OPERA CHARITAS S.ANNA

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

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

Garlasco, 1-01-2026

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. "Casa dei Lavoratori Padre Giovanni Balduzzi"
Via Vincenzo Monti, 16 27029 **Vigevano** (PV)
Tel: 0381.340511 Fax: 0381.348057
email: **pgbalduzzi@libero.it**

Nella RSA vi sono 120 posti accreditati dalla Regione Lombardia e dall'ATS di Pavia e 2 posti autorizzati (solventi) per una capacità complessiva di 122 posti letto

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

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

C.A.S.A. "Don Pierino Filiberti"
Via Leonardo da Vinci, 1 bis 27026 **Garlasco** (PV)
Tel: 0382.825911 Fax: 0382.810185 email: residenzafiliberti@gmail.com

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. "Dellacà"
Via San Michele, 3 27036 **Mortara** (PV)
Tel: 0384.90032 Fax: 0384.296745 email: 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

PER OGNI INFORMAZIONE VISITATE IL SITO UFFICIALE
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 le portinerie delle Case dell'Ente. 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.
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: pgbalduzzi@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 della RSA 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.

Accertata l'idoneità e la tempistica del ricovero gli uffici incaricati avviseranno i parenti per la preparazione di alcuni esami medici e di tutta la documentazione necessaria.
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. E' fondamentale dare un significato all'ingresso dell'utente in struttura. 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. 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, 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 personale ausiliario, l'animatore, l'infermiere, il medico ed il terapista.
Nella **giornata tipo** si alternano tutte le attività promosse dall'Ente. 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.

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 sui familiari, il cartellino di riconoscimento. Nel cartellino, in ottemperanza alle disposizioni regionali sono riportati: cognome, nome, fotografia e qualifica professionale.
Inoltre, al fine di dare immediatezza identificativa, le figure professionali indossano divise con colori diversi a seconda della categoria di appartenenza:

BIANCO: infermieri professionali / medici (camice)
VERDE: fisioterapisti
BLU: ASA / OSS
GIALLO: animatori / educatori sociali

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 sanitari.
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 PG BALDUZZI gestita dall'Opera Charitas.
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 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.
Si invitano i familiari ad avvisare tempestivamente l'Ente 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.
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.

CERTIFICAZIONE DELLE RETTE AI FINI FISCALI

Ogni anno, entro i termini previsti dalla legge, vengono rilasciate su richiesta dei diretti interessati le certificazioni delle rette versate, da utilizzarsi ai fini fiscali. La certificazione viene rilasciata a nome dell'ospite ricoverato.

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	A decorrere dal mese di Marzo 2016, la RSA ha appaltato il servizio di ristorazione ad una azienda esterna, INSERVIO srl di Como, che provvede all'esecuzione del servizio attraverso la gestione della cucina e attrezzature interne di proprietà della struttura (date in gestione), garantendo la massima qualità ed attenzione negli approvvigionamenti delle materie prime oltre che nella composizione dei piatti. Il servizio viene effettuato nelle sale da pranzo (e solo eccezionalmente nelle camere di degenza) con il seguente orario: • colazione dalle 08:00 alle ore 09:00 • pranzo alle ore 11:30 • cena alle ore 18:00 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 redatto dalla dietista dell'azienda INSERVIO srl ,, tenuto conto delle grammature indicate dall'ATS per la tipologia di utenza in oggetto, oltre che con la disponibilità di diete personalizzate a seconda delle necessità (vedesi prontuario dietetico). Alla carta dei servizi è allegato un menù tipo.
Alloggio	Gli alloggi sono così costituiti: Camere singole e Camere doppie Le camere sono dotate di servizi igienici, a titolo esclusivo o in condivisione tra due camere doppie. In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite.
Camere solventi	Nella RSA sono presenti n. 2 posti letto solventi, autorizzati. La tipologia della camera è singola con bagno esclusivo. Gli ospiti di questo regime avranno garantiti tutti i servizi di base previsti (sia assistenziali che sanitari) per gli utenti accreditati, con differenza rispetto a quest'ultimi che non verrà fatto alcun cambio di residenza (essendo soluzioni temporanee, per degenze post-ospedaliere o riprotezioni momentanee) e che manterranno il medico curante esterno, in relazione al SSR, il quale continuerà a prescrivere i farmaci che dovranno essere conseguentemente portati in struttura, così come eventuali ausili per incontinenza utilizzati (fornitura gratuita ATS).

Piani assistenziali Progetti terapeutici individualizzati	Per ogni ospite sono definiti i Piani assistenziali e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale L'equipe interna (formata da: medici, infermieri, animatori, fisioterapisti, dietista, ausiliari socio assistenziali, ed altre figure specializzate) : • 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 La documentazione socio sanitaria deve essere condivisa/partecipata dagli aventi diritto ai quali è dato accesso alla stessa.
Assistenza medica e specialistica	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 dei medici sono esposti presso le sale mediche.
Assistenza infermieristica	Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore con presenza o reperibilità. Gli infermieri professionali assicurano che le prescrizioni mediche diventino operative nel modo corretto, curano i rapporti con i familiari e coordinano le attività del personale ASA. A decorrere dal mese di Giugno 2020 il servizio di copertura Infermieristica della NOTTE (21.00 – 7.00) è stato appaltato alla società I GIGLI srl di Milano
Farmaci	Tutti i farmaci sono forniti dalla RSA, come prescritto dalla normativa regionale in quanto si percepisce una quota dall'ASL. L'ospite, in relazione al SSR, sarà dismesso dal medico di base e messo in carico alla RSA (posti accreditati). Nei posti AUTORIZZATI (SOLVENTI) i farmaci sono prescritti dal medico di base. In entrambi i casi NON VI E' ALCUN COSTO AGGIUNTO a carico dell'ospite.
Riabilitazione fisiochinesi terapica	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. A tale proposito è prevista un'attività personalizzata al piano, nel turno del pomeriggio. I terapisti 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 ionoferesi e la tens. Inoltre svolgono la massoterapia e la chinesiterapia individuale e collettiva.
Attività di animazione	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. Durante l'anno sono previste forme di collaborazione con associazioni o realtà locali di volontariato (Angeli Colorati, Nasi Arcobaleno Volontariato 45, Scout, Parrocchia..) finalizzate a garantire il conseguimento di finalità di carattere sociale, civile e culturale, attraverso un percorso di socializzazione, coinvolgimento e partecipazione degli ospiti della struttura, salvaguardandone comunque sempre l'autonomia decisionale residuale. Durante l'anno sono previste inoltre forme di collaborazione con scuole dell'infanzia della realtà cittadina. Il servizio di animazione dei Reparti Blu e Verde è in appalto alla Società Coop NUOVA SEECO Coop Sociale di Vigevano (PV)
Palestra	La struttura è dotata di palestra per le attività fisioterapiche.
Igiene e cura della persona	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. La gestione delle attività socio - assistenziali degli ospiti della filiale RSA PG Balduzzi di Vigevano, è stato appaltato a Società Coop NUOVA SEECO Coop Sociale di Vigevano (PV), che fornisce come da accordi di appalto personale qualificato ASA/OSS Con decorrenza 1.05.2023, al fine di garantire uno standard qualitativo del servizio nei confronti degli ospiti della struttura e di poter gestire univocamente le risorse umane a disposizione (dipendenti Coop – dipendenti Ente), è stato distaccato alla medesima Coop tutto il personale ASA / OSS dipendente diretto dell'Ente.
Servizio di pulizia e sanificazione ambientale	Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale è assicurato dal personale dedicato a tale mansione, tramite appalto alla Società Coop NUOVA SEECO Coop Sociale di Vigevano (PV).

Assistenza religiosa	L'assistenza religiosa è garantita dalla presenza di un cappellano e da alcuni Sacerdoti ospiti dell'attigua casa sacerdotale Odescalchi, che assicurano attività di sostegno, morale, umano e spirituale. Il servizio religioso è previsto nei giorni e negli orari indicati negli avvisi esposti. Tutte le funzioni liturgiche sono garantite. In particolare, per facilitare e dare possibilità a tutti gli ospiti della struttura che desiderino partecipare alla S. Messa è previsto, una volta al mese, che la funzione si tenga nel salone di socializzazione del piano, anziché in Chiesa. La stessa cosa avviene per la recita del S. Rosario.
Parrucchiere e barbiere	La RSA garantisce le prestazione di base; per gli uomini: rasatura, lavaggio e taglio di capelli; per le donne: lavaggio, taglio e piega; le predette sono comprese nell'importo della retta. A settimane alternate è previsto il servizio di parrucchiere direttamente all'interno del nucleo, quale alternativa al locale preposto, in modo da agevolare le persone in condizioni di maggior fragilità. Prestazioni particolari sono da concordarsi con i professionisti incaricati.
Guardaroba, lavanderia e stireria	Il servizio di lavanderia ospite è stato esternalizzato a società specializzata nel settore, in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta effettuando lavaggio, stiratura e restituzione in confezione personalizzata della biancheria del singolo utente. Tutti i capi vengono contrassegnati a livello identificativo dalla RSA e dotati di un microchip dalla Lavanderia esterna al fine di avere un monitoraggio e tracciabilità continua degli articoli. E' prevista una piccola e semplice attività di rammendo senza costi aggiuntivi. La Lavanderia piana è stata a sua volta esternalizzata a Lavanderia esterna della zona
Gite esterne	Sono organizzate, dal servizio di animazione, gite in località turistiche o di interesse culturale-religioso. A tal proposito vengono utilizzati pulmini di proprietà dell'Ente attrezzati con pedane per handicap, sistemi ancoraggio carrozzine e provvisti di aria condizionata.
Trasporti	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

Sale da pranzo	La RSA è dotata di sale da pranzo in ogni reparto.
Sale TV	La struttura 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 (max 26 pollici) e a basso volume
Sala polivalente	Le sale polivalenti, sono utilizzate per le attività di animazione e socializzazione.
Biblioteca Emeroteca	All'interno della struttura esiste una biblioteca per l'accesso alla quale bisogna rivolgersi al Servizio Animazione che gestisce la consultazione ed il prestito dei libri. I diversi quotidiani e le riviste settimanali sono a disposizione degli ospiti nelle sale ricreative.
Chiesa	Nella RSA è presente una chiesa per le funzioni religiose.
Punto di ristoro	Nella RSA è presente un punto ristoro che distribuisce bevande, calde e fredde, e generi alimentari di pronto consumo, ubicato nel salone polivalente presente al piano Grigio. Il servizio è gestito da ditte esterne ed è a pagamento.
Giardino interno Terrazzi	La RSA è dotata di due cortili: - sul retro dell'edificio, con zone d'ombra create da alberi ad alto fusto, con disponibilità di panchine in sasso. - sul fronte della struttura attrezzato con gazebo, sedie e tavolini. Questa zona, in particolare, viene utilizzata per feste ed attività di animazione. Entrambe i cortili sono chiusi al traffico esterno ed a completa disposizione degli ospiti. Al piano rialzato, reparto Blu, è presente attiguo al salone polifunzionale un ampio terrazzo attrezzato con tavoli e sedie, tende solari, panchine a completa disposizione di ospiti e parenti. Ogni piano, a sua volta, ha un proprio terrazzo di competenza esclusiva.
Relazioni con il Pubblico	Le relazione con il pubblico sono garantite dagli uffici incaricati.

Servizio telefonico	E' 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. E' possibile inoltre contattare direttamente il piano di inserimento dell'ospite, componendo il numero diretto. Sono garantite le videochiamate attraverso l'utilizzo di tablet dedicati e gestiti dal servizio di animazione.
DIVIETO DI FUMO	Nella RSA è vietato fumare in tutti i locali. E' fatto divieto anche l'utilizzo di sigarette elettroniche
Internet	Ulteriori informazioni oltre che una splendida galleria di immagini fotografiche sono disponibili sul sito ufficiale dell'ente: www.operacharitas.it

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.*

*** R.S.A. P.G. BALDUZZI ***

MENU' TIPO INVERNALE

gg.	PRANZO	ALTERNATIVE	CENA
LUN.	❖ Pasta al pomodoro ❖ Rotolo di coniglio con verdure ❖ carote ❖ Frutta - Caffè	❖ Carne in gelatina	❖ Crema di zucca con crostini ❖ Uova al forno ❖ Erbette ❖ Frutta - Camomilla
MART.	❖ Spaghetti al ragù ❖ Spezzatino di vitello con patate ❖ Insalata ❖ Frutta - Caffè	❖ Bologna	❖ Minestrina ❖ Bastoncini di pesce ❖ Fagiolini ❖ Frutta - Camomilla
MERC.	❖ Risotto con fagiolini dell'occhio ❖ Scaloppine al limone ❖ Zucchine ❖ Frutta o budino - Caffè	❖ Philadelphia	❖ Minestrone di verdure con pasta ❖ Frittata al prosciutto ❖ Patate ❖ Frutta - Camomilla
GIOV.	❖ Pastina ❖ Polenta e brasato ❖ Insalata ❖ Frutta - Caffè	❖ Gorgonzola	❖ Riso e prezzemolo ❖ Arrosto di tacchino ❖ Spinaci ❖ Frutta - Camomilla
VEN.	❖ Pasta al salmone ❖ Branzino al forno ❖ Broccoletti ❖ Frutta - Caffè	❖ Tonno	❖ Crema di legumi ❖ Misto di formaggi ❖ Contorno mediterraneo ❖ Frutta - Camomilla
SAB.	❖ Gnocchi alla romana ❖ Bocconcini di pollo con pancetta ❖ Finocchi ❖ Frutta o yogurt - Caffè	❖ Pancetta	❖ Zuppa di verdure ❖ Pizza ❖ Verdure grigliate ❖ Frutta - Camomilla
DOM.	❖ Paglia e fieno con panna e prosciutto ❖ Noce di vitello con carciofi ❖ Patate ❖ Frutta e Dolce - Caffè	❖ Brie	❖ Semolino ❖ Prosciutto crudo o cotto ❖ Cavolfiori ❖ Frutta - Camomilla

Alternative fisse

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

** Alcuni alimenti possono essere congelati all'origine*
***Il menù potrebbe subire delle modifiche dovute alla disponibilità degli approvvigionamenti*

**** R.S.A. P.G. BALDUZZI ****

MENU' TIPO ESTIVO

gg.	PRANZO	ALTERNATIVE	CENA
LUN.	❖ Risotto al certosino ❖ Bocconcini di pollo al limone ❖ Carote al burro ❖ Frutta - Caffè	❖ Tonno	❖ Crema di piselli ❖ Ricotta ❖ Verdure grigliate ❖ Frutta - camomilla
MART.	❖ Pasta al ragù di verdure ❖ Noce di suino al forno ❖ Patatine ❖ Frutta - Caffè	❖ Brie	❖ Zuppa di verdure ❖ Platessa con pomodorini ❖ Zucchine ❖ Frutta – camomilla
MERC.	❖ Gnocchi pomodoro e basilico ❖ Hamburger di manzo ❖ Fagiolini ❖ Frutta o Budino - Caffè	❖ Sgombro	❖ Riso e prezzemolo ❖ Caprino ❖ Insalata ❖ Frutta - camomilla
GIOV.	❖ Pasta al pesto ❖ Frittata con porri ❖ Pomodori ❖ Frutta - Caffè	❖ Carne in gelatina	❖ Zuppa di legumi ❖ Rotolo di coniglio ❖ Broccoletti ❖ Frutta - camomilla
VEN.	❖ Pasta al tonno e zucchine ❖ Anelli di calamari al forno ❖ Fagioli in insalata ❖ Frutta	❖ Ricotta	❖ Crema di carote con crostini ❖ Pizza Margherita ❖ Finocchi ❖ Frutta - camomilla
SAB.	❖ Risotto allo zafferano ❖ Scaloppine al vino bianco ❖ Verdure pastellate ❖ Frutta o Yogurt- Caffè	❖ Salame	❖ Minestrone alla ligure ❖ Sformato di verdure ❖ Taccole ❖ Frutta - camomilla
DOM.	❖ Penne al salmone ❖ Tacchino al forno ❖ Pommes duchesse ❖ Frutta e Dolce- Caffè	❖ Uova sode	❖ pastina ❖ Prosciutto crudo e melone (in stagione) ❖ Spinaci ❖ Frutta - camomilla

Alternative fisse

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

** Alcuni alimenti possono essere congelati all'origine*
***Il menù potrebbe subire delle modifiche dovute alla disponibilità degli approvvigionamenti*

Opera Charitas – RSA PG Balduzzi (Vigevano)
Questionario Qualità Ospiti/Parenti

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 e di barrare la casella per indicare chi è il compilatore.

REPARTO: ..... DATA .....

PASTI: ☐SALA DA PRANZO ☐AL PIANO ☐IN CAMERA IL COMPILATORE E': ☐ OSPITE ☐ FAMILIARE

GRADO DI SODDISFAZIONE DI...

• 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
• Soluzioni adottate dalla struttura per gli in- gressi di visitatori/famigliari e le uscite pro- grammate degli ospiti.	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Ottimo
• *Grado di soddisfazione generale*	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Ottimo

PROPOSTE e SUGGERIMENTI

.....

.....

I RISULTATI DI TUTTI I QUESTIONARI PERVENUTI AGLI UFFICI AMMINISTRATIVI VERRANNO PUBBLICATI AL FINE DI VALUTARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

OPERA CHARITAS

MODULO PER SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI/DISSERVIZI/APPREZZAMENTI

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

Il/la sottoscritto/a _____

residente in via_____n°____,a_____

in qualità di (indicare la parentela) _____

Tel.: _____

del Sig./ra_____

accolto/a presso la:

☐ R.S.A. "P.Giovanni Balduzzi" Vigevano

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

_____

_____

_____

SI 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 Charitas al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data Firma

..... _____

IL PRESENTE MODULO VA CONSEGNATO PERSONALMENTE AL DIRETTORE DELLA STRUTTURA.

OPERA CHARITAS S.ANNA – GARLASCO

RSA P.G. Balduzzi - Vigevano

****

ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI 2026

da allegare al contratto d'ingresso

1 – IMPORTO DELLA RETTA

Le rette in vigore presso l'Opera Charitas vanno da un minimo di € 65,00 ad un massimo di € 73,50 giornalieri, a seconda della tipologia di camera (doppia – singola). Le rette sono da considerarsi già al netto dello sconto riconosciuto per pagamenti anticipati (effettuati entro il 5 del mese di riferimento). Per pagamenti effettuati dopo il 5 del mese la retta minima è di € 66,00.

Ad ogni fattura mensile sarà applicata una **Marca da Bollo da 2,00 euro a carico del cliente,** come previsto dalla Legge di Bilancio 2018 che ha introdotto l'obbligo della fatturazione elettronica a decorrere dal 1 Gennaio 2019.

Le differenze sono da imputarsi alle diverse tipologie di camere.

La retta è comprensiva delle sole prestazioni date in istituto; sono escluse tutte le spese di trasporto.

All'atto dell'ingresso si deve versare la somma di € 1000,00 come deposito cauzionale, integralmente restituita in caso di uscita, dimissioni o decesso. Tale somma versata anticipatamente non è fruttifera.

2 – VISITE GUIDATE

Le visite guidate in struttura di potenziali utenti e loro famigliari sono garantite dal responsabile direttore della filiale (Dott. MAZZINI MASSIMO) e gestite direttamente dal servizio animazione o dal coordinamento.

3 – GESTIONE QUESTIONARI QUALITA'

Annualmente sono pubblicati i risultati di tutti i questionari pervenuti agli uffici amministrativi, insieme alle proposte di miglioramento. Verrà anche comunicata la tempistica per il raggiungimento dei risultati.

4 – CAMERE SOLVENTI

Nella struttura sono presenti n. 2 camere singole a regime "SOLVENTI", adibite a situazioni di urgenza assistenziale e/o per riproteggere eventuali degenze post-ospedaliera in periodo di riabilitazione e/o convalescenza temporanea. La retta giornaliera è fissata per 73,00 € al giorno.

5 – PIANO OPERATIVO PANDEMICO (POP)

La RSA ha adottato, secondo le indicazioni nazionali e regionali (DGR XI/6005 del 25/02/2022 e Deliberazione del Consiglio Regionale n. XI/2477 del 17/05/2022), il Piano Operativo Pandemico con il quale si identificano le azioni chiave in risposta ad una eventuale pandemia influenzale.

Il Piano è articolato nelle quattro fasi tipiche (interpandemica, di allerta, pandemica e di transizione) di una pandemia e indica per ognuna gli interventi da mettere in atto per fronteggiarla al meglio e limitarne il più possibile l'impatto sulla salute dei degenti.

Vigevano, 1/01/2026

LA DIREZIONE
Dott. Mazzini Massimo