fax: 0382.810185 email: opera.charitas@libero.it

R.S.A. "Casa dei Lavoratori Padre Giovanni Balduzzi"

Via Vincenzo Monti, 16 27029 **Vigevano** (PV)

Tel: 0381.340511 Fax: 0381.348057 email: pgbalduzzi@libero.it

R.S.A. "Coniugi Lavatelli"

Via San Giorgio, 24 27023 **Cassolnovo** (PV)

Tel: 0381.92145 Fax: 0381.910100 email: rsalavatelli@libero.it

R.S.A "Casa Villa Enrica"

Via Manara Negrone, 33 27020 **Albonese** (PV)

Tel: 0384 52471 Fax: 0384 524732 email: rsavillaenrica@libero.it

www.operacharitas.it

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La RSA intende seguire i principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, dalle Linee Guida del 31 agosto 1995 e si ispira ai principi fondamentali in esso contenuti, e dalla legge regionale n.33 del 2009

Eguaglianza

L'anziano è anzitutto un individuo ed un cittadino. Egli ha diritto alle pari opportunità ed al rispetto della propria volontà, anche nel caso in cui quest'ultima non sia pienamente conservata. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che di per sé significherebbe solo superficialità nei confronti delle aspettative e dei bisogni degli ospiti. La RSA considera ciascun ospite come unico e programma le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità

Tutti coloro che operano, a qualsiasi titolo, nella struttura hanno l'obbligo di agire secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La RSA garantisce, con ogni sforzo, che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai degenti il minor disagio possibile. La RSA garantisce un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

Diritto di scelta

L'ospite ha diritto di esprimere la propria volontà per tutti gli aspetti della propria individualità. La RSA fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia. Quando sussistono condizioni di deterioramento cognitivo si dà importanza alla comunicazione non verbale. Tutti gli operatori hanno pertanto il dovere di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'ospite alla prestazione. La RSA desidera coinvolgere e responsabilizzare l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati; informa i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra l'ospite (con la preziosa collaborazione dei familiari) e l'Ente si sviluppi al meglio un rapporto di collaborazione. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli ospiti.

Efficacia ed Efficienza

Il servizio offerto deve essere erogato in modo da garantire livelli di assistenza efficienti ed efficaci. La RSA persegue obiettivi: di efficacia, verificando periodicamente che gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti; e di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.

L'esercizio dei diritti è esercitato tramite il modulo allegato alla presente carta dei servizi.

MODALITÀ/CONDIZIONI DI ACCESSO ALLE STRUTTURE/PRESTAZIONI

Per accedere alla struttura è necessario ritirare la domanda, disponibile presso la portineria e l'ufficio. È possibile effettuare visite guidate nella struttura da parte di coloro che intendono presentare domanda di ricovero al fine di valutare se la stessa risponde alle proprie aspettative.

La domanda, debitamente compilata in tutte le sue tre parti (domanda di ingresso, relazione sanitaria, relazione assistenziale), potrà essere consegnata a mano o via e-mail all'indirizzo: rsaadellaca@libero.it
Una volta accettata, visto il parere medico e verificata l'appropriatezza del ricovero, verrà inserita nella lista d'attesa. Per il ricovero di ospiti di età inferiore ai 65 anni, viene richiesta ai servizi sociali e/o sanitari del Comune di provenienza una relazione in cui siano specificati i motivi che rendono necessario il ricovero in RSA.

I criteri di formazione e gestione della lista di attesa sono: 1. residenza nel comune della RSA e paesi limitrofi. 2. gravità ed urgenza. 3. data della domanda di ospitalità. Nel caso in cui uno o più ospiti del Centro di Pronto Intervento interno alla struttura facciano richiesta di essere inseriti in RSA, questi passano in cima alla lista d'attesa.

È possibile utilizzare anche la modulistica predisposta dall'ATS Pavia e reperibile, su internet, <https://www.ats-pavia.it/ModelloDomandadiammissioneinRSAaccreditate.pdf>

Accertata l'idoneità, gli uffici incaricati avviseranno i parenti per la preparazione di eventuali esami medici e di tutta la documentazione necessaria e valuteranno le tempistiche del ricovero.

Prima del ricovero è necessario sottoscrivere un impegno di spesa prestampato ed il contratto d'ingresso al momento del ricovero.

PROTOCOLLO DI ACCOGLIENZA

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dal servizio di accoglienza. È fondamentale dare un significato all'ingresso dell'utente in RSA. L'obiettivo è di creare le condizioni necessarie affinché si riduca al minimo il disorientamento della persona: nella diversa percezione di sé, nella rielaborazione del progetto esistenziale e nell'incontro con disagi materiali. Per una migliore qualità dell'accoglienza, si acquisiscono notizie generali sull'ospite prima del suo ingresso. Il metodo usato dalle figure professionali, che si alternano nel contatto con il nuovo ospite, si basa sull'ascolto e sull'osservazione, fornendogli gradualmente le informazioni necessarie alla nuova vita in comunità. È data una presentazione degli spazi ad uso personale (camera, bagno), passando successivamente a quelli comuni (sala da pranzo, palestra, infermeria, sala tv, sala animazione, chiesa, spazi esterni, ecc), ed inoltre sono fornite informazioni utili che riguardano gli orari della scansione temporale delle attività quotidiane (orario pasti, funzioni religiose, attività di animazione, attività fisica, ecc).

Le figure coinvolte sono: il direttore, il personale socio sanitario, l'animatore, l'infermiere, il medico ed il fisioterapista.

Nella **giornata tipo** si alternano tutte le attività promosse dalla RSA. Tra i pasti principali e le necessarie attività di routine, legate all'igiene ed alle terapie mediche e di fisioterapia, sono proposti, per chi lo desidera, momenti di animazione, singola e di gruppo.

Nel corso dell'anno sono organizzate: uscite settimanali, gare canore, feste, gite, pranzi con i parenti; tali attività possono essere limitate o sospese in base all'andamento della pandemia.

INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO

Presso gli uffici amministrativi si svolgono le pratiche inerenti le questioni burocratiche legate all'ingresso e alla permanenza dell'ospite in struttura.

Agli ospiti viene rilasciata dalla Direzione la dichiarazione prevista ai fini fiscali con le modalità conformi alla DGR 21-03-97, n.26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Chiunque, a qualsiasi titolo, operi nella struttura ha, ben visibile all'ospite ed ai suoi familiari, il cartellino di riconoscimento. Nel cartellino, in ottemperanza alle disposizioni regionali sono riportati: cognome, nome, fotografia e qualifica professionale.

VISITE DEI FAMILIARI

I familiari possono visitare liberamente i loro congiunti dalle 08:00 alle 20:00, rispettando la privacy di ciascun ospite e compatibilmente con le esigenze operative di ogni reparto e con l'andamento della pandemia, onde evitare disagi agli ospiti e ostacoli alla funzionalità delle attività igienico sanitarie. Dalle 20:00 alle 08:00 l'ingresso in struttura è regolamentato.

GRADO DI SODDISFAZIONE

Come premesso nella presentazione, allegata a questa Carta dei servizi, si trovano due questionari per la raccolta dei dati relativi al livello di soddisfazione presso la RSA Dellacà gestita dall'Opera Caritas. I dati, periodicamente raccolti attraverso i questionari, sono pubblicati e resi noti agli utenti. Si pregano tutti i fruitori dei servizi, ospiti e familiari, di compilare i questionari e di consegnarli agli uffici amministrativi. Si assicura il completo anonimato dei questionari.

USCITE

Le uscite sono libere. Gli ospiti sono tenuti a comunicare anticipatamente al personale di reparto eventuali assenze di uno o più giorni. Si prega anche di segnalare le assenze ai singoli pasti.

DIMISSIONI

La RSA Dellacà si riserva la facoltà di dimettere l'ospite che non avesse più i requisiti psico-fisici compatibili con le autorizzazioni al funzionamento e con l'organizzazione della struttura. Questo per la sicurezza di ogni singolo ospite e di tutti gli utenti.

In caso di dimissioni volontarie, è richiesto un preavviso di 15 giorni.

In caso di insolvenza le dimissioni saranno automatiche, previo congruo preavviso.

In tale occasione saranno restituite le eventuali rette versate anticipatamente e non godute. Saranno altresì restituiti tutti i documenti in originale in precedenza consegnati e gli effetti personali.

Al momento della dimissione sarà fornita una relazione di dimissione in cui saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Le camere mortuarie, presenti in ogni struttura, sono a completa disposizione.

Si precisa che i familiari dovranno provvedere in proprio al servizio di onoranze funebri, liberi di scegliere tra ditte di loro gradimento e fiducia. il costo è a carico dei familiari.

RILASCIO FASCICOLO SANITARIO SOCIALE

Per ottenere la copia della documentazione socio sanitaria occorre rivolgersi, tramite richiesta scritta, agli uffici amministrativi di ciascuna residenza. Il rilascio avverrà entro 20 giorni e prevede il pagamento delle spese di segreteria che ammontano a €30,00=.

Si precisa che saranno consegnati in originale solo i documenti con data antecedente al ricovero.

RETTE

L'importo della retta giornaliera è specificato sulla domanda di ospitalità ed è comprensivo di tutti i servizi offerti dalla RSA di seguito riportati.

Le rette in vigore sono indicate nell'allegato alla carta dei servizi.

CODICE ETICO

La RSA, come prescritto dalla DGR 8496/2008 si è dotata di Codice Etico.

DESCRIZIONE DELLA ATTIVITA' PREVISTE E MODALITA' DI EROGAZIONE

| | |
|--|---|
| Vitto | <p>La RSA prepara i pasti all'interno della struttura al fine di mantenere il massimo rapporto tra qualità e freschezza delle preparazioni alimentari.</p> <p>Il servizio viene effettuato nelle sale da pranzo (e solo eccezionalmente nelle camere di degenza) con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colazione dalle 08:00 alle ore 09:00 • pranzo alle ore 11:30 • cena alle ore 18:00 <p>Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi (caldi e freddi). L'ospite può scegliere, il giorno prima, i cibi a lui graditi da un menù che offre ampie possibilità di scelta. Il menù è strutturato in collaborazione con un dietista e con la presenza di diete personalizzate a seconda delle necessità. Alla carta dei servizi è allegato un menù tipo. E' vietato portare in struttura per gli ospiti qualsiasi tipo di alimento di origine artigianale (non confezionato) e/o comunque facilmente deperibile. Sono ammessi solo generi alimentari integralmente confezionati e ben identificati per tipologia, derivazione, con evidenziata data di scadenza, previo consenso del medico di nucleo.</p> |
| Alloggio | <p>Gli alloggi sono così costituiti: Camere singole, Camere doppie, tripla, quadrupla. Le camere sono dotate di servizi igienici.</p> <p>In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite.</p> |
| Piani assistenziali Progetti terapeutici individualizzati | <p>Per ogni ospite sono definiti i Piani assistenziali e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale</p> <p>L'equipe interna (formata da: medici, infermieri, animatori, fisioterapisti, ausiliari socio assistenziali, ed altre figure specializzate)</p> <ul style="list-style-type: none"> • stila i PI, PAI; • stila i Programmi Terapeutici Riabilitativi Individualizzati; • riscontra l'esatta corrispondenza degli ospiti ai nuclei, in una logica complessiva delle caratteristiche degli stessi <p>La documentazione socio sanitaria deve essere condivisa/partecipata dagli aventi diritto ai quali è dato accesso alla stessa.</p> |
| Assistenza medica e specialistica | <p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica dei medici 24 al giorno con un servizio di presenza o di reperibilità. Il medico, espletate le operazioni di routine o di urgenza, è a disposizione dei familiari per colloqui e/o delucidazioni sul piano assistenziale e/o terapeutico. Gli orari di presenza del medico sono esposti presso la sala medica e all'ingresso della struttura. Il medico di nucleo è l'unico responsabile della stesura e dell'applicazione del piano terapeutico e l'unica figura professionale deputata a fornire informazioni di carattere sanitario.</p> |
| Assistenza infermieristica | <p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, negli orari diurni. Gli infermieri assicurano che le prescrizioni mediche diventino operative nel modo corretto, curano i rapporti con i familiari e coordinano le attività del personale socio sanitario.</p> |
| Farmaci | <p>Tutti i farmaci sono forniti dalla RSA, come prescritto dalla normativa regionale in quanto si percepisce una quota dall'SSR. L'ospite, in relazione al SSR, sarà dimesso dal medico di base e messo in carico alla RSA (posti accreditati).</p> |
| Riabilitazione fisiochinesi terapeutica | <p>La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue o quantomeno, per gli allettati al mantenimento di uno stato che faciliti la loro movimentazione da parte del personale ASA. I terapeuti realizzano, in collaborazione con i medici e gli specialisti, programmi preventivi e riabilitativi volti all'ottimale recupero funzionale degli ospiti che necessitano di terapie specifiche. Sono effettuate terapie fisiche quali: la magnetoterapia, la laserterapia ad infrarossi, l'ultrasuonoterapia, la ionoforesi e la tens. Inoltre svolgono la massoterapia e la chinesiterapia individuale e collettiva.</p> |
| Attività di animazione | <p>Gli animatori sociali garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, contribuiscono al benessere psicologico e fisico dell'ospite. Essi osservano e rilevano i bisogni psicosociali di ciascun ospite e ne favoriscono l'integrazione all'interno dei vari gruppi. Sono, settimanalmente, programmate diverse attività quali: circoli di lettura, tombolata, ginnastica dolce e laboratori artigianali.</p> |
| Palestra | <p>La struttura è dotata di palestra per le attività fisioterapiche.</p> |
| Igiene e cura della persona | <p>L'igiene e la cura della persona è garantita dagli operatori addetti all'assistenza, i quali agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche. Svolgono assistenza diretta all'ospite aiutandolo all'espletamento di tutti i bisogni.</p> |
| Servizio di pulizia e | <p>Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale è assicurato da personale Ausiliario</p> |

| | |
|--|---|
| sanificazione | generico. |
| Assistenza religiosa | L'assistenza religiosa è garantita dalla presenza quotidiana di un cappellano. Tutte le funzioni religiose sono garantite. |
| Parrucchiere e barbiere | La RSA garantisce le prestazioni di base. Per gli uomini: rasatura quotidiana, lavaggio una volta a settimana, taglio dei capelli una volta al mese; per le donne: lavaggio una volta la settimana, taglio e piega una volta al mese; le predette sono comprese nell'importo della retta. Prestazioni particolari o più frequenti sono da concordarsi con la parrucchiera in via privata. |
| Guardaroba, lavanderia e stireria | La RSA offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Il servizio lavanderia è affidato ad una ditta esterna che effettua il lavaggio e la stiratura, mentre il riordino e la distribuzione della biancheria personale sono effettuati dal personale ausiliario della RSA. |
| Gite esterne e uscite | Sono organizzate, dal servizio di animazione, gite di una giornata o uscite di qualche ora in località turistiche o di interesse culturale-religioso. |
| Trasporti | Sono esclusi, in ogni caso, dalla retta tutti i trasporti. Il costo, a carico degli ospiti, è da versare direttamente a coloro che effettuano il servizio (es: autolettighe, taxi ecc) |

SERVIZI GENERALI

| | |
|----------------------------------|---|
| Sale da pranzo | La RSA è dotata di due sale da pranzo. |
| Sale TV | La RSA è provvista di apparecchi televisivi, posti nel soggiorno di reparto e nel salone polifunzionale ubicato al piano terreno. È consentita l'installazione di apparecchi televisivi nelle camere di degenza, purché a schermo piatto, di piccole dimensioni ed utilizzate a basso volume. Tutte le camere sono comunque predisposte all'uopo. |
| Salone polivalente | Lo spazioso salone polivalente situato al piano terreno è utilizzato quotidianamente per attività animative ed occasionalmente per feste con coinvolgimento di parenti, gruppi musicali e di clown-terapia. |
| Biblioteca-emeroteca | All'interno della struttura esiste una biblioteca; la consultazione ed il prestito dei libri è gestito dal servizio di animazione. I diversi quotidiani e le riviste settimanali sono a disposizione degli ospiti nel salone polifunzionale. |
| Chiesa | Nella RSA è presente una chiesa per le funzioni religiose. |
| Punto di ristoro | Nella RSA, presso il salone polivalente, è presente un punto ristoro che distribuisce bevande, calde e fredde, e generi alimentari di pronto consumo. Il servizio è gestito da ditte esterne ed è a pagamento. |
| Giardini interni | La RSA è dotata di tre giardini interni, chiusi al traffico esterno ed a completa disposizione degli ospiti. |
| Relazioni con il Pubblico | Le relazioni con il pubblico sono garantite dal direttore e dalle varie figure professionali per quanto di propria competenza. |
| Servizio telefonico | È possibile ricevere telefonate dall'esterno. Il centralino provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata o direttamente in camera con apparecchi portatili. |
| DIVIETO DI FUMO | Nella RSA è vietato fumare (anche sigarette elettroniche) in tutti i locali. Nei cortili è consentito fumare solo in prossimità dei posacenere. |
| Internet | Ulteriori informazioni, oltre ad una galleria di immagini fotografiche, sono disponibili sul sito ufficiale dell'ente: <p style="text-align: center;">www.operacharitas.it</p> |

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

OPERA CHARITAS S. ANNA

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- di vivere con chi desidera.
- di avere una vita di relazione.
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- 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 conseguenza le istituzioni hanno il dovere di:

- 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 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 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 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 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- 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.

MENU' TIPO

Pranzo

Cena

| | | |
|---|-----------|---|
| Risotto ai funghi Spezzatino con cipolle in umido Frutta e caffè | LUNEDI' | Minestrone con pasta Torta pasqualina Contorno di stagione Frutta e camomilla |
| Pasta con broccoli Frittata con formaggio Contorno di stagione Frutta e caffè | MARTEDI' | Riso in brodo con prezzemolo Arrosto di tacchino Contorno di stagione Frutta e camomilla |
| Minestrone di verdure miste Brasato con polenta (piatto unico) Frutta e caffè | MERCOLEDI | Pasta e patate Sogliola al limone Contorno di stagione Frutta e camomilla |
| Risotto alla milanese Bollito misto con salsa verde Contorno di stagione Frutta e caffè | GIOVEDI | Pasta e ceci Cotoletta "all'ortolana" (con formaggio e verdure miste) Contorno di stagione Frutta e camomilla |
| Pasta al pomodoro e olive Pesce spada al graten Contorno di stagione Frutta e caffè | VENERDI | Passato di verdure con riso Pizza margherita Contorno di stagione Frutta e camomilla |
| Risotto con zucca Polpettine di carne Contorno di stagione Frutta e caffè | SABATO | Crema di carote con crostini Prosciutto crudo Contorno di stagione Frutta e camomilla |
| Ravioli di magro alla salvia Cosce di pollo al forno Patate al forno Frutta, dolce e caffè | DOMENICA | Riso in brodo con spinaci Crescenza Contorno di stagione Frutta e camomilla |

In alternativa tutti i giorni :

- Pasta o riso in bianco, semolino dolce o salato, pastina in brodo latte, tè
- Lesso di pollo o manzo, carne tritata, frullata o omogeneizzata, tonno sott' olio, carne in gelatina formaggi e affettati misti.
- Insalata mista, purea di verdure miste, purea di patate, purea di legumi.
- Frutta cotta, mousse di frutta, budino, yogurt.

Antipasto misto nelle ricorrenze festive.

Opera Caritas - Questionario qualità OSPITI 2022
OSPITI RSA DELLACA' - MORTARA

Le vostre risposte non saranno viste dal personale del reparto, ma solo dalla direzione. Il questionario è anonimo. Le saremo grati se ci aiuterà a segnalare gli aspetti positivi e negativi della sua residenzialità presso la nostra struttura. E' sufficiente, nella prima parte, apporre un segno nella casella preferita, è possibile, nella seconda parte, aggiungere anche commenti di carattere personale.

Si prega prima di compilare il questionario di indicare il piano della propria camera e dove si consuma abitualmente il pasto.

DATA DI COMPILAZIONE.....

GRADO DI SODDISFAZIONE PER...

| | | | | | |
|---|-------------------|-------------|-------------------|--------------|---------------|
| • Assistenza medica? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Assistenza infermieristica? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Orario ed organizzazione delle visite? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Organizzazione della giornata? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Relazioni con gli altri ospiti? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Relazioni umane con il personale? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Aspetto ed educazione del personale? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Servizio di fisioterapia? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Servizio di animazione? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Ambiente e confort? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Pulizia della struttura? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Pulizia della propria camera? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Pulizia ed igiene dei servizi igienici? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Cibo: qualità? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Cibo: quantità? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • Servizio lavanderia | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Ottimo |
| • <i>Grado di soddisfazione generale?</i> | <i>Per niente</i> | <i>Poco</i> | <i>Abbastanza</i> | <i>Molto</i> | <i>Ottimo</i> |

PROPOSTE E SUGGERIMENTI:

I RISULTATI DI TUTTI I QUESTIONARI PERVENUTI AGLI UFFICI AMMINISTRATIVI AL FINE DI VALUTARE LA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI SARANNO SOCIALIZZATI

**DA IMBUCARE NELL'APPOSITA CASSETTA DI FIANCO ALL'INGRESSO DELLA DIREZIONE
 OPERA CHARITAS**

Opera Charitas S. Anna - Questionario qualità 2022 per i parenti degli ospiti RSA DELLACA' - MORTARA

Le vostre risposte non saranno viste dal personale del reparto, ma solo dalla direzione. Il questionario è anonimo. Le saremo grati se ci aiuterà a segnalare gli aspetti positivi e negativi della residenzialità vostro assistito presso la nostra struttura. E' sufficiente, nella prima parte, apporre un segno nella casella preferita; è possibile, nella seconda parte, aggiungere anche commenti di carattere personale.

Si prega prima di compilare il questionario di indicare il piano della camera e dove il vostro assistito consuma abitualmente il pasto.

DATA DI COMPILAZIONE.....

GRADO DI SODDISFAZIONE PER...

| | | | | | |
|--|-------------------|-------------|-------------------|--------------|---------------|
| • Assistenza medica? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | OTTIMO |
| • Assistenza infermieristica? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | OTTIMO |
| • Servizio di animazione? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | OTTIMO |
| • Orario ed organizzazione delle visite? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | OTTIMO |
| • Relazioni umane con il personale? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | OTTIMO |
| • Aspetto ed educazione del personale? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | OTTIMO |
| • Servizio di fisioterapia? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | OTTIMO |
| • Pulizia della struttura? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | OTTIMO |
| • Pulizia della camera del vostro familiare? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | OTTIMO |
| • Pulizia ed igiene dei servizi igienici? | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | OTTIMO |
| • Alimentazione | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | OTTIMO |
| • Servizio lavanderia | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | OTTIMO |
| • Grado di soddisfazione generale? | <i>Per niente</i> | <i>Poco</i> | <i>Abbastanza</i> | <i>Molto</i> | <i>OTTIMO</i> |

Proposte:

I RISULTATI DI TUTTI I QUESTIONARI PERVENUTI AGLI UFFICI AMMINISTRATIVI
AL FINE DI VALUTARE LA SODDISFAZIONE DEI PARENTI DEGLI OSPITI SARANNO SOCIALIZZATI

DA IMBUCARE NELL'APPOSITA CASSETTA DI FIANCO ALL'INGRESSO DELLA DIREZIONE

MODULO PER SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI/DISSERVIZI/APPREZZAMENTI

Per l'effettivo e concreto esercizio delle tutele dei diritti dei cittadini

Il/la sottoscritto/a _____

(OPPURE) IL SIG. _____ residente in

via _____ n° _____, a _____

in qualità di (indicare la parentela) _____

Tel.: _____

del Sig./ra _____

accolto/a presso la:

- R.S.A. "Don Giuseppe Gennaro" Garlasco
- R.S.A. "P. Giovanni Balduzzi" Vigevano
- R.S.A. "Coniugi Lavatelli" Cassolnovo
- R.S.A. "Dellacà" Mortara
- R.S.A. "Villa Enrica" Albonese

DESIDERA EVIDENZIARE che (esprimere l'oggetto della segnalazione/reclamo):

DESIDERA COMUNICARE che (esprimere eventuali suggerimenti):

La segnalazione/reclamo/disservizio sarà gestita dal personale incaricato, entro 15 giorni
Ai sensi delle leggi 675/96 e 163/2003 autorizzo l'Opera Caritas al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data

Firma

.....

IL PRESENTE MODULO VA CONSEGNATO PERSONALMENTE AL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA.

ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI 2023

da allegare al contratto d'ingresso

1- IMPORTO DELLA RETTA

Le rette in vigore presso la RSA Dellacà vanno da un minimo di €.60,00 ad un massimo di € 69,00.

Ad ogni fattura mensile sarà applicata una **Marca da Bollo da 2,00 euro a carico del cliente.**

La retta è comprensiva delle sole prestazioni erogate in RSA, sono escluse sempre tutte le spese di trasporto.

Al momento dell'ingresso si deve versare la somma di €1.000,00 come anticipo retta (la somma versata anticipatamente non è fruttifera).

Tale somma sarà restituita integralmente al momento dell'uscita, dimissione o decesso.

2-VISITE GUIDATE

Le visite guidate in struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari sono garantite dal responsabile della struttura e dal personale infermieristico e dal servizio di animazione.

01-01-2023

LA DIREZIONE