



*OPERA CHARITAS S. ANNA*

*RSA VILLA ENRICA*

**FONDATA DA DON GIUSEPPE GENNARO NEL 1886**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## RSA "VILLA ENRICA"

Garlasco, 01-08-2020

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

L'Ente amministra cinque 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](mailto: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](mailto: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](mailto:rsalavatelli@libero.it)

R.S.A. "Dellacà"

Via San Michele, 3 27036 **Mortara** (PV)

Tel: 0384.90032 Fax: 0384.296745 email: [rsaadellaca@libero.it](mailto:rsaadellaca@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](mailto:rsavillaenrica@libero.it)

Nella RSA vi sono 75 posti accreditati AST

[www.operacharitas.it](http://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 della RSA. E' 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; è gradito l'appuntamento.

La domanda, debitamente compilata in tutte le sue tre parti (domanda di ingresso, relazione sanitaria, relazione assistenziale), potrà essere consegnata presso gli uffici incaricati oppure inviata via email all'indirizzo: [opera.charitas@libero.it](mailto:opera.charitas@libero.it)

Una volta accettata, visto il parere medico (ed eventualmente, per persone con meno di 65 anni, del parere dell'ATS), verrà inserita nella lista d'attesa.

I criteri di formazione e gestione della lista di attesa sono: 1. residenza nel comune di Garlasco e paesi limitrofi o loro assistiti. 2. gravità ed urgenza. 3. data della domanda di ospitalità.

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 al momento del ricovero il contratto d'ingresso (come prescritto dalle normative regionali)

## PROTOCOLLO DI ACCOGLIENZA

L'ospite all'arrivo in struttura, viene accolto dal servizio di accoglienza. E' 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 eventuali cambiamenti di abitudini. 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. E' data una presentazione degli spazi ad uso personale (camera, bagno), passando successivamente a quelli comuni (sala da pranzo, palestra, infermeria, sala tv, sala animazione, locale di culto, 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 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, manifestazioni sportive culturali con il coinvolgimento della cittadinanza.

## 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 fornita la dichiarazione prevista ai fini fiscali con le modalità conformi alle normative vigenti (ex 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: ragion sociale, 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, 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 VILLA ENRICA gestita dall'Opera Caritas. I dati, periodicamente raccolti attraverso i questionari, sono pubblicati e resi noti agli utenti annualmente. 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 VILLA ENRICA si riserva la facoltà di dimettere l'ospite che non avesse più i requisiti psico-relazionali 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.

Si invitano i familiari ad avvisare tempestivamente la RSA in caso di dimissioni volontarie.

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.

La camera mortuaria è presente al piano terra ed è a completa disposizione per eventi in RSA oppure in regime di ricovero ospedaliero.

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 della RSA. 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 altresì nell'allegato alla presente 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

<b>Vitto</b>	<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 presenti in ogni nucleo (e solo eccezionalmente nelle camere di degenza) con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>) colazione dalle 08:00 alle ore 09:00</li> <li>) pranzo dalle ore 11:30 alle ore 12:30</li> <li>) cena dalle ore 17:30 alle ore 19:00</li> </ul> <p>Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi (caldi e freddi). L'ospite può scegliere precedentemente 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.</p> <p>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>
<b>Alloggio</b>	<p>Gli alloggi sono così costituiti: camere singole, camere doppie.</p> <p>Le camere sono tutte dotate di servizi igienici.</p> <p>In ogni camera sono presenti armadi personali per le necessità di ogni ospite.</p>
<b>Piani assistenziali Progetti terapeutici individualizzati</b>	<p>Per ogni ospite sono definiti i Piani assistenziali, terapeutici e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale</p> <p>L'equipe interna (formata da: medici, infermieri, animatori, fisioterapisti, dietista, ausiliari socio assistenziali, ed altre figure specializzate):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>) stila i PI, PAI;</li> <li>) stila i Programmi Terapeutici Riabilitativi Individualizzati;</li> <li>) riscontra l'esatta corrispondenza degli ospiti ai nuclei, in una logica complessiva delle caratteristiche degli stessi</li> </ul> <p>La documentazione socio sanitaria deve essere condivisa/partecipata dagli aventi diritto ai quali è dato accesso alla stessa.</p>
<b>Assistenza medica e specialistica</b>	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica dalle 08:00 alle 20:00 con il personale incaricato dalla RSA e dalle 20:00 alle 08:00 con il servizio interno di continuità assistenziale. 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 dei medici sono esposti presso le sale mediche.</p> <p>Il medico del 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>
<b>Assistenza infermieristica</b>	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica 24 ore al giorno. 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>
<b>Farmaci</b>	<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 dismissed dal medico di base e messo in carico alla RSA (posti accreditati).</p> <p>NON VI E' ALCUN COSTO a carico dell'ospite.</p>
<b>Riabilitazione fisiochinesi terapeutica</b>	<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>

<b>Attività di animazione</b>	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.
<b>Palestra</b>	La struttura è dotata di palestra per le attività fisioterapiche.
<b>Igiene e cura della persona</b>	L'igiene e la cura della persona è garantita dagli operatori addetti all'assistenza che 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.
<b>Servizio di pulizia e sanificazione ambientale</b>	Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale è assicurato dal personale incaricato.
<b>Assistenza religiosa</b>	L'assistenza religiosa è garantita dalla presenza di un cappellano e dalle Suore che svolgono attività di sostegno, morale, umano e spirituale. Il servizio religioso è garantito. Tutte le funzioni liturgiche sono svolte come da programma apposto fuori dalla chiesa.
<b>Parrucchiere e barbiere</b>	La RSA garantisce le prestazioni di base; per gli uomini: rasatura, lavaggio; per le donne: lavaggio; le predette sono comprese nell'importo della retta. Taglio, piega e prestazioni particolari sono da concordarsi con i professionisti incaricati.
<b>Guardaroba, lavanderia e stireria</b>	La RSA offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta attraverso una società specializzata.
<b>Gite esterne</b>	Sono organizzate, dal servizio di animazione, gite in località turistiche o di interesse culturale-religioso.
<b>Trasporti</b>	Sono escluse, in ogni caso, dalla retta tutti i trasporti. Il costo è a carico degli ospiti da versarsi direttamente a coloro che effettuano il servizio (es: autolettighe, taxi)

## **SERVIZI GENERALI**

<b>Sale da pranzo</b>	La RSA è dotata di sala da pranzo in ogni reparto
<b>Sale TV</b>	La RSA è provvista di diversi apparecchi televisivi, posti nei soggiorni di reparto. E' consentito l'utilizzo di apparecchi televisivi nelle camere di degenza purchè di piccole dimensioni e a basso volume
<b>Sala polivalente</b>	Le sale polivalenti, sono utilizzate oltre che per le attività di animazione e socializzazione
<b>Biblioteca- emeroteca</b>	All'interno della struttura esiste una biblioteca. Diversi quotidiani e riviste settimanali sono a disposizione degli ospiti nelle sale ricreative.
<b>Chiesa</b>	Nella RSA è presente una chiesa per le funzioni religiose.
<b>Punto di ristoro</b>	Nella RSA 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 con monete o chiavetta ricaricabile in noleggio presso la portineria.
<b>Giardino interno</b>	La RSA è dotata di un giardino interno.
<b>Relazioni con il Pubblico</b>	Le relazioni con il pubblico sono garantite dagli uffici incaricati.
<b>Servizio telefonico</b>	E' possibile ricevere telefonate dall'esterno. Il centralino provvederà a inoltrare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata o direttamente in camera con apparecchi portatili
<b>DIVIETO DI FUMO</b>	Nella RSA è vietato fumare in tutti i locali. (Il divieto riguarda anche le sigarette elettroniche).
<b>Internet</b>	Ulteriori informazioni oltre che una splendida galleria di immagini fotografiche sono disponibili sul sito ufficiale dell'ente: <b><a href="http://www.operacharitas.it">www.operacharitas.it</a></b>



## CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

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 in umido con cipolle 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 Arrostito 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 :

Primo piatto	Secondo piatto	Contorno
Pastina in brodo	Pollo lesso	Purè
Semolino	Prosciutto cotto	Patate lesse
Riso in bianco	Formaggio fresco	Insalata
Pasta in bianco	Carne frullata - omogeneizzato	

E' possibile, altresì, usufruire su prescrizione medica di ogni tipo di dieta personalizzata in base alle specifiche condizioni di salute/caratteristiche/patologie.

Menù speciali nelle ricorrenze festive.

# Questionario qualità Ospiti / Familiari

RSA VILLA ENRICA

Le vostre risposte non saranno viste dal personale del reparto, ma solo dalla direzione. Il questionario è anonimo, ma la firma è gradita.

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.

Il questionario sarà valutato almeno una volta all'anno in forma collettiva e immediatamente in caso di segnalazione personale.

I risultati saranno esposti sotto forma di grafico, nella bacheca adiacente il rilevatore presenze, in quella della portineria, all'ingresso dell'ufficio e nel salone animazione.

**REPARTO:** .....

**DATA** .....

**PASTI:**      ◇ **SALA DA PRANZO**              ◇ **AL PIANO**                              ◇ **IN CAMERA**

**IL COMPILATORE E':**              ◇ *ospite*              ◇ *familiare*              **(barrare)**

## GRADO DI SODDISFAZIONE DI.....

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

**MODULO PER SEGNALAZIONE:  
DISSERVIZI, SUGGERIMENTI, APPREZZAMENTI**  
**Per l'effettivo e concreto esercizio delle tutele dei diritti dei cittadini**

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

(OPPURE) IL SIG. \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

in qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_

del Sig./ra \_\_\_\_\_

accolto/a presso la:

- |                          |                               |            |
|--------------------------|-------------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | R.S.A. "Don Giuseppe Gennaro" | Garlasco   |
| <input type="checkbox"/> | R.S.A. "P.Giovanni Balduzzi"  | Vigevano   |
| <input type="checkbox"/> | R.S.A. "Coniugi Lavatelli"    | Cassolnovo |
| <input type="checkbox"/> | R.S.A. "Dellacà"              | Mortara    |
| <input type="checkbox"/> | 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 vigenti autorizzo l'Opera Charitas al trattamento dei dati personali di cui sopra.

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

IL PRESENTE MODULO VA CONSEGNATO PERSONALMENTE AL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA CHE AVRA' CURA DI INOLTRARLO IN COPIA ALLA SEDE CENTRALE DELL'ENTE UNICO OPERA CHARITAS A GARLASCO.

# ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI

da allegare al contratto d'ingresso

## 2020

### 1- IMPORTO DELLA RETTA

Le rette in vigore presso la RSA Villa Enrica dell'Opera Charitas vanno da un minimo di €53,00 – camera doppia - per pagamenti effettuati entro il 5 del mese (per pagamenti effettuati dopo il 5 del mese la retta minima è di €54,00) ad un massimo di € 66,50 (camera singola).

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 dalla Superiora del personale religioso e dal servizio di animazione.

01-08-2020

LA DIREZIONE