

RSA San Fortunato Casei Gerola

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



Recapiti:

Residenza Sanitaria Assistenziale
San Fortunato
Via Cavour, 6 - 27050 Casei Gerola (PV)
Tel. 0383 1911363 - Fax 0383 1911244
E-mail: rsa.casei@universiis.com

Rev 5 del 10 febbraio 2026

Indice

- pag. 3 CHI SIAMO
- pag. 4 L'ENTE GESTORE – MISSION – MODELLO ORGANIZATIVO
CODICE ETICO – DATI IDENTIFICATIVI
- 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. 12 GIORNATA TIPO DELLA RESIDENZA
- pag. 14 MENÙ TIPO
- pag. 14 MODALITÀ DI ACCESSO E DI VISITA, USCITE
- pag. 15 SERVIZI OFFERTI
- pag. 18 COME RAGGIUNGERCI



Chi siamo

Gestita da Universiis Società Cooperativa Sociale, la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) SAN FORTUNATO 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 San Fortunato 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 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 Sanitaria Assistenziale (RSA) per anziani San Fortunato è ubicata a Casei Gerola (PV)**, località sita nella pianura oltrepadana pavese occidentale, a pochi chilometri da Voghera (PV) e dal confine con la provincia piemontese di Alessandria.

L'edificio è situato nel centro del paese ed è stato realizzato recuperando un'area artistica esistente che per i residenti ha un gran valore affettivo: il Palazzo Meardi. *Il Palazzo risale al 1700 e apparteneva alla famiglia Meardi, un esponente della quale fu il primo Senatore lombardo del Regno d'Italia.*

Tutta l'area venne acquistata dal Comune di Casei Gerola nel 1983 e destinata espressamente alla costruzione di una Casa di Riposo: tale progetto è stato realizzato con il sostegno di fondi regionali e grazie al finanziamento sostenuto dalla Società Cooperativa Sociale ICOS, alla quale è stata data in concessione per 20 anni. A partire dal 20 maggio 2013, ICOS ha ceduto alla Società Cooperativa Sociale Universiis l'affitto del ramo d'azienda relativo alla gestione della RSA San Fortunato subentrando, in accordo con il Comune di Casei Gerola, nella relativa concessione.

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 San Fortunato 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".

L'Ente Gestore

L'ENTE GESTORE DELLA RSA SAN FORTUNATO È UNIVERSIIS, SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS, 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 RSA San Fortunato ha iniziato la sua attività nell'aprile del 2001 a seguito dell'autorizzazione al funzionamento della Provincia di Pavia con disposizione n. 34 del 14 febbraio 2001. È stata successivamente accreditata dalla Regione Lombardia con DGR n. VII/4465 del 4 maggio 2001 per 68 posti letto. Con Decreto Regionale n. 7841 del 23/08/2013, la Regione Lombardia ha sancito la voltura dell'accreditamento della RSA San Fortunato a Universiis Società Cooperativa

Finalità e descrizione

La RSA SAN FORTUNATO 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 morbidità 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 ("comorbidità");
- patologie degenerative neurologiche;
- necessità di un ricovero temporaneo per il sollievo familiare o per la convalescenza successiva ad interventi chirurgici.

La RSA San Fortunato 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 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 ("comorbidità"); .patologie degenerative cerebrali (demenze senili, Alzheimer, etc.); 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. **La struttura si compone di due parti perfettamente integrate: quella "antica", completamente restaurata e ristrutturata con particolare cura e quella costruita ex-novo, in totale armonia con l'ambiente circostante.**

Tutta la struttura è provvista, sia all'interno che all'esterno, di segnaletica chiara ed esauriente per l'accesso ai locali di degenza ed ai servizi ed è strutturata su quattro piani: al piano interrato si trovano le cucine, la palestra centrale, l'armadio farmaceutico e il Guardaroba. Al piano terra è situato l'ingresso con Reception, gli uffici dello staff direzionale della Casa (Direzione, Personale e Amministrazione), lo Studio Medico / Infermeria e un angolo ristoro (con macchinari a gettone per l'erogazione di bevande calde e fredde e di merende). Il primo e il secondo piano ospitano due nuclei abitativi ciascuno. **I nuclei si sviluppano sulle due ali del piano; ognuno di essi è dotato di locale per il bagno assistito**, di un'accogliente sala da pranzo e di una saletta utilizzabile anche per colloqui; i due nuclei condividono un ampio soggiorno comune per le attività di animazione e un ambulatorio-medicheria; è presente inoltre un locale di servizio e controllo riservato al personale (per le chiamate dalle camere). Al piano terra è situata una cappella finemente affrescata per le funzioni e l'assistenza religiosa

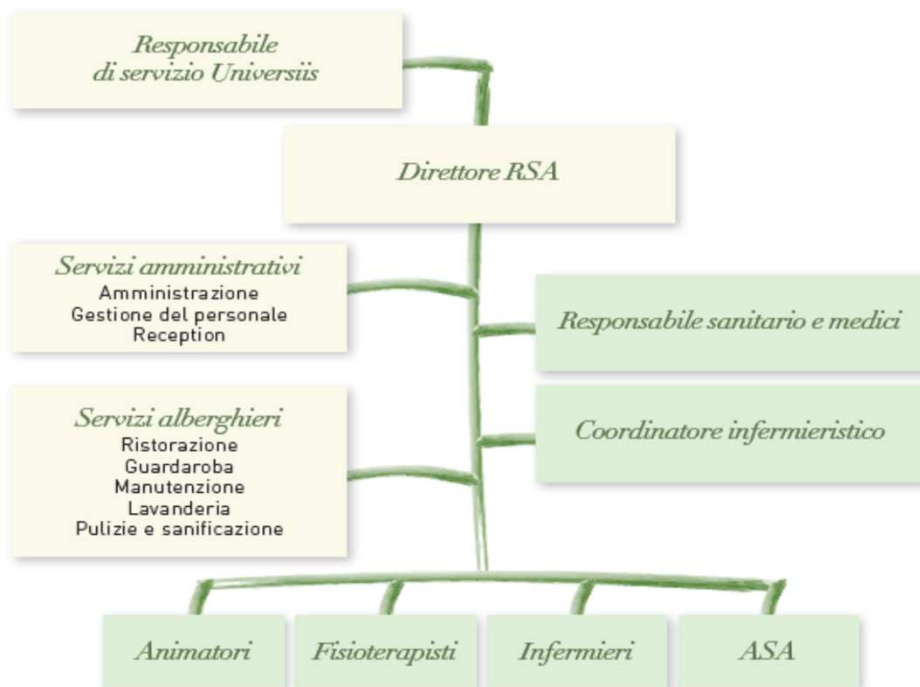
Le camere

Le camere sono a due o a tre posti letto, particolarmente luminose, spaziose e curate, in quanto a comfort e sicurezza. Sono inoltre dotate di: letti sanitari e di materassi antidecubito e ignifughi; attacco per gas medicale; dispositivo di chiamata per il personale al letto.



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

Per l'ammissione in RSA è necessario che l'ospite abbia compiuto i 65 anni e sia residente nella Regione Lombardia 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 (o con il Responsabile Amministrativo) 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 (o il Responsabile Amministrativo) 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 alternativamente in uno dei seguenti modi:

- consegnandoglieli in occasione della visita della residenza;
- consegnandoli alla Reception
- inviandoli via e-mail all'indirizzo: rsa.casei@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 o con il Responsabile Amministrativo

A seguito della valutazione sanitaria, il direttore fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali. In questo colloquio, se dovuti, **vengono richiesti in copia i seguenti documenti:**

- verbale d'invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità / aggravamento;
- eventuale atto deliberativo con il quale l'ente di assistenza (Comune, ASL, ecc...) si impegna a integrare il pagamento della retta.

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

- Regolamento interno; Carta dei servizi e Allegati;
- Copia Contratto (in visione);
- Modulo per la comunicazione delle dimissioni;
- 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 Universitàs per conto della RSA con il Comune di Casei Gerola e con il Comune di Milano e altri enti pubblici e privati;
- data di iscrizione nella lista di attesa;

Segue un **appuntamento con il Direttore (o con il Responsabile Amministrativo)** nel quale, avvenuto l'eventuale chiarimento di aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti, si precisa che **non è previsto il deposito cauzionale**, 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.

Presenza 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).

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 ,responsabile amministrativo, medico, referente infermieristico, infermiere, animatore, personale 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 15 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.

N.B. All'ingresso dell'ospite presso la RSA la responsabilità di garantirgli l'assistenza e le cure nell'intervento sanitario di primo livello è affidata ai medici dell'équipe socio sanitaria della Casa. Nei confronti del Medico di Medicina Generale (MMG) ovvero del "medico di famiglia", di conseguenza, viene attivata la pratica di "cambio medico" a fronte dell'assegnazione al medico della struttura.



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 San Fortunato 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 San Fortunato** 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 multi professionale è composta da:

- responsabile sanitario e medico di struttura (Servizio Medico);
- coordinatore infermieristico / caposala (Servizio Infermieristico);
- infermiere (Servizio Infermieristico);
- ausiliario socio assistenziale (ASA) (Servizio Ausiliario Socio Assistenziale);
- fisioterapista (Servizio di Fisioterapia);
- animatore (Servizio di Animazione);
- Responsabile amministrativo (Amministrazione, supporto direzione)
- direttore (Direzione).

Il ruolo di ciascuna delle figure professionali sopra citate è chiaramente desumibile dalla descrizione dettagliata dei rispettivi servizi di appartenenza riportata negli "Allegati alla Carta dei Servizi".

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.

Eccezione fatta per uno di essi - la Scheda di Osservazione Intermedia dell'Assistenza (S.O.S.I.A.), di esclusiva pertinenza della Regione Lombardia - gli altri sono stati elaborati e sviluppati con l'obiettivo di rendere i processi di cura coerenti con gli indirizzi scientificamente validati, nonché osservabili e valutabili sotto il profilo della qualità.

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 mission di Universiis, anche la RSA San Fortunato 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 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 alla Carta dei Servizi");
- la possibilità di incontrare il Direttore / Responsabile Amministrativo, 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 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 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 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 San Fortunato 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>	 <p>Sveglia. Igiene personale. Intervento per incontinenti. Vestizione e mobilizzazione dell'ospite. Trasferimento in sala da pranzo per la colazione.</p>
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>	<p>Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai progetti personalizzati:</p> <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 Fagiolini 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 stufate	Passato di verdura con crostini Affettati misti Cavoli di Bruxelles o purè	Penne al pomodoro Pollo al forno Fagiolini 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 alla domenica dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00.

L'accesso ai nuclei può avvenire tra le 09.30 e le 12.00 e tra le 15.30 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 **bacheca 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, 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 reperibilità medica durante le ore notturne, di sabato e nei giorni festivi. Elaborazione in équipe del Progetto Individuale e del Piano di Assistenza Individualizzato dell'ospite.

Consulenza specialistica del Fisiatra.

Servizio Telecardiologia.

Innovazione che consente di avere un cardiologo reperibile 24 ore su 24, con refertazione immediata dell'elettrocardiogramma, effettuato presso la Struttura.

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 ASA (Ausiliare Socio Assistenziale)

Presenza dell'operatore 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 (reperimento materiali, controllo scorte) di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza previsti dal Servizio Sanitario Nazionale.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI NATURA ALBERGHIERA

Direzione

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. Il servizio è interno gestito da Universiis.

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 Farmaceutico

Erogazione di farmaci, parafarmaci (presidi per l'incontinenza ecc.) e ausili previsti dal Servizio Sanitario Nazionale

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 alla Carta dei Servizi") ai fini della deducibilità fiscale.

Servizi non compresi nella retta

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza i seguenti servizi, di natura strettamente personale:

- Parrucchiere;
- Trasporto in autoambulanza in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche;
- Telefonate.

Per maggiori dettagli è possibile consultare gli "Allegati alla Carta dei Servizi".

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:

Rsa.casei@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.

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.

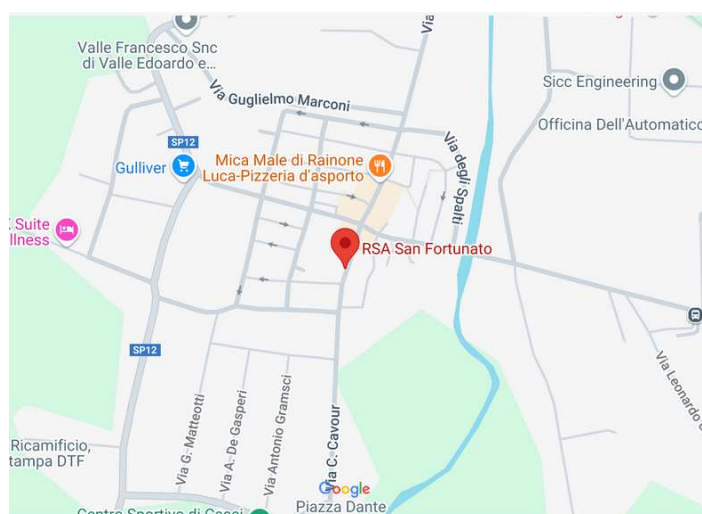
COME RAGGIUNGERCI

■ CON MEZZI PROPRI

La Casa è agevolmente raggiungibile attraverso l'autostrada dei Fiori Milano-Genova con uscita proprio al casello di Casei Gerola o l'autostrada dei Vini Torino-Piacenza con uscita al casello di Voghera (Medassino).

■ CON I MEZZI PUBBLICI

La Residenza si trova a Casei Gerola (PV), a 7 km da Voghera (PV), raggiungibile con il treno: linee ferroviarie Milano-Genova e Alessandria-Piacenza. Da Voghera, Casei Gerola è raggiungibile attraverso l'utilizzo di pullman in partenza dall'Autoporto (zona Stazione ferroviaria) con le linee: Voghera – Ghiaie di Corana; Voghera – Vigevano; Voghera – Sale (AL).





Rsa San Fortunato

Via Cavour, 6 - 27050 Casei Gerola (PV)
Tel: 0383 1911363 - Fax: 0383 1911244
E-mail: rsa.casei@universiis.com

Universiis Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cividina, 41/A - 33100 Udine (UD)
Tel: 0432 478382 - Fax: 0432 478345
E-mail: universiis@universiis.com
www.universiis.com





Allegati alla Carta dei Servizi

07 gennaio 2026

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

ALLEGATO 1) RETTE E CONTRATTI

RETTE E CONTRATTI

Ricoveri a tempo indeterminato	Retta
Camera a 2/3 posti letto	€ 85,70
Camera singola	€ 104,00

Le rette si intendono giornaliere e comprensive di IVA:

- 1) Le suddette rette sono operative dal 01 gennaio 2026 e **sono da considerarsi al netto del contributo sanitario regionale**.
- 2) A gennaio di ogni anno è previsto un adeguamento dei costi generali in base alle variazioni dei prezzi determinato dall' ISTAT o a significative modifiche dei contratti di lavoro del personale addetto.

Annualmente viene rilasciata all'intestatario della fattura (relativa al pagamento delle rette) la Dichiarazione di composizione della retta (Allegato 5 – fac simile) ai fini della deducibilità fiscale.

Per quanto riguarda il contratto di erogazione dei servizi (esplicitati nella Carta dei Servizi) ne esistono di due tipi, utilizzati a seconda della durata del ricovero prevista e concordata dalle parti:

- 1) Il “contratto per la fornitura dei servizi residenziali sanitari assistenziali”: ha durata annuale e, salvo “disdetta espressa” (cioè concordata e formalizzata dalle parti), si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo dimissioni o decesso dell'ospite;
- 2) Il “contratto per la fornitura dei servizi residenziali sanitari assistenziali in forma temporanea”: ha durata minima di un mese e scade alla data previamente concordata dalle parti, riportata nel documento stesso; è rinnovabile per un numero illimitato di volte/mesi.

La differenza principale tra i due contratti è pertanto la durata e l'assenza, in quello “temporaneo” della clausola prevista dall'Art. 1.4, in base a cui le parti hanno diritto di recedere dal contratto nei primi 30 giorni di rapporto, senza alcun onere. Per il resto, gli impegni che le parti si assumono, sia nel primo, che nel secondo caso, sono gli stessi. L'iniziativa di formulare un contratto temporaneo è dovuta all'esigenza di consentire al familiare e alla struttura una maggiore flessibilità nella gestione della durata del rapporto, a vantaggio di entrambi.

ALLEGATO 2) PRESTAZIONI E SERVIZI SANITARI EROGATI DALLA RSA

PRESTAZIONI E SERVIZI SANITARI EROGATI DALLA RSA

La Residenza San Fortunato, senza ulteriori oneri a carico degli ospiti:

1. eroga l'assistenza medica generica, infermieristica e riabilitativa; le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale e l'assistenza protesica sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale se sono prescritte dal medico della RSA; sono invece a carico dell'ospite se da questi richieste (personalmente o attraverso i suoi familiari) ovvero quando non prescritte dal medico della RSA;
2. fornisce ausili per incontinenti (traverse, pannolini, pannoloni, cateteri vescicale e sacche);
3. fornisce ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario;
4. garantisce la fornitura di letti sanitari per tutti i posti letto;
5. garantisce una dotazione di materassi e cuscini antidecubito e ignifughi atta a rispondere alle esigenze degli ospiti che presentano o sono a rischio di lesioni da decubito.

La RSA garantisce altresì i seguenti servizi:

Tipologia di Servizio	Frequenza	Servizio compreso nella retta	Servizio non compreso nella retta	Costi	NOTE
Consulenze specialistiche:					
- Fisiatra	Mensile o al bisogno	X			
- Tele cardiologia		X			lettura e consulenza ECG
- Altre consulenze specialistiche	Al bisogno		X	Da definire	Convenzione (da definire)
- Psichiatra	Al bisogno	X			
Ticket esami diagnostici :					
- se prescritti dal Medico di struttura	Al bisogno	X			
- se non prescritti dal Medico di struttura			X	VARIABILE	
Ticket visite specialistiche ambulatoriali:					
- se prescritti dal Medico di struttura	Al bisogno	X			
- se non prescritti dal Medico di struttura			X	VARIABILE	
Terapia fisica con apparecchi elettromedicali:					
- altro	Al bisogno	X			Tens; elettroterapia; ionofresi

L'erogazione di prestazioni non incluse nella tabella precedente deve essere richiesta alla Direzione della Casa che, in caso di recepimento, provvederà a fornire informazioni circa le possibilità, le modalità e gli eventuali costi.

ALLEGATO 3) PRESTAZIONI E SERVIZI ALBERGHIERI EROGATI DALLA RSA

PRESTAZIONI E SERVIZI ALBERGHIERI EROGATI DALLA RSA

Tipologia di Servizio	Servizio erogato dalla RSA		Frequenza	Compresso nella retta		Costi
	SI	NO		SI	NO	
SERVIZIO GUARDAROBA	SI	NO		SI	NO	
Lavanderia/stireria	X			X		
- indumenti personali	X		bisettimanale	X		
- biancheria	X		bisettimanale	X		
- lavaggio capi delicati e secco (es. giacca, cappotto ecc.)	X		al bisogno	X		
- piccole riparazioni*	X		al bisogno	X		
- fornitura abbigliamento particolare**	X		al bisogno	X**	X**	variabile
PARRUCCHIERE / BARBIERE	SI	NO				
- piega	X		Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 10,00
- taglio (donna)	X		Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 8,00
- taglio (uomo)	X		Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 8,00
- trattamenti: permanenti, tinte, ecc.	X		Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 15,00
- trattamento estetico/curativo di capelli e cute del capo	X		Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 4,00
PEDICURE / MANICURE	SI	NO				
- cure conservative	X		Durante l'igiene quotidiana	X		
- podologia curativa	X		Su segnalazione dell'Infermiere		X	€ 50,00
- pedicure estetica	X		Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 10,35
- manicure estetica	X		Su richiesta dell'Ospite o dei suoi Familiari		X	€ 5,00
PRODOTTI PER L'IGIENE						
- prodotti igiene personale (es. sapone, shampoo ecc.)	X		Al bisogno	X		
RISTORAZIONE	SI	NO				
- consulenza nutrizionale	X		Al bisogno	X		
- bevande ai pasti	X		Più volte al giorno	X		
- bevande fuori pasto	X		Più volte al giorno	X		
- spuntino / merenda	X		pomeridiana	X		
- pasto visitatore	X		Su richiesta	Si il giorno dell'ingresso dell'Ospite	No, in tutte le altre occasioni	€ 8,00
- pasto visitatore in occasione di feste o ricorrenze	X		Su richiesta		X	€ 15,00
ASSISTENZA IN OSPEDALE	SI	NO				
- cambio biancheria	X		A giorni alterni	X		
- sorveglianza		X				
SERVIZI GENERALI	SI	NO				
- riscaldamento	X		stagionale	X		
- raffrescamento	X		stagionale	X		
- condizionamento	In alcuni locali		stagionale	X		
- climatizzazione	X		stagionale	X		
SERVIZI GENERALI	SI	NO				
- telefonate	X		Su richiesta	X		
- giornali	X		Su richiesta		Giornali e le riviste richieste dall'ospite	variabile
- biblioteca	X		Su richiesta	X		
- televisione***	X		libera	X		
TRASPORTI	SI	NO				
- per visite ospedaliere prescritte dalla RSA, accertamenti stati invalidità (con autoambulanza)	X		Al bisogno		X	
- per visite ospedaliere specialistiche non prescritte dalla RSA (con autoambulanza)	X		Su richiesta		X	
- trasporti sociali a cura di associazioni di volontariato	X		Solo in occasioni particolari		X	
- trasporti con mezzi della RSA	X		Al bisogno, quando non è necessario il trasporto in ambulanza	X		
- accompagnamento nei trasferimenti****	X		Al bisogno		X	variabile
ATTIVITA' RICREATIVE ESTERNE	SI	NO				
- gite	X		Mensile nelle stagioni calde; nelle altre stagioni in occasioni particolari	X		
- vacanze estive o invernali	X		Una volta all'anno		Con partecipazione al costo	
SERVIZI FUNEBRI	SI	NO				
- esequie funebri		X				
- vestizione defunti	X		In tutti i casi	X		

Note alla tabella delle prestazioni e dei servizi erogati dalla RSA

- * Le piccole riparazioni comprese nella retta sono quelle che non richiedono alcun intervento sartoriale.
- ** La Direzione valuta caso per caso l'eventuale fabbisogno straordinario di abbigliamento particolare, mettendo a disposizione indumenti della residenza o, se necessario e in accordo con i familiari, provvedendo a dotare gli ospiti di indumenti specifici. In quest'ultimo caso, l'eventuale costo è a carico dell'ospite.
- *** La televisione è presente nelle sale comuni della RSA e, normalmente, viene tenuta in funzione nelle ore in cui gli ospiti sono presenti.
- **** Nel caso in cui l'ospite debba essere trasportato presso una struttura di cura esterna per esami diagnostici non effettuabili in RSA, visite specialistiche o per esservi ricoverato (esclusi i casi in cui è previsto l'intervento del 112 — cioè con i mezzi e i servizi gestiti dall'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU)- e i casi in cui i familiari desiderino accompagnarlo), la RSA si rende disponibile a:
- organizzare il servizio prenotando l'esame o la visita o il ricovero presso la struttura di cura;
 - prenotare l'ambulanza;
 - assicurare l'accompagnamento dell'ospite, su richiesta del familiare.

Le prestazioni erogate dalla struttura di cura e l'accompagnamento, essendo servizi effettuati da società terze e non essendo compresi nella retta, verranno direttamente pagati dall'ospite e/o dal familiare.

ALLEGATO 4) DICHIARAZIONE E COMPOSIZIONE DELLA RETTA

UNIVERSIIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
Via Cividina, 41/A , 33100 Udine
(UD) Cod. fisc. / Part. IVA
01818390302

RSA San Fortunato
Via Cavour, 6 27050 Casei
Gerola (PV) Tel. 0383/1911363
Fax 0383/1911244

Egregio Signor/ Gentile
Signora

Oggetto: Dichiarazione somme complessive versate per spese di assistenza specifica resa in struttura

Si dichiara

che il Sig. / la Sig.ra con codice fiscale nell'anno 2021 ha

versato complessivamente

Euro xxxxxxx

a titolo di rette per soggiorno / permanenza del Sig / della Sig.ra nato / nata

il , codice fiscale

In conformità ai criteri indicati nella deliberazione della giunta regionale n 447 del 12 aprile 1999, e per i fini consentiti dalla legge,

si dichiara

che il Sig. / la Sig.ra nell'anno 2025 ha versato la somma complessiva, al netto di oneri a carico del fondo sanitario regionale, di

Euro xxxxxxxxx

per prestazioni di assistenza specifica al Sig. / alla Sig.ra

Ai fini fiscali la presente dichiarazione può essere utilizzata esclusivamente dai soggetti nelle condizioni indicate dalla normativa vigente: DPR 917/86, art. 10 comma 1 lett. b) e successive integrazioni e modificazioni ed istruzioni ministeriali per la compilazione dei modelli 730 ed Unico.

Ufficio Amministrativo

**ALLEGATO 5) MODULO RACCOLTA SEGNALAZIONI
PER SUGGERIMENTI E RECLAMI**

**MODALITÀ DI INOLTRO DI SEGNALAZIONI PER
SUGGERIMENTI, CRITICITÀ O APPREZZAMENTI DA PARTE
DEGLI OSPITI
E DEI FAMILIARI**

Qualora gli ospiti o i loro familiari intendano segnalare suggerimenti, inoltrare osservazioni su problemi o manifestare apprezzamenti, possono farlo tramite un incontro con il direttore della struttura, 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 RSA o da trasmettere via email.

Se preferiscono, possono anche ricorrere ad apposite schede disponibili presso la Reception di cui più oltre viene dato esempio (si veda il modello riportato sotto); una volta compilate, le schede possono essere lasciate nuovamente in busta chiusa alla Reception in modo che vengano recapitate al direttore della RSA.

1

Universiis, considerando tali segnalazioni importanti contributi al miglioramento del livello di qualità dei servizi offerti, le sottoporrà ad attenta analisi, impegnandosi a rispondere in modo sollecito e comunque non oltre un mese dalla data d'inoltro.

Ringraziando sin d'ora per la collaborazione, porgo cordiali saluti.

Il Direttore

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI, CRITICITÀ O APPREZZAMENTI DA PARTE DEGLI OSPITI E FAMILIARI

SE OSPITE	SE PARENTE / FAMILIARE
Il sottoscritto _____, ospite presso questa Residenza Sanitaria Assistenziale	Il sottoscritto _____, in qualità di familiare (specificare) _____, del Sig. / Sig.ra _____, ospite presso questa Residenza Sanitaria Assistenziale

al fine di contribuire al miglioramento del servizio, sottopone la seguente segnalazione / proposta, riguardante:

- SERVIZIO MEDICO
- SERVIZIO INFERMIERISTICO
- SERVIZIO DI FISIOTERAPIA
- SERVIZIO AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE
- SERVIZIO DI ANIMAZIONE
- SERVIZIO DI RISTORAZIONE
- DIREZIONE
- SERVIZIO AMMINISTRAZIONE
- SERVIZIO PERSONALE
- SERVIZIO DI RECEPTION
- SERVIZIO DI GUARDAROBA
- SERVIZIO DI LAVANDERIA
- SERVIZI DI PULIZIE E SANIFICAZIONE
- SERVIZI DI MANUTENZIONE
- ALTRO

2

Modalità di compilazione: barrare il servizio di riferimento e formulare la segnalazione in termini sintetici e propositivi, indicando anche se si desidera approfondire il problema attraverso un colloquio personale.

- Chiedo la possibilità di un colloquio personale.

In fede

Data: ____ / ____ / ____

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

N.B.: Documento recepito per legge, tratto dalla D.G.R. 14/12/2001 n° 7 / 7435 della Regione Lombardia

INTRODUZIONE

Gli anziani rappresentano un patrimonio di valore inestimabile per la società, non solo perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione, ma anche perché, in misura sempre crescente, costituiscono una risorsa umana attiva, un patrimonio di energie e di esperienze del quale la società dispone, sa a supporto di molteplici attività di carattere strettamente economico sia per il diretto impiego in attività di tipo culturale e sociale.

Tale riconoscimento emerge dalla ricerca scientifica e sociologica più recente e dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone che raggiungono una età anagrafica avanzata in buone condizioni psico-fisiche, tanto da poter fornire contributi a carattere innovativo.

Tuttavia l'anziano è anche, in certe condizioni, una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la sua dignità necessita di maggiore tutela.

Perciò, certi principi, validi per la generalità dei cittadini, devono essere ribaditi ed integrati.

La salvaguardia dell'anziano e della sua cultura comporta l'educazione della popolazione al rispetto dei suoi diritti: essa implica l'adempimento di una serie di doveri da parte della società, primo fra i quali l'individuazione di politiche che garantiscano l'integrazione sociale e la valorizzazione dei rapporti fra generazioni diverse nonché la partecipazione dell'anziano alla vita sociale, civile e culturale della comunità. In particolare il presente documento si ritiene debba ispirare l'azione di quanti operino direttamente o indirettamente a favore di persone anziane:

- istituzioni pubbliche responsabili della realizzazione del bene comune;
- agenzie educative e di informazione;
- enti gestori di servizi, sia di diritto pubblico che privato;
- la famiglia e le formazioni sociali;
- singoli cittadini.

Ad essi è rivolto l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della loro attività, in particolare negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti, carte dei servizi, nei loro indirizzi programmatici e nelle conseguenti prassi gestionali, assicurando una parità tra soggetto erogatore dei servizi e soggetto fruitore, giuridicamente garantita.

Prima di entrare nel vivo di una declinazione dei diritti della persona anziana e dei corrispondenti doveri della società e delle istituzioni nei suoi confronti, è opportuno richiamare brevemente alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano che, essendo validi per la generalità dei cittadini, trovano la loro applicazione anche nei confronti della persona anziana:

1. Innanzitutto, il principio detto 'di giustizia sociale', enunciato dall'art.3, secondo comma della Costituzione, in questi termini:

“E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

1

Universiis Società Cooperativa Sociale

Le scienze psicologiche e pedagogiche hanno ampiamente dimostrato che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non specifico di una classe di età particolare, ma che si estende dalla nascita alla morte; pertanto, l'obbligo fatto alla Repubblica, ed attraverso di essa, a tutta la società italiana, di rimuovere gli ostacoli che potrebbero impedire od arrestare tale processo, copre tutto l'arco della vita e non può subire restrizioni legate all'età della singola persona.

2. In secondo luogo, occorre richiamare il principio di solidarietà, enunciato dall'articolo 2 della Costituzione nei seguenti termini:

“La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo sia come singolo che nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.”

Va quindi ricordato che tutte le espressioni di solidarietà, siano esse inderogabili e quindi rese obbligatorie dalle leggi della Repubblica, siano esse derogabili (ossia volontarie e riconducibili alla libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune), sono tutte finanziate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona. Le istituzioni pubbliche, titolari della responsabilità effettiva di tale garanzia, non possono quindi che essere favorevoli allo sviluppo massimo di una cultura della solidarietà nella società italiana.

3. Infine, è opportuno ricordare il principio di salute come diritto fondamentale dell'uomo, richiamato dall'art. 32 in questi termini:

“La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti....”

Va ricordato, in merito, che il concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) comprende non soltanto il benessere psicofisico ma anche quello sociale, il che fa della salute uno stato di benessere globale della persona.

L'attenzione va, inoltre, attirata sul fatto che il concetto di indigenza, che –se mai è stato legittimo farlo– deve essere ricondotto a parametri costruiti sul concetto di minimo vitale; parimenti, non risulta adeguato un parametro fissato in termini esclusivi di reddito personale che non fosse messo in stretta relazione con il bisogno effettivo di salute della singola persona considerata, valutando sulla base di parametri obiettivi di costo, pur restando comunque fermo l'obbligo di solidarietà familiare.

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

Non vi è contraddizione tra l'aver ricordato che la persona anziana gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti di cittadinanza riconosciuti alla persona umana dal nostro ordinamento giuridico, e il proporre la declinazione e l'adozione di una carta dei diritti della persona anziana che ha come finalità di servire da supporto all'azione di educazione e di sviluppo delle politiche sociali auspicata in premessa.

La persona anziana ha il diritto

- 1) Di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà.
- 2) Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui essa fa parte.
- 3) Di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

2

Universiis Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Udine - via Cividina 41/a Tel.: 0432.478382 Fax: 0432.478345 E-mail: universiis@universiis.it Sito Web: www.universiis.it

Codice fiscale, partita IVA e num. iscrizione del Registro delle Imprese di Udine 01818390302
Num. iscrizione Albo Società Cooperative A137161
Sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

SISTEMA QUALITA' CERTIFICATO
UNI EN ISO 9001 : 2008
CERTIFICATO N. QUAL/2000/14613.6



Universiis Società Cooperativa Sociale

- 4) Di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio.
- 5) Di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici.
- 6) Di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni.
- 7) Di conservare relazioni con persone di ogni età.
- 8) Di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività.
- 9) Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età.
- 10) Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere.
- 11) 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.

La società e le istituzioni hanno il dovere

- 1) Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica.
- 2) Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante.
- 3) Di rispettare la modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di 'correggerle' e di 'deriderle', senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto.
- 4) 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- condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato.
- 5) Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute.
- 6) Di favorire, per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 7) Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- 8) Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare ed attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
- 9) Di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i suoi familiari e gli operatori socio-sanitari.
- 10) Di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale.

Universiis Società Cooperativa Sociale

Sede legale: Udine - via Cividina 41/a Tel.: 0432.478382 Fax: 0432.478345 E-mail: universiis@universiis.it Sito Web: www.universiis.it

Codice fiscale, partita IVA e num. iscrizione del Registro delle Imprese di Udine 01818390302
Num. iscrizione Albo Società Cooperative A137161
Sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

SISTEMA QUALITA' CERTIFICATO
UNI EN ISO 9001 : 2008
CERTIFICATO N. QUAL/2000/14613.6



11) Di operare, perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

È d'obbligo, a questo punto, sottolineare che il passaggio dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti, dalla cui azione dipendono l'allocazione delle risorse (organi politico-istituzionali) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media e agenzie educative) in ordine alle azioni fondamentali della convivenza organizzata e, tra queste, anche in ordine all'opzione riguardante le condizioni di vita delle persone anziane.

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della responsabilità politica - quella che, in precedenza abbiamo chiamata *responsabilità di garanzia* - non di minor portata è la rilevanza di strumenti e meccanismi che operano specificamente nell'area della tutela dei diritti.

Esistono, infatti, oltre ad organismi associativi attivi su questa problematica, istituti di carattere generale - difensore civico regionale e provinciale - e di carattere più specifico - ufficio di pubblica tutela (UPT)¹ - nell'ambito dei servizi sanitari, che sono punto di riferimento (ognuno nell'ambito delle specifiche funzioni agli stessi assegnate dalla normativa statale e regionale) informale, immediato, gratuito e di semplice accesso, per tutti coloro che necessitano di tutela nei confronti di atti e comportamenti delle pubbliche amministrazioni e degli erogatori di attività di pubblico servizio.

È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico e all'UPT sono persone anziane.

Una più certa autonomia, che ne accresca l'efficacia d'azione, la valorizzazione mediante apposite azioni di promozione, il potenziamento, con una adeguata attribuzione di risorse, del difensore civico e dell'UPT sono elementi sostanziali di un'opera a favore della tutela dei diritti delle persone anziane che intenda accompagnare l'affermazione di principi ed indirizzi e l'individuazione e attuazione di politiche, con l'approntamento e la pubblicizzazione di strumenti e meccanismi specificamente destinati a rendere vera la loro praticabilità quotidiana

¹ L'UPT dell'Azienda Ospedaliera della Provincia di Pavia, si trova presso l'Ospedale di Voghera, in Via Volturmo, 14.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITE/PARENTE

STRUTTURE IN GESTIONE INTEGRALE

Le chiediamo gentilmente di indicarci alcuni Suoi dati generali (barrare la casella che interessa) se Lei è un'Ospite, oppure se è un parente di indicare i dati sottorichiesti rispetto al parente ospitato in Struttura. In quest'ultimo caso indicare anche il grado di parentela nell'apposito spazio bianco:

- età dell'ospite:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 0-64 anni | <input type="checkbox"/> 75-79 anni |
| <input type="checkbox"/> 65-69 anni | <input type="checkbox"/> 80-84 anni |
| <input type="checkbox"/> 70-74 anni | <input type="checkbox"/> 85 anni ed oltre |

- sesso:

- maschio
 femmina

- grado di parentela (se il compilatore è diverso dall'ospite): _____

	Sì	No	In parte
1. STRUTTURA			
Ritiene adeguata la struttura per le Sue esigenze?			
Giudica la Sua camera accogliente?			
Ritiene adeguate alle Sue esigenze le parti comuni della struttura?			

	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Inadeguato
1. SERVIZIO MEDICO				
Qualità del servizio medico				
Competenza del personale medico				
Attenzione e disponibilità del personale medico				
2. SERVIZIO INFERMIERISTICO				
Qualità del servizio infermieristico				
Competenza del personale infermieristico				
Attenzione e disponibilità del personale infermieristico				
3. SERVIZIO FISIOTERAPIA				
Qualità del servizio fisioterapico				
Competenza del personale fisioterapico				
Attenzione e disponibilità del personale fisioterapico				
4. SERVIZIO DI ASSISTENZA				
Qualità del servizio del personale assistenziale				
Competenza professionale del personale assistenziale				
Attenzione e disponibilità da parte del personale assistenziale				
5. SERVIZIO DI PULIZIA				
Qualità del servizio di pulizia della Struttura				
Qualità del servizio di pulizia della camera				
6. SERVIZIO AMMINISTRATIVO				
Qualità del servizio amministrativo				
Attenzione e disponibilità da parte del personale direttivo				
Attenzione e disponibilità da parte del personale amministrativo				
7. SERVIZIO RISTORAZIONE				
Qualità dei menù				
8. SERVIZIO ANIMAZIONE				
Qualità del servizio di animazione				

ALLEGATO 8) MODULO RICHIESTA COPIA FASAS

MODULO DI RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE CLINICA (FASAS)

Spettabile
RSA SAN FORTUNATO
Att. Responsabile Sanitario
Data _____

Il/La sottoscritto/a _____
Residente ____ Cap _____ Prov _____
Via/piazza _____ n° _____
Documento d'identità n° _____
Telefono _____

consapevole delle responsabilità previste dall'art. 76 del d.p.r. 445/2000, in caso di dichiarazioni mendaci,

chiede in qualità di:

- Ospite
- Tutore/curatore di persona interdetta o inabilitata
- Amministratore di sostegno con delega specifica alla tutela della salute
- Erede legittimo/erede testamentario
- Altro _____

Copia conforme della documentazione clinica (cartella socio sanitaria FASAS) di:

Cognome e nome _____ Sesso M F
Nato a _____ il _____ Documento d'identità n° _____
Codice fiscale _____
Ricoverato presso il reparto _____ Dal _____

COSTI E TEMPI

Il contributo per il rilascio della copia è di Euro 35,00. Il tempo di evasione della pratica è di 10 giorni lavorativi.

MODALITA' DI CONSEGNA

- Ritiro personale presso Servizio Reception RSA SAN FORTUNATO
- Ritiro da persona delegata (Nome _____ Cognome _____)

Il sottoscritto autorizza il trattamento dei propri dati personali ai sensi del D.Lgs 196/2003.

(firma del richiedente) _____

Firma di autorizzazione Responsabile Sanitario

Il presente documento è predisposto in ottemperanza al D. Lgs. 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento all'Art. 26, relativo al trattamento dei dati "sensibili".