

RSA LA FILANDA

*Ci prendiamo cura
di voi con
un'attenzione
continua, affettuosa e
professionale.*



RSA LA FILANDA
Via XXIV Maggio, 31
PIEVE PORTO MORONE (PV)

Rev 3 del 04 dicembre 2024



Indice

- pag. 3 CHI SIAMO
- pag. 4 L'ENTE GESTORE
- pag. 5 FINALITÀ E DESCRIZIONE
- pag. 6 STRUTTURA ORGANIZZATIVA
- pag. 6 MODALITÀ DI AMMISSIONE, DI PRESA IN CARICO
E DI DIMISSIONE
- pag. 10 MODELLO ASSISTENZIALE
- pag. 10 ÉQUIPE MULTIPROFESSIONALE
- pag. 11 QUALITÀ DELL'ASSISTENZA
- pag. 11 LINEE GUIDA, PROTOCOLLI E PROCEDURE
- pag. 11 FASCICOLO SANITARIO E SOCIALE (FASAS)
- pag. 11 PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.) E PIANO ASSISTENZIALE
INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)
- pag. 11 TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'ANZIANO
E DELLA SUA FAMIGLIA
- pag. 12 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE
E SISTEMA DI RENDICONTAZIONE DEI RISULTATI
- pag. 13 GIORNATA TIPO DELLA RESIDENZA
- pag. 14 MENÙ TIPO
- pag. 14 MODALITÀ DI ACCESSO E DI VISITA, USCITE
- pag. 15 SERVIZI OFFERTI
- pag. 19 COME RAGGIUNGERCI



Chi siamo

Gestita da Universiis Società Cooperativa Sociale, la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) LA FILANDA costituisce una risposta al bisogno di **ospitalità residenziale e servizi assistenziali di persone anziane sia autosufficienti sia con diverse condizioni di non autosufficienza e decadimento cognitivo**, non curabili a domicilio in quanto bisognose di un livello medio/alto di assistenza medica, infermieristica e di mantenimento motorio, accompagnata da un livello alto di assistenza socio-assistenziale ed alberghiera. In generale la struttura è dedicata ad un servizio di ospitalità a lungo termine.

La Residenza La Filanda pone al centro della propria mission la migliore interpretazione della richiesta di cura ed assistenza emergente dagli ospiti e dai loro familiari, assumendo come principi ispiratori la considerazione degli **anziani quali persone portatrici di valori**, indipendentemente dalle loro condizioni di salute, e la responsabilizzazione della famiglia come insostituibile risorsa per il buon esito del progetto di assistenza dell'ospite.

L'anziano è posto **al centro di ogni azione**, per garantirgli le più confortevoli condizioni di vita e per aiutarlo ad essere protagonista del proprio benessere.

La Residenza La Filanda gode di un **ambiente familiare** dove operatori qualificati si prendono cura degli ospiti, in un clima di **rispetto della loro dignità** e di accoglienza della loro individualità, per tutte le necessità della vita quotidiana.

La Residenza La Filanda ha sede nel Comune di **Pieve Porto Morone** in provincia di Pavia, nel cuore della pianura pavese. Collocata al confine tra Lombardia e Emilia Romagna, vicina sia alla città di Lodi che alla città di Piacenza è facilmente raggiungibile.

Le stanze, tutte camere doppie, sono molto **luminose ed ampie**, con una metratura ben superiore a quella prescritta dalla normativa, tutte con **bagno autonomo**, letti a quattro snodi, TV LCD HD, climatizzazione, chiamata diretta al personale, impianto ossigeno. Completano la struttura diversi ambienti comuni e curati spazi esterni.

La presente **Carta dei Servizi (in base a quanto previsto nel D.P.C.M. del 19 maggio 1995)** ha lo scopo di fornire le informazioni e le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all'organizzazione e, in generale, al funzionamento della RSA La Filanda nonché di rappresentare uno strumento che consenta ad ospiti, familiari e referenti istituzionali di partecipare al processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi. Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento. Ulteriori precisazioni e approfondimenti, anch'essi rispondenti a norme di legge regionali, sono riportati negli "Allegati alla Carta dei Servizi".



RSA FREE è il progetto di UNIVERSIIS per promuovere il rispetto delle più recenti disposizioni di legge a contrasto del Covid-19 e consentire, in piena sicurezza, l'accesso di familiari e visitatori alle sue strutture.

l'Ente Gestore

L'ENTE GESTORE DELLA RSA LA FILANDA È UNIVERSIIS, SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE, NATA AD UDINE NEL 1993.

Universiis opera in tutto il territorio nazionale come soggetto "no profit" a capitale privato, nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani (RSA e Centri Diurni), minori, disabili (RSD) e persone con disagio psichico (Comunità Protette e Centri Diurni). Tali iniziative rispondono al bisogno di cura e assistenza di migliaia di persone attraverso l'opera di circa 3.300 collaboratori.

Mission

Per rendere concreta la propria visione, Universiis si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- Procurare ai soci continuità di occupazione lavorativa, contribuendo al miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali e professionali tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa.
- Proporre ai clienti progetti e servizi innovativi, finalizzati al miglioramento delle loro condizioni di vita e basati sui valori della cooperativa, attraverso la valorizzazione del contributo di tutti i soci. Assicurare la qualità e un eccellente servizio agli utenti mediante la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali e educativi.
- Saper ascoltare, prevenire il disagio sociale, offrire servizi adeguati ed efficaci, perseguire sempre e comunque il miglioramento e la promozione delle condizioni di vita: questi i nostri propositi, che si traducono operativamente nell'intento di avvicinare il più possibile, nel rispetto della persona, le nostre risposte ai bisogni degli utenti.

Modello Organizzativo e Codice Etico

Dal febbraio 2011 Universiis applica quanto previsto dal D.Lgs. n. 231 del 08.06.2001 in relazione al Modello di organizzazione, gestione e controllo e all'individuazione di livelli di responsabilità per i reati commessi a vantaggio della cooperativa.

Come previsto dalla DGR 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Cooperativa Sociale Universiis è dotata di un proprio **Codice Etico** che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.). Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni previste dal **Modello Organizzativo** (D.lgs. 231/2001), il sistema di autodisciplina aziendale. Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

Il Codice Etico è affisso nella bacheca della Reception, è disponibile per la consultazione oppure può essere scaricato dal sito internet di Universiis.

Dati identificativi

La Soc.Cooperativa Universiis inizia la gestione della RSA La Filanda nel mese di dicembre del 2023. Sono a disposizione **40 posti letto, tutti in regime di solvenza**, suddivisi in 2 reparti, su altrettanti piani, composti ciascuno da 1 nuclei di 20 posti letto.

La struttura è organizzata per la cura e l'accoglienza di persone anziane autosufficienti e con diversi gradi di non autosufficienza, sia per soggiorni temporanei che definitivi.

Finalità e descrizione

La RSA LA FILANDA è stata progettata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura geriatrica e di accoglienza di **persone anziane con età superiore a 65 anni o equiparabili (utenti con morbilità sovrapponibile a un ultrasessantacinquenne)** che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno (o una combinazione di esse):

- deficit più o meno gravi nell'autonomia personale;
- presenza concomitante di due o più malattie ("comorbilità");
- patologie degenerative neurologiche;
- necessità di un ricovero temporaneo per il sollievo familiare o per la convalescenza successiva ad interventi chirurgici.

La RSA, infatti, è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza. Tutta la struttura è provvista, sia all'interno che all'esterno, di **segnalética chiara ed esauriente** per l'accesso ai locali di degenza ed ai servizi ed è strutturata su **due piani**.

Al piano terra è situato l'ingresso con Reception, gli uffici dello staff direzionale della residenza, lo Studio Medico / Infermeria, un angolo ristoro (con **distributori automatici** a monete per l'erogazione di bevande calde e fredde e di snack) e una sala animazione con biblioteca e TV. Sempre al piano terra si trovano: la cucina, la palestra centrale (attrezzata per attività individuali e di gruppo), la lavanderia/guardaroba, un locale del culto, alcuni locali tecnici, gli spogliatoi e la camera mortuaria.

In nuclei si sviluppano al primo e al secondo piano; ognuno di essi è dotato di locale per il bagno assistito, di un'accogliente sala da pranzo; per ogni è presente inoltre un locale di servizio e controllo riservato al personale (per le chiamate dalle camere).

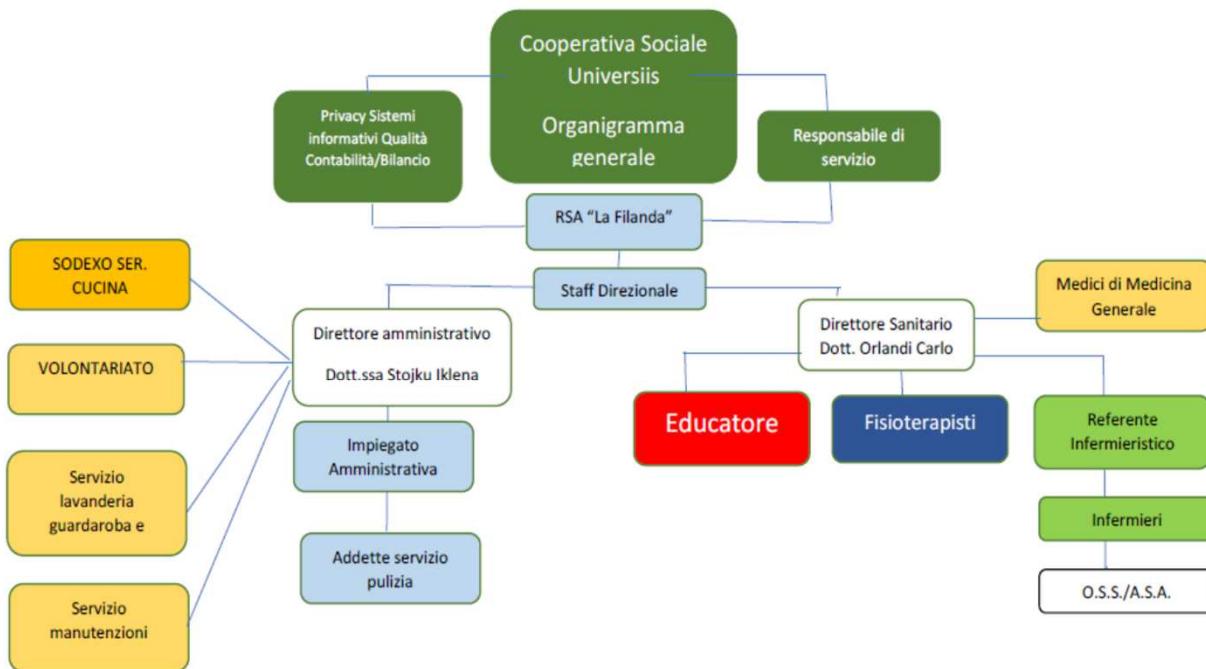
Le camere

Le camere sono a due posti letto, particolarmente ampie e luminose, curate in ogni dettaglio in quanto a comfort e sicurezza. **Sono inoltre dotate di:**



Struttura organizzativa

Tutte le figure professionali che fanno riferimento al Responsabile Sanitario dipendono funzionalmente da lui o, in sua vece, dai medici; ciò significa che, pur rispondendo alle Direzioni della struttura per tutti gli aspetti generali, contrattualistici e di organizzazione del lavoro, sono tenuti a seguire le indicazioni del Responsabile Sanitario per ciò che riguarda le decisioni e le attività afferenti l'area sanitaria e tutte le attività assistenziali (prevenzione, diagnosi e cura degli ospiti) in cui sono coinvolti. In verde sono indicati i servizi e le attività che fanno capo alla Sede centrale.



Tutti gli operatori sono chiaramente identificabili grazie a un **cartellino di riconoscimento** (posto sugli abiti di servizio) che ne riporta fotografia, nome, cognome, dati anagrafici, qualifica professionale e data di assunzione. **Il colore e la tipologia delle divise** consentono di identificare gli operatori per una specifica professionalità. È sempre possibile incontrare i Responsabili dei Servizi sopra indicati, previo appuntamento.

L'equipe organizzativa della struttura si avvale di **funzioni e uffici specifici presso la sede dell'ente gestore**, per le rispettive competenze, ed in primo luogo del supporto del Responsabile di Servizio, ruolo intermedio preposto a fornire gli indirizzi gestionali generali ed il know how della cooperativa.

Modalità di ammissione, di presa in carico e di dimissione

AMMISSIONE

I ricoveri possono essere di carattere definitivo o temporaneo. Non sono previsti ricoveri temporanei inferiori a trenta giorni. È fondamentale fornire a chi intende avviare la domanda di inserimento le informazioni utili per una scelta basata su una conoscenza completa dei servizi interni alla residenza e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i suoi familiari e la residenza stessa con i suoi uffici, il suo personale, i suoi servizi, la sua organizzazione e le sue regole.

Le fasi in cui si articola questo processo sono le seguenti: **primo contatto, con richiesta informazioni e modulistica; visita della residenza; restituzione della modulistica compilata; valutazione della domanda; colloquio per il completamento della documentazione; inserimento nella lista di attesa.**



Le modalità di accesso alla struttura per i colloqui conoscitivi e la visita della residenza si uniformano alle prescrizioni della normativa anti Covid-19 vigenti al momento della richiesta.

Primo contatto

Il primo contatto avviene telefonicamente con il Direttore, disponibile a fissare un appuntamento per la visita della residenza, a raccogliere e a fornire una prima serie di informazioni nonché a inviare la prima modulistica necessaria per l'ammissione via e-mail all'interessato - si veda il paragrafo "Modulistica".

A tutela dei diritti delle persone assistite, la Direzione consegna e illustra ai familiari e all'ospite l'apposito modulo **"Informativa per il trattamento dei dati personali"** (con le relative richieste di consensi informati generali comprensivi di quelli relativi alle cure e alla comunicazione delle notizie cliniche), precisando loro che, per alcuni specifici atti sanitari (quali, ad esempio, contenzione, vaccinazione ecc.), è prevista invece la sottoscrizione di un apposito consenso informato (DGR 1765/2014).

Il Direttore può effettuare il primo contatto, il colloquio e l'accompagnamento alla visita della residenza anche a seguito di una richiesta non programmata, compatibilmente con gli impegni già presi e con le attività in corso.

Visita della residenza

Contestualmente alla visita della residenza, il Direttore effettua un primo colloquio e, se ha già inviato la prima modulistica agli interessati, la ritira compilata - si veda il paragrafo successivo -, altrimenti la fornisce personalmente dando altresì indicazioni necessarie alla compilazione.

Modulistica

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:

- domanda di ammissione debitamente compilata e sottoscritta dall'anziano interessato al ricovero o da un suo familiare o amministratore di sostegno o tutore;
- questionario medico compilato e sottoscritto dal medico curante dell'anziano o dal medico di reparto o di struttura da cui l'ospite proviene;
- relazione assistenziale;
- modulo con l'informativa alla privacy e con i tre consensi (trattamento dei dati personali, cure e assistenza, notizie cliniche) sottoscritta dalla persona interessata al ricovero o dal familiare e/o amministratore di sostegno della stessa;
- fotocopia della carta d'identità e della tessera sanitaria della persona di cui si chiede il ricovero.

Una volta compilati, tali documenti possono essere inoltrati al Direttore Amministrativo alternativamente in uno dei seguenti modi:

- consegnandoglieli in occasione della visita della residenza;
- consegnandoli alla Reception
- inviandoli via e-mail all'indirizzo: amministrazione.rsalafilanda@universiis.com



Valutazione della domanda di ammissione

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dal responsabile sanitario della residenza.

Dopo aver visionato il questionario medico, altre informazioni potranno essere richieste al medico inviante da parte del responsabile sanitario; questi potrà richiedere una visita di accertamento delle condizioni cliniche dell'anziano prima del ricovero.

Colloquio con il Direttore

A seguito della valutazione sanitaria, il Direttore fissa un appuntamento per il completamento della documentazione. In questo colloquio, se dovuti, vengono richiesti in copia i seguenti documenti:

- verbale d'invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità / aggravamento;
- eventuali esenzioni per patologie.

Sempre in questo colloquio il Direttore consegna e illustra all'interessato il contenuto dei seguenti documenti:

- Regolamento interno;
- Carta dei servizi e Allegati; ■ Modulo per la comunicazione delle dimissioni;
- Copia Contratto (in visione); ■ Eventuale ulteriore modulistica, al bisogno.

Inserimento nella lista d'attesa

L'inserimento in lista di attesa avviene a seguito di una valutazione del Direttore della residenza, che, tenendo conto di quanto rilevato e comunicatogli dal responsabile sanitario, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti **in base ai seguenti criteri:**

- complessità della situazione legata a un grave bisogno di rilievo sanitario o socioassistenziale;
- idoneità dell'ospite all'inserimento in un nucleo ove è disponibile un posto letto;
- eventuali accordi e convenzioni concordate da Universiis per conto della RSA con il Comune di Pieve Porto Morone e altri enti pubblici e privati;
- data di iscrizione nella lista di attesa;

Segue un **appuntamento con il Direttore** nel quale, avvenuto l'eventuale chiarimento di aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti, le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto, programmando l'ingresso del nuovo ospite, a meno che tale appuntamento, in casi urgenti, non avvenga il giorno stesso dell'ingresso dell'ospite, già previsto in precedenza (secondo la procedura specificata nel paragrafo successivo), o a meno che non abbia coinciso con il colloquio di completamento della documentazione.

In casi di urgenza e di disponibilità del posto letto, il colloquio di completamento della documentazione, il colloquio finale con il Direttore e la firma del contratto, possono avvenire il giorno stesso dell'ingresso dell'ospite - mai successivamente ad esso -, purché tutte le fasi sopra descritte siano state correttamente portate a termine.

Presa in carico dell'ospite

Fissato il giorno e l'orario di ingresso dell'ospite in RSA (ovvero l'inizio del ricovero), il responsabile sanitario, il referente infermieristico e il Direttore, in base a tutte le informazioni raccolte, valutano quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli. Non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi. Stabilito tutto ciò, il Direttore prepara una **Scheda informativa di accoglienza** relativa al nuovo ospite che, nei giorni precedenti l'ingresso, verrà condivisa sul programma gestionale col personale sanitario e assistenziale e verrà inviata via mail alle figure interessate, affinché ne prendano visione tutti gli operatori della residenza (inclusi i fisioterapisti, gli animatori, la guardarobiera, le receptionist, gli amministrativi e il personale di cucina ciascuno per la parte di propria competenza).



Le modalità di presa in carico, ingresso e dimissioni dell'ospite in struttura si uniformano alle prescrizioni della normativa anti Covid-19 vigenti al momento della richiesta. Presso la Reception è disponibile un'informativa aggiornata e dettagliata a disposizione di ospiti e familiari.

TALE SCHEDA RIPORTA LE SEGUENTI INFORMAZIONI:

nome e cognome; data e ora di ingresso; età e provenienza; eventuale numero di corredo; grado di non autosufficienza; note informative sul carattere, sulla propensione alle relazioni sociali e sulla situazione familiare; nominativi dei componenti dell'équipe di accoglienza.

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i suoi familiari vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: direttore , medico, referente infermieristico, infermiere, animatore, personale OSS/ ASA, fisioterapista, e guardarobiera.

Il medico, assistito dal personale sanitario e socio-sanitario, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini dell'anziano.

Tali informazioni vengono iscritte nel **Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS)** dell'ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza professionale, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento entro 7 giorni.

L'ospite poi viene accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi.

Gli operatori, a loro volta, **seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento** cercando di facilitarne il naturale inserimento nella vita della residenza, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi; successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, l'ospite viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto di appartenenza e degli altri ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.



Entro 30 giorni dall'ingresso, tutti i componenti dell'équipe multiprofessionale concorrono a definire il **Progetto Individuale (P.I.)** e il **Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.)**, finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato semestralmente o al verificarsi di cambiamenti significativi delle condizioni biopsicosociali dell'ospite.

La Direzione della residenza si riserva la facoltà di assegnare all'ospite un'unità abitativa che sia atta a garantire la sua migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria. Per motivazioni di natura logistica, sanitaria ed organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all'ospite stesso ed al familiare di riferimento.

Gli ospiti della RSA La Filanda restano a carico del **proprio medico curante** che continuerà ad essere il referente della loro salute e garantirà la **prescrizione di farmaci, presidi per l'incontinenza, ausili ed eventuali visite specialistiche**. Per tutte queste attività la **RSA fornisce un servizio di coordinamento e gestione** (logistica, magazzino, ecc.).

Il personale sanitario della RSA provvederà a mantenere informato il medico sulle condizioni dell'ospite.

Dimissioni

L'inserimento in RSA, sempre più frequentemente, avviene in funzione di problemi specifici e quindi può essere temporaneo. La dimissione può avvenire quindi:

- per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità della persona;
- alla conclusione del rapporto contrattuale tra le parti, secondo le modalità specificate nel contratto.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite, si richiede un **preavviso scritto**, da consegnare o inviare (per posta elettronica) al **Direttore 15 giorni prima**, in modo che il personale competente possa programmare un eventuale nuovo inserimento. Non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi.

In ogni caso, sia per la dimissione sia per il trasferimento verso altra unità d'offerta o rientro al domicilio, **la struttura garantirà la continuità assistenziale** mediante la consegna della lettera di dimissione, che riporta i dati anamnestici e descrive il percorso terapeutico e assistenziale intrapreso dall'ospite durante la degenza presso la struttura. Si consegnano inoltre al familiare di riferimento i documenti (tessera sanitaria, carta d'identità, ecc) e gli effetti personali dell'ospite.

Modello assistenziale

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) **nella RSA La Filanda si ispira al valore assoluto ed indiscutibile della persona umana**.

Per questo, nella impostazione e nella realizzazione delle attività, viene attribuita una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite.

Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano. **La residenza , inoltre, garantisce assistenza di tutti gli ospiti attraverso varie figure professionali (socio-sanitarie)** che, come di seguito illustrato, lavorano in équipe utilizzando strumenti e modalità oggettivi e condivisi, mirati a favorire livelli di qualità dell'assistenza valutabili e omogenei.

Équipe multiprofessionale

In coerenza con la mission di Universiis e nel rispetto delle norme vigenti, nella **RSA La Filanda** si promuove un approccio multiprofessionale nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno.

Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona.

L'équipe multiprofessionale è composta da:

- Responsabile sanitario e medico di struttura (Servizio Medico);
- Referente infermieristico (Servizio Infermieristico);
- Infermiere (Servizio Infermieristico);
- Operatore socio sanitario (OSS Servizio Socio Sanitario);
- Ausiliario socio assistenziale (ASA Servizio Socio Assistenziale);
- Fisioterapista (Servizio di Fisioterapia);
- Educatore / animatore (Servizio di Animazione);
- Direttore (Direzione).

Il ruolo e le attività delle figure professionali sopra citate sono meglio specificati nella sezione "Servizi Offerti"

Qualità dell'assistenza

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti di seguito illustrati sono previsti dalla **normativa regionale lombarda su autorizzazione all'esercizio e accreditamento delle RSA**.

Essi costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio sanitario della RSA e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli ospiti, vengono periodicamente rivisti.

Linee guida, protocolli e procedure

Sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico, tutelare e ausiliario svolgono la propria specifica attività; sono custoditi e **facilmente reperibili dal personale nei nuclei abitativi**. Sono riferiti ai seguenti aspetti dell'assistenza: somministrazione degli alimenti e delle bevande agli ospiti; igiene intima e igiene personale nel rispetto della privacy; gestione dell'incontinenza; prevenzione delle cadute; utilizzo dei mezzi di contenzione; prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito. Sono in continuo aggiornamento linee guida, protocolli e procedure relative anche ad altre tematiche assistenziali e sanitarie.

Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS)

Il FaSaS è lo strumento per la **raccolta di tutta la documentazione** prodotta dall'équipe multi-professionale attiva all'interno della RSA allo scopo di consentire e documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo ospite: raccolta dati sociali, anamnesi medica, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggi sullo stato assistenziale.

L'aggiornamento del fascicolo, è costantemente presidiato dal responsabile sanitario. L'attivazione dello strumento viene effettuata all'ingresso del nuovo ospite. Nel suo complesso il FaSaS deve essere aggiornato almeno ogni due mesi e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'ospite. Si veda l'Allegato 8 alla Carta dei Servizi per modalità e costi della richiesta di copia da parte dei familiari.

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individualizzato (P.I. e P.A.I.)

Il Progetto Individuale (P.I.) e il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I) vengono stilati in riunione d'équipe a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite; vi sono contenuti gli **obiettivi dell'assistenza e tutte le indicazioni operative relative all'attività clinica e assistenziale e agli interventi di riabilitazione, di socializzazione e di condivisione con i suoi familiari**.

Il P.I. e il P.A.I. sono quindi i documenti principali su cui ciascun membro dell'équipe basa il proprio lavoro. Tutti i P.I. e P.A.I. vengono mantenuti aggiornati e adattati alle varie necessità che di volta in volta possono presentarsi nel corso della permanenza dell'ospite presso la residenza, e comunque secondo le scadenze previste dalle norme di autorizzazione all'esercizio, ovvero: ogni 6 mesi o al variare delle condizioni biopsicosociali dell'ospite.

Tutela e partecipazione dell'anziano e della sua famiglia

Nel rispetto della normativa regionale lombarda su autorizzazione all'esercizio e accreditamento e in coerenza con la missione di Universiis, anche la RSA Turvegia promuove e garantisce la tutela della persona anziana e la partecipazione sua e dei familiari attraverso:

- il recepimento e la promozione della **"Carta dei Diritti della persona anziana"** (vedi "Allegato 6 alla Carta dei Servizi"), riconosciuta ufficialmente dalla Regione Lombardia nel 1999 (Anno Internazionale dell'Anziano);
- la possibilità di esprimere in maniera personale pareri, di segnalare disfunzioni, di proporre suggerimenti e reclami attraverso l'apposito **modulo disponibile in Reception** (vedi "Allegato 5 alla Carta dei Servizi");
- la possibilità di incontrare il Direttore Operativo, che presidia i servizi della residenza;
- la possibilità di esprimere in maniera anonima un'opinione su tutti i servizi, con il **questionario di soddisfazione della clientela** (vedi "Allegato 7 alla Carta dei Servizi") e di conoscere i risultati della rilevazione (vedi paragrafo successivo);
- il **consenso informato per le cure e l'assistenza**, nonché l'informativa e il consenso al trattamento dei dati personali (vedi "Allegati A e B al Contratto").

Sistema di valutazione della soddisfazione e sistema di rendicontazione dei risultati

Universiis è interessata a rilevare con sistematicità (almeno una volta all'anno) il **grado di soddisfazione di ospiti, familiari e altri caregiver**, e lo fa, oltre che stimolando il confronto aperto e continuo con essi, attraverso la somministrazione di un **questionario e i moduli per la segnalazione di suggerimenti**, criticità, reclami e apprezzamenti - strumenti già citati nel paragrafo precedente (vedi "Allegati 5 e 7 alla Carta dei Servizi") -.

Di seguito vengono illustrate le **modalità di somministrazione** e raccolta dei questionari di soddisfazione.

Il questionario, insieme a una lettera di presentazione firmata dal Direttore, **viene spedito per posta elettronica a tutti i familiari e tutori/AdS degli ospiti**, con le indicazioni per partecipare. La compilazione avviene in forma anonima e presso la residenza è disponibile una scatola per la raccolta. Al termine del periodo indicato per la compilazione, sulla base dei dati ottenuti viene strutturata una relazione (in forma di presentazione) riportante la sintesi dei risultati. Tale relazione viene poi pubblicata su apposite bacheche all'interno della RSA e una copia è disponibile per coloro che fossero interessati a riceverla. Sulla base delle osservazioni di sintesi contenute nella presentazione dei risultati, vengono desunti i **percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere, tenendo conto dei vincoli normativi, di fattibilità economica e organizzativa**, nonché degli indirizzi aziendali.

Per ciascuno dei percorsi individuati, Universiis si impegna a formulare apposite iniziative e/o progetti, coinvolgendo nella loro realizzazione gli interessati.

Anche gli **operatori** della residenza sono soggetti a monitoraggio periodico sulla soddisfazione del clima lavorativo.

Assistenza spirituale

Nel pieno rispetto della libertà degli ospiti, riteniamo importante dare continuità e spazio alla loro esperienza religiosa, mettendo a disposizione di tutti gli ospiti un locale multiculto.

Giornata tipo della residenza

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Casa è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti ragionevoli, **orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.**

Oltre all'assistenza di base, a quella medica, infermieristica, fisioterapica e al sostegno relazionale, la **RSA Turvegia offre un servizio di animazione**, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno.

Le attività proposte sono il più possibile vicine agli interessi reali delle persone presenti nella residenza, per **valorizzarne esperienze e capacità**.

All'interno della vita della residenza vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti gli ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare spesso con il coinvolgimento dei familiari. Le attività proposte sono descritte, a titolo esemplificativo, nella tabella della pagina successiva.

6.00 - 8.30	<i>Risveglio.</i>	Sveglia. Igiene personale. Intervento per incontinenti. Vestizione e mobilitazione dell'ospite. Trasferimento in sala da pranzo per la colazione.	
8.30 - 9.00	<i>Colazione e terapia farmacologica.</i>	La colazione è servita in sala pranzo, mentre agli allettati viene servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica.	
9.00 - 10.30	<i>Attività sanitarie.</i>	Il medico, e/o l'infermiere controllano la situazione sanitaria degli ospiti, dedicando più tempo a coloro che presentano maggiori situazioni di bisogno	
10.00 - 11.45	<i>Attività riabilitative, fisiche e cognitive.</i>	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai progetti personalizzati: <ul style="list-style-type: none"> ■ Deambulazione, orientamento, ecc. ■ Fisioterapia: i fisioterapisti eseguono terapie individuali e/o di gruppo in palestra. ■ Animazione: gli animatori svolgono l'attività secondo il programma giornaliero (lettura del giornale, tombola, disegno, visione di film, piccole uscite, attività di decoupage etc.). ■ Cura della persona: gli ospiti che lo desiderano sono accompagnati dal parrucchiere, dal podologo. 	
12.00 - 12.45	<i>Pranzo.</i>	Gli anziani consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti, se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.	
12.45 - 15.00	<i>Riposo.</i>	Dopo il pranzo, alcuni ospiti usufruiscono di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale. I rimanenti gestiscono autonomamente il proprio tempo.	
15.00 - 15.30	<i>Risveglio. Preparazione per la merenda.</i>	Gli ospiti vengono svegliati, gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda.	
15.30 - 16.00	<i>Merenda e idratazione.</i>	La merenda (tè, yogurt, biscotti, gelato secondo le preferenze) viene servita a tutti gli ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.	
16.00 - 18.00	<i>Attività.</i>	Proseguono attività di animazione e fisioterapia. Gli ospiti che lo desiderano e che sono in condizioni di farlo possono uscire dalla struttura accompagnati o in autonomia.	
18.00 - 19.00	<i>Cena.</i>	Gli anziani consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti, se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.	
19.30 - 21.00	<i>Preparazione per la notte.</i>	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.	
21.00 - 6.00	<i>Riposo notturno.</i>	Durante la notte, a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza.	



Menù tipo

Di seguito riportiamo una tabella esemplificativa dei menù stagionali. I menù sono esposti nella residenza

	ESEMPIO MENÙ INVERNALE		ESEMPIO MENÙ ESTIVO	
	Pranzo	Cena	Pranzo	Cena
Lunedì	Risotto ai quattro formaggi Pollo alla cacciatora Patate lesse o spinaci al vapore	Crema di legumi o passato Formaggi misti Fagioli in insalata	Sedanini al ragù di verdura Reale di vitello Patate al forno o spinaci al vapore	Minestrina Zucchine ripiene Purè
Martedì	Farfalle al ragù Frittata con verdure Cavolfiori gratinati	Riso e prezzemolo Prosciutto cotto e taleggio Piselli in padella o zucchine	Risotto allo zafferano Polpettone Carote al latte o Insalata	Crema di carote Mozzarella alla caprese Spinaci all'agro
Mercoledì	Risotto alla paesana Fesa di tacchino arrosto Verze stufaté	Passato di verdura con crostini Affettati misti Cavoli di Bruxelles o purè	Penne al pomodoro Pollo al forno Fagioli al burro	Passato di verdura Bollito Zucchine in padella
Giovedì	Gnocchi al pomodoro Scaloppina alla pizzaiola Erbette all'olio	Pasta e fagioli Cotto e taleggio Fagiolini	Tortiglioni ai quattro formaggi Uova sode e tonno Piselli al prosciutto	Riso e prezzemolo Prosciutto cotto e salame Erbette al burro
Venerdì	Fusilli alla pastora Platessa con cipolle Finocchi	Pasta e patate o minestrina Caprini sott'olio Spinaci all'agro	Risotto alla pescatora Scaloppine al vino bianco Insalata o cavolfiori	Pasta e patate Verdesca alla siciliana Zucchine trifolate
Sabato	Risotto allo zafferano Scaloppine ai funghi Polenta	Crema di zucchine o minestrina Mortadella e formaggi misti Erbette	Penne al pomodoro fresco Scaloppine di pollo ai funghi Finocchi al forno	Crema di piselli o minestrina Involtini prosciutto e formaggio
Domenica	Pizzoccheri Arrosto di vitello al forno Cavolfiori	Minestrone di verdura con pasta Pollo lessato Carote al burro o spinaci	Lasagne alla bolognese Arrosto di tacchino Purè	Patate prezzemolate Quadrini in brodo Primo sale Carote lesse

Costante per i due menù è la fornitura di frutta fresca di stagione e il fatto che si preveda sempre almeno un piatto adatto per essere frullato/omogeneizzato. Ciascun menù è stilato con indicazione degli allergeni.

Modalità di accesso e di visita

La struttura è aperta 365 giorni all'anno, dalle 8.00 alle 20.00.

Il servizio di reception è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00.

L'accesso ai nuclei può avvenire tra le 10.00 e le 11.30 e tra le 16.00 e le 18.00, poiché non è consentito stare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale, delle attività sanitarie e del riposo, né è consentito sostare nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti.

La Direzione si rende sempre disponibile a valutare richieste particolari e a concedere il permesso di accedere e permanere nei nuclei in orari differenti da quelli indicati.

I giorni e gli orari di presenza dello **staff medico** al fine di fissare un **appuntamento** e le modalità dello stesso, oltre che affissi alla porta degli ambulatori e dello studio medico, sono chiaramente indicati presso la **bachecca della Reception**.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della residenza: partecipando a tutti i momenti di festa; pranzando o cenando con i propri cari (facendone richiesta alla reception un giorno prima o il venerdì per la domenica); incontrando periodicamente: il Direttore Operativo, il Responsabile Sanitario e, a seguito di richiesta rivolta alla reception, le altre figure professionali.



Le modalità di visita, accesso ai nuclei, uscite e visite guidate, si uniformano alle prescrizioni della normativa anti Covid-19 vigente al momento della richiesta.

Uscite

In generale, ad ogni ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è garantita la possibilità di uscire dalla residenza; ciò avviene in base alle modalità descritte nel "Regolamento interno", fornito insieme alla presente Carta dei Servizi, e disciplinate nel contratto di servizio.

Visite guidate

Le persone di riferimento per le visite guidate alla residenza sono il Direttore e l'Impiegata amministrativa, disponibili, previo appuntamento telefonico, nei seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 16.30.



Servizi offerti

Di seguito viene riportata la descrizione sintetica dei servizi compresi nella retta, erogati presso la struttura, e dei vari uffici al servizio di ospiti e familiari.

SERVIZI SOCIO-SANITARI E ASSISTENZIALI

Servizio medico

Presenza diurna dei medici della residenza come da programmazione esposta, servizio di continuità assistenziale convenzionata durante le ore notturne, di sabato e nei giorni festivi. Elaborazione in équipe del Progetto Individuale e del Piano di Assistenza Individualizzato dell'ospite.

Servizio di fisioterapia

Implementazione di un piano ciclico di mantenimento motorio dell'ospite, eventualmente in coerenza con le indicazioni del medico fisiatra.

Servizio infermieristico

Presenza degli infermieri professionali 24 ore su 24.

Servizio di animazione

Cura e sviluppo delle relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno. Organizzazione e realizzazione di attività ricreative, culturali con l'obiettivo di stimolare le capacità intellettive e relazionali dell'ospite. Supporto a videochiamate a parenti, tramite tablet della struttura.

Servizio OSS (Operatore Socio Sanitario) e ASA (Ausiliare Socio Assistenziale)

Presenza dell'operatore OSS / ASA 24 ore su 24. Assistenza degli ospiti nella cura di sé: nell'igiene, nell'alimentazione, nell'idratazione e nella movimentazione.

Cura della persona

Gli ospiti sono tenuti a disporre di un corredo di biancheria personale adeguato e sufficiente e di abiti adatti alle diverse stagioni e secondo le necessità, come indicato con apposito vademecum fornito al momento dell'ingresso. La dotazione fornita dovrà essere contraddistinta dalla apposizione di un'etichetta riportante un numero assegnato dalla Direzione.

La struttura garantisce prodotti di base necessari per l'igiene e la cura della persona.

Servizio farmaceutico

Gestione completa (contatto MMG, reperimento materiali, controllo scorte) di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza previsti dal Servizio Sanitario Nazionale, tramite il proprio MMG. In caso di necessità e contemporanea impossibilità di prescrizione da parte del MMG, la RSA garantisce la continuità del servizio e restano in carico all'ospite i soli costi vivi di farmaci, parafarmaci e presidi per l'incontinenza.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI NATURA ALBERGHIERA

Direzione amministrativa

Verifica del rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento. Gestione dei rapporti con gli uffici locali di protezione giuridica, con i servizi sociali, con i tutori e gli amministratori di sostegno.

Riferimento della famiglia nei confronti di tutte le figure professionali operanti all'interno della residenza. Assistenza all'ospite e ai suoi familiari al momento dell'ingresso e durante tutta la sua permanenza nella residenza. Supervisione dell'orientamento degli operatori alla rilevazione e alla soddisfazione dei bisogni degli ospiti.

Amministrazione e gestione del personale

Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative relative alla fatturazione e al pagamento delle rette.

Gestione "piccola cassa" degli ospiti. Gestione degli aspetti burocratici, giuslavoristici e amministrativi del personale, rilevazione delle presenze ecc.

Servizio di ristorazione

Programma alimentare con offerta di menù stagionali, variazioni giornaliere e alternative fisse per pranzo e cena. Possibilità di diete specialistiche, in base alle indicazioni dell'équipe medica e alle esigenze alimentari specifiche dell'ospite (es intolleranze). Merenda e bevande al di fuori dei pasti.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Lavaggio, sistemazione, cura della biancheria piana; lavaggio e stiratura dei capi personali degli ospiti.

Servizio di manutenzione e sicurezza

Controllo e mantenimento di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature, degli impianti e delle componenti strutturali e infrastrutturali degli ambienti interni ed esterni della residenza.

Servizio di pulizia

Lavaggio e sanificazione delle camere e degli spazi comuni.

Comfort ambientale

Riscaldamento, sistema di climatizzazione (condizionamento / raffrescamento) e di purificazione dell'aria in tutta la struttura.

Deducibilità fiscale

Annualmente, Universiis rilascia all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta (vedi "Allegato 4 alla Carta dei Servizi") ai fini della deducibilità fiscale.

Modalità di inoltro di segnalazioni per suggerimenti, reclami o apprezzamenti da parte degli ospiti e dei familiari

Qualora gli ospiti o i loro familiari intendano segnalare suggerimenti, inoltrare reclami su problemi o manifestare apprezzamenti, possono farlo tramite un incontro con il Direttore, in orario d'ufficio da lunedì a venerdì (escluse le festività) e previo appuntamento, oppure con comunicazione in carta semplice da spedire all'indirizzo della residenza o da trasmettere via email all'indirizzo:

amministrazione.rsalafilanda@universiis.com .

Se preferiscono, possono anche ricorrere ad apposite schede disponibili presso la Reception di cui viene dato esempio (si veda il modello riportato negli allegati); una volta compilate, le schede possono essere lasciate in busta chiusa al Direttore.

Richiesta copia Fasas

La richiesta della copia del Fasas per l'interessato o per gli aventi titolo. Va fatta presentando l'apposito modulo (allegato 8) compilato in ogni parte e sottoscritto dal richiedente.

L'evasione della pratica è fatta in 10 giorni lavorativi, la richiesta di contributo è pari a € 35,00.

ALTRI SERVIZI COMPRESI

- Servizio gestione posta personale degli ospiti (ricevimento e spedizione, spese a carico dell'ospite);
- Convenzione con centro esami strumentali;
- Servizio edicola (escluso costo dei quotidiani e periodici).
- Supporto ai familiari e orientamento alle attività e ai servizi della RSA;
- Ausili per la deambulazione e per gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ecc.) per gli ospiti che ne necessitano in attesa dell'ottenimento di quelli forniti dal Sistema Sanitario Nazionale (SSN); (es. richiesta ausilii per la deambulazione, richiesta per indennità di accompagnamento, ecc.) esclusi bolli e altri costi collegati;

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

- Parrucchiere
- Trattamenti estetici e di pedicure curativa;
- Trasporto in ambulanza in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche;
- Assistenza di personale di struttura al servizio di trasporto per esami e visite;
- Possibilità di pranzo in struttura per parenti in occasione delle visite (con prenotazione almeno 1 gg prima);
- Servizio lavaggio per i capi particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc.) che necessitino di un trattamento a secco e/o di tipo professionale;
- Pacchetti fisioterapia dedicata (Servizio riabilitativo terapeutico / per recupero funzionale);
- Pacchetti assistenza socio-sanitaria dedicata;
- Prestazioni ed esami non esenti dal ticket del SSN;
- Etichettatura capi corredo, qualora non vi provvedano i familiari dell'ospite.
- Servizi medici specialistici (geriatra, neurologo, cardiologo, ecc.) con contratti a chiamata;
- Visita dentistica od oculistica;
- Servizio di sartoria per riparazioni.

L'ospite o la famiglia possono proporre l'utilizzo di prodotti per l'igiene personale diversi da quelli forniti dalla struttura al Referente Infermieristico e al Medico cui spetta il compito di approvarne l'impiego. Se approvati, il loro approvvigionamento deve essere garantito dalla famiglia.

PER TUTTI GLI ASPETTI ECONOMICI SI PREGA DI CONSULTARE I SEGUENTI ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:

Allegato 1) Rette e contratti;

Allegato 2) Prestazioni e servizi sanitari erogati dalla RSA;

Allegato 3) Prestazioni e servizi alberghieri erogati dalla RSA.

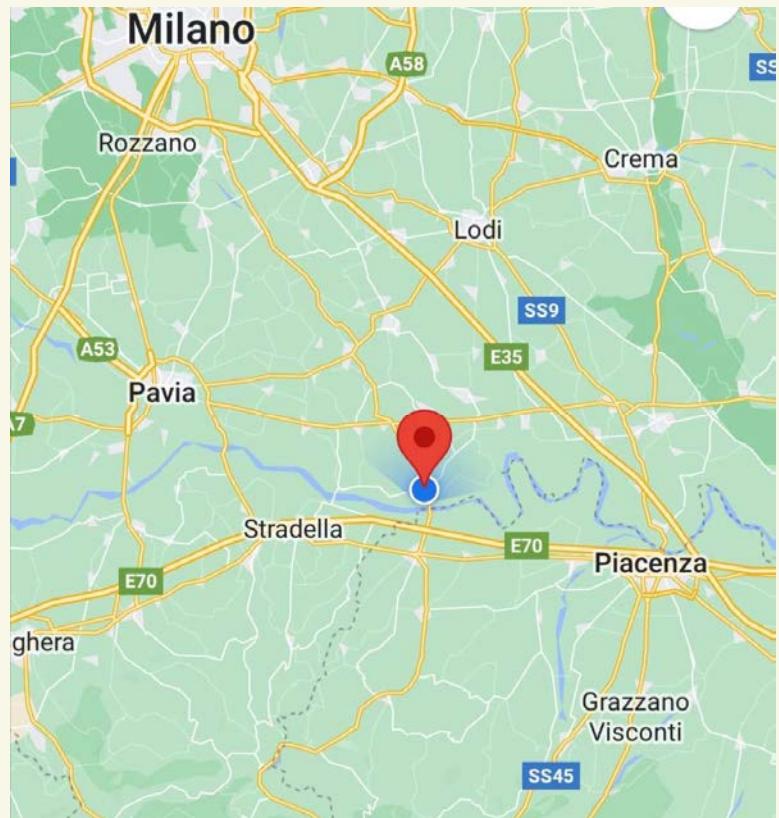
COME RAGGIUNGERCI

CON MEZZI PROPRI

La residenza è agevolmente raggiungibile da Pavia seguendo la SP 234 da Piacenza con la A21 fino all'uscita di Castel San Giovanni percorrendo poi la SP 412R.

CON I MEZZI PUBBLICI

La residenza si trova a Pieve Porto Morone (PV), è raggiungibile con il servizio di autobus di E76 della società Emiliana Trasporti e con la linea 165 di AUTOGUIDOIVE partendo da Pavia. La fermata è a 300 metri dalla struttura. Per orari aggiornati si prega di consultare il sito: <https://pavia.autoguidovie.it/>



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE LA FILANDA
Via XXIV Maggio, 31 - 27017 Pieve Porto Morone (PV)
Tel: 0382 788345
E-mail: amministrazione.rsalafilanda@universiis.com



UNIVERSIIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
Via Cividina, 41/A - 33100 Udine (UD)
www.universiis.com



Allegati alla Carta dei Servizi

04 dicembre 2024

INDICE:

- ALLEGATO 1) - RETTE E CONTRATTI
- ALLEGATO 2) - PRESTAZIONI E SERVIZI SANITARI EROGATI DALLA RSA
- ALLEGATO 3) - PRESTAZIONI E SERVIZI ALBERGHIERI EROGATI DALLA RSA
- ALLEGATO 4) - DICHIARAZIONE DI COMPOSIZIONE DELLA RETTA
- ALLEGATO 5) - MODULO RACCOLTA SEGNALAZIONI PER SUGGERIMENTI E RECLAMI
- ALLEGATO 6) - CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO
- ALLEGATO 7) - QUESTIONARIO DELLA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE (ESEMPIO)
- ALLEGATO 8) - MODULO RICHIESTA COPIA FASAS