PII ISTITUTI UNIFICATI O.N.L.U.S.

PIAZZA MONS. B. CLERICI N° 6

27011 BELGIOIOSO PV

TEL. 0382/960445 FAX 0382/970656 e-mail info@piubelgioioso.it

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI INTEGRATI

DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO 11 GIUGNO 2025 – REVISIONE N° 29

INDICE

Lettera ai clienti	Pag. 2
Introduzione/Prefazione	Pag. 3
Carta dei Diritti della Persona Anziana	Pag. 4
Le origini	Pag. 7
La storia recente	Pag. 8
La missione aziendale	Pag. 9
La struttura organizzativa	Pag. 12
Principi sull'erogazione del servizio	Pag. 13
Certificazione spese degenza per deducibilità fiscale	Pag. 14
Codice etico	Pag. 16
I servizi offerti per gli anziani	Pag. 21
Orari visite esterne	Pag. 33
Servizi specifici	Pag. 34
Servizi generali	Pag. 36
Menù tipo	Pag. 37
Gli stagisti	Pag. 39
La giornata tipo	Pag. 40
Modalità di accesso ai servizi	Pag. 41
Mezzi di trasporto per accesso alle strutture	Pag. 43
Standard di qualità generali	Pag. 44
Standard di qualità specifici	Pag. 45
Obiettivi di miglioramento	Pag. 47
Modulo per segnalazioni e suggerimenti	Pag. 48
Questionario sul grado di soddisfazione RSA	Pag. 50

LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio. Tale modulo potrà essere inviato a mezzo mail, posta ordinaria oppure consegnato a mano presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente; alle segnalazioni ricevute sarà fornito formale riscontro entro dieci giorni dal ricevimento.

Con l'augurio che i nostri servizi possano esserLe graditi e rivelarsi adeguati alle Sue esigenze ed aspettative, porgiamo distinti saluti.

IL PRESIDENTE
Dott. Ugo DOZZIO

INTRODUZIONE/PREFAZIONE

Sappiamo bene quanto, insieme al diritto ad essere informati, vi sia e sia sempre più sentito, il diritto "ad essere informati con chiarezza e sinteticità", ed anche, da parte di alcuni, il diritto a "rifiutare l'informazione".
Proviamo la necessità di esercitare tali diritti ogni qualvolta ci vengono consegnati documenti inutili e ridondanti e anche quando, come utenti, riceviamo alcune "Carte dei Servizi".

Quante volte siamo quasi infastiditi dall'eccesso di documentazione illustrativa che ci viene fornita e che non abbiamo il tempo o semplicemente la voglia di leggere? E quante volte leggendo qualche Carta dei Servizi ci siamo chiesti quanto servissero davvero certe informazioni?

Queste considerazioni preliminari non possono certo indurci ad eccessi di omissioni nella compilazione della Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale gestita da questo Ente in Belgioioso, ma ci impongono di fare del nostro meglio per mettere a Sua disposizione una Carta dei Servizi, di facile consultazione, che possa rivelarsi davvero utile per tutti i nostri utenti e che possa risultare adeguata alle diverse esigenze informative di ciascuno, nonché coerente, in termini di contenuti, con le indicazioni Regionali.

Senza presunzione vorremmo che la nostra Carta dei Servizi potesse consentire alle persone interessate, di esercitare non un semplice diritto ad essere informate, ma il "**Diritto ad essere informate in modo efficace, in funzione delle proprie esigenze**".

La consultazione in via preliminare dell'indice di cui a pag. 1 della stessa, potrà consentire di selezionare senza perdite di tempo le informazioni di proprio interesse.

L'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (UARP), localizzato all'ingresso della Residenza Sanitaria Assistenziale in Piazza Mons. Clerici 6 di Belgioioso (tel. 0382/960445), sarà inoltre a completa disposizione di tutti gli interessati per illustrare le caratteristiche strutturali e organizzative dei nostri servizi attraverso visite guidate.

IL DIRETTORE
Dott. Emilio VERCESI

Prima ancora di procedere ad introdurla alla Carta dei Servizi, riteniamo opportuno mettere a Sua disposizione il testo della "Carta dei diritti delle persone anziane", così come approvato dalla Regione Lombardia con la DGR 14 dicembre 2001 n° 7435 Allegato D.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.
Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.
Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.
La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.
Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:
istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, *mass media;* famiglie e formazioni sociali;
Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.
Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:
il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene 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.
La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;
il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire

	liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
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 autosuffi-cienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora 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. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).
Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.
È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

LE ORIGINI

L'Ente denominato "Pii Istituti Unificati Onlus" trae la propria origine dalla fusione e dal raggruppamento di più istituzioni e precisamente:

1) della "Pia Casa di Agricoltura" sorta per iniziativa dei Conti Annibale e Carlo Barbiano di Belgioioso, fratelli fu Luigi, come da disposizioni testamentarie 13 settembre 1905 e 3 aprile 1906.

2) della "Pia Casa di Ricovero per i Cronici" sorta per iniziativa della Contessa Cesira Barbiano nata Piantanida , come da disposizioni testamentarie in data 10 marzo 1910.

3) dell' "Ospedale Dozzio" sorto per iniziativa del Comm. Ugo Dozzio come da atto di donazione in data 20/01/1907.

- La "Pia Casa di Agricoltura" e la "Pia Casa di Ricovero per i Cronici" vennero fuse in un unico Ente denominato "Pii Istituti Unificati" eretto in Ente Morale con Regio Decreto 13 agosto 1921;
- I "Pii Istituti Unificati" e l' "Ospedale Dozzio" vennero successivamente raggruppati sotto una unica Amministrazione con Regio Decreto 28 aprile 1938.

L'Ente è stato depubblicizzato, con Decreto 10/06/1999 n° 31890 del Direttore Generale degli interventi Sociali della Regione Lombardia, assumendo la natura di Ente Morale di diritto privato ex art. 12 e segg. c.c.

Per una più approfondita informazione sulle origini e sulle vicende storiche dell'Ente, ogni Utente potrà richiedere presso l'Ufficio Amministrativo, una copia del volume stampato nel 2001 intitolato " Le iniziative Sociali a Belgioioso nel XX Secolo – Ospedale Dozzio e Pii Istituti Unificati"

LA STORIA RECENTE

La R.S.A. e il C.D.I

Pur avendo origini remote l'Ente non ha mai posseduto una propria struttura fino al 1983, anno in cui è stata attivata la nuova CASA ALBERGO per 60 posti letto, destinata ad ospitare persone autosufficienti.

Le esigenze dell'utenza, caratterizzate da crescenti condizioni di non autosufficienza, hanno consigliato di riconvertire tale struttura, fin dagli anni immediatamente successivi, in RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE, aumentandone la ricettività a 66 posti letto e programmando un ulteriore ampliamento.

Dal gennaio 1993 è stato attivato un servizio semiresidenziale di Centro Diurno Integrato, con capacità ricettiva iniziale di soli 10 utenti, successivamente aumentata a 20 utenti negli anni successivi.

Dal 1996 la Residenza Sanitaria Assistenziale ha aumentato la propria ricettività complessiva fino a 126 posti letto.

Con gli interventi di riadeguamento strutturale realizzati negli anni 2003 e 2004, nell'ambito dei quali è stato destinato uno specifico spazio al servizio di Centro Diurno Integrato (per 40 utenti), il complesso edilizio sede dell'Ente ha assunto la propria attuale configurazione dimensionale.

I servizi per Disabili e i Mini Alloggi Protetti

Grazie all'acquisizione di alcuni fondi limitrofi alla Residenza Sanitaria Assistenziale, l'Ente ha potuto sviluppare i propri servizi in modo più articolato, anche nel settore della Disabilità.

Nel maggio 2003 è stato attivato il nuovo Centro Socio Educativo (C.S.E.), oggi denominato CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.) "Il Giardino", avente capacità ricettiva di 30 utenti e durante l'anno 2005 ha altresì attivato una nuova Struttura, collegata al Centro "Il Giardino" e destinata a 10 posti di Comunità Socio Sanitaria per Disabili ed a 16 posti (distribuiti in otto bilocali da circa 45 mq cadauno) in Mini Alloggi Protetti per Anziani Autosufficienti e Semiautosufficienti.

I servizi rivolti all'utenza esterna

Attualmente, grazie allo sviluppo dei servizi rivolti all'utenza esterna, dai quattro Centri Diurni Integrati per 132 utenti complessivi, alle prestazioni ambulatoriali di Fisiokinesiterapia, all'Assistenza Domiciliare Integrata Voucher Socio Sanitario con accreditamento nei 25 Comuni della "Bassa Pavese" (estesa negli ultimi anni anche alle cure palliative), si è ormai consolidata la trasformazione dell'Ente in un moderno Centro Polifunzionale erogatore di Servizi Integrati verso l'Utenza non solo Anziana.

Il convenzionamento con l'Università

Da diversi anni è operativa una Convenzione con l'Università degli Studi di Pavia, che prevede l'espletamento presso questo Ente di attività didattiche integrative di quelle universitarie, da parte di laureandi in diverse discipline, al fine del completamento della loro formazione accademica e professionale.

La struttura di Genzone

Nel febbraio 2006, per la prima volta nella sua storia, l'Ente Pii Istituti Unificati ha assunto l'iniziativa di gestire una struttura al di fuori del Comune di Belgioioso. Si è formalizzato uno specifico rapporto contrattuale con il Comune di Genzone, proprietario della Residenza per Anziani Cesare Parisio (destinata a Mini Alloggi Protetti e Centro Diurno Integrato per Anziani) finalizzato ad arredarla, attrezzarla e gestirla per un ventennio.

L'assunzione della qualifica di Onlus

In seguito all'adozione del nuovo Statuto (approvato dalla Regione Lombardia con Decreto n° 3508 del 09.04.2009) l'Ente ha assunto la qualificazione di Onlus ai sensi del D.lgs. n° 460/1997.

La Residenza per Anziani Fondazione Sacchi di Filighera

Facendo seguito all'iniziativa già sviluppata con il Comune di Genzone nel 2006, l'Ente ha ritenuto opportuno continuare il proprio impegno al servizio del territorio di riferimento coincidente con il Distretto Socio Sanitario di Corteolona, per garantire un'adeguata risposta ai bisogni rilevati sul territorio, a fronte di tariffe ancora sostenibili per l'utenza cercando di prevenire fenomeni speculativi a danno della stessa.
In forza di formali rapporti contrattuali e convenzionali intervenuti nel 2009 con la Fondazione Sacchi di Filighera, si è acquisito in comodato per trentatre anni l'immobile (ex Asilo Sacchi) in via D. Albertario n°20 di Filighera e se ne è curata la ristrutturazione realizzando la "Residenza per Anziani Fondazione Sacchi" adibita nel 2010 a Centro Diurno per Anziani ed a Comunità a Ciclo Residenziale".

La Residenza Sanitaria Assistenziale ed il Centro Diurno Integrato di Corteolona

Durante l'anno 2014 si è attivata una nuova importante struttura in Comune di Corteolona, destinata a Residenza Sanitaria Assistenziale (46 posti letto) ed a Centro Diurno Integrato per Anziani (30 utenti); la proprietà della struttura, originariamente in capo al Comune di Corteolona, è stata acquisita da questo Ente Morale nel gennaio 2024.

LA MISSIONE AZIENDALE

Abbiamo il dovere di precisare, prima ancora di evidenziare i contenuti della MISSIONE AZIENDALE, come nella stessa non possa rientrare il tentativo o tantomeno la pretesa, da parte nostra, di sostituirci totalmente alla famiglia.

Siamo ben consapevoli della insostituibilità dei valori e degli affetti intrinseci nei vincoli familiari; pertanto chiediamo la massima collaborazione ai Signori Familiari, laddove effettivamente presenti, per concorrere, nel rispetto dei ruoli, al maggior benessere possibile dei Signori Ospiti.

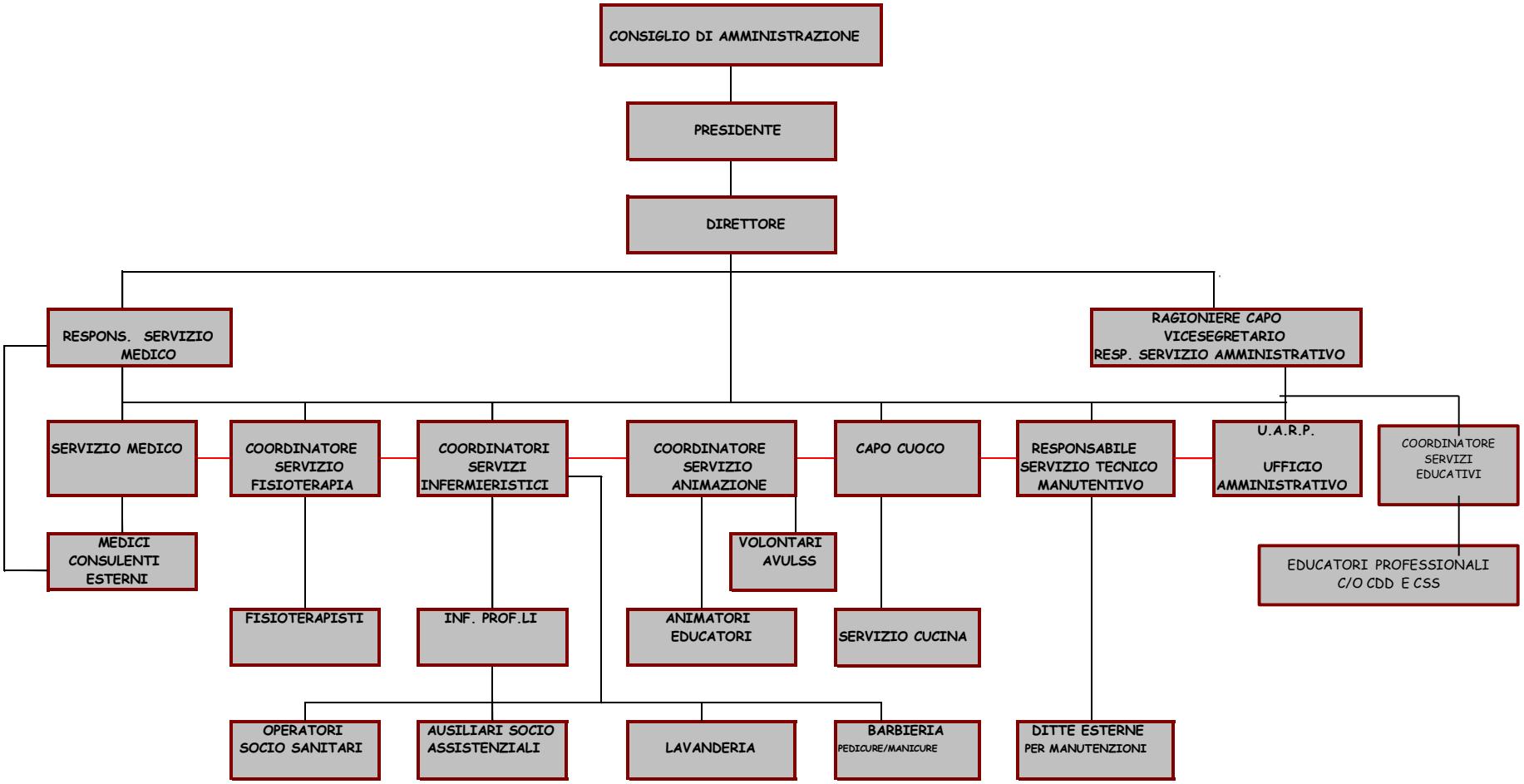
La Mission dell'Ente volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona una qualità di vita, la più elevata possibile, ai propri utenti anziani e/o disabili, autonomi o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso una assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi territoriali.

Obiettivo condiviso da tutta l'organizzazione è quello di promuovere il costante e continuo miglioramento della qualità dei servizi forniti, nel rispetto della trasparenza dell'operato e dell'etica professionale, onde assicurare la massima soddisfazione possibile dell'utenza perseguendo un equilibrato rapporto tra gli aspetti di efficienza e razionalità nell'impiego di risorse e gli aspetti di umanizzazione del servizio.

La tensione per il perseguimento della Mission Aziendale, vede l'Ente impegnato a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- promuovere iniziative per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda Sanitaria Locale ed i Comuni, realizzando progetti di effettiva collaborazione ed integrazione, volti ad assicurare continuità e qualità anche nelle prestazioni domiciliari e ambulatoriali che, sviluppatesi negli ultimi anni, stanno consolidando la funzione dell'Ente come Centro Polifunzionale al servizio della comunità nell'ambito territoriale di riferimento;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e della sostenibilità delle tariffe da parte degli utenti.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



N.B.: TUTTI GLI OPERATORI, SONO TENUTI A PORTARE IN OGNI MOMENTO DELLA PRESTAZIONE LAVORATIVA IL CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO RIPORTANTE LA FOTOGRAFIA, COGNOME, NOME, QUALIFICA E N° DI MATRICOLA. PER EVENTUALI SEGNALAZIONI SARA' SUFFICIENTE RICORDARE IL COGNOME O IL N° DI MATRICOLA

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Ente intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.*

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.
L'Ente fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
L'Ente fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi ispirandosi al senso etico della responsabilità e garantendo il rispetto dei criteri stabiliti per l'ammissione ai vari servizi erogati.

- **Continuità**

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

- **Diritto di scelta**

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

L'Ente fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, impegnandosi anche a ricercare ed offrire opportunità di integrazione e di flessibilità per l'erogazione dei servizi nell'ambito territoriale di riferimento.

- **Partecipazione**

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
L'Ente fa proprio questo principio promuovendo procedure semplici e trasparenti al fine di migliorare la qualità degli standards dei servizi erogati, garantendo la partecipazione viva e costante dell'utenza.

- **Efficacia ed Efficienza**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.
L'Ente fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati più o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. Inoltre, l'Ente si pone come obiettivo il miglioramento quali-quantitativo dei servizi erogati attraverso un'attenta e rigorosa pianificazione gestionale amministrativa

- **Diritto di accesso agli atti – Rilascio documentazione SocioSanitaria**

In merito al rilascio di copia della documentazione socio-sanitaria, l'Ente si è dotato di uno specifico Regolamento nel rispetto delle vigenti disposizioni normative in materia di Privacy.
Le persone interessate potranno consultare sul sito www.piubelgioioso.it il suddetto "*Regolamento per l'accesso alla documentazione sanitaria dell'Ente Morale Pii Istituti Unificati Onlus*", nel quale sono altresì specificate le tariffe per il rilascio dei singoli documenti.

CERTIFICAZIONE SPESE DEGENZA PER DEDUCIBILITA' FISCALE

Ai Signori Ospiti della RSA verrà rilasciata annualmente, nel rispetto delle disposizioni regionali vigenti tempo per tempo, certificazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed a quelle non sanitarie, ai fini della deducibilità fiscale di una quota delle spese sostenute.

CODICE ETICO E DI CONDOTTA

INTRODUZIONE

I - PRINCIPI GENERALI

II - COMPORTAMENTO NELLA GESTIONE DEI SERVIZI
- A. Consiglio di Amministrazione
- B. Rapporti con gli Ospiti
- C. Rapporti con i fornitori
- D. Rapporti con i dipendenti/collaboratori
- E. Rapporti con altri soggetti del terzo settore
- F. Rapporti con i mass media
- G. Rapporti con la Pubblica Amministrazione
- H. Rapporti con le Istituzioni di volontariato e soggetti convenzionati
- I. Regali, omaggi, benefici

III - SALUTE, SICUREZZA, AMBIENTE

a) Salute, sicurezza, ambiente
b) Tutela dell'ambiente

IV - TRATTAMENTO DI INFORMAZIONI RISERVATE
V - USO DI RISORSE INFORMATICHE
VI - LIBRI CONTABILI E REGISTRI
VII - CONFLITTI DI INTERESSE
VIII - ATTUAZIONE E CONTROLLO
IX - VIOLAZIONI
X - SANZIONI
XI - DISPOSIZIONI FINALI

INTRODUZIONE

La Fondazione Pii Istituti Unificati Onlus è un Ente Morale che opera nel settore dei mezzi operativi necessari per svolgere, sia mediante un moderno Centro Polifunzionale in Belgioioso e alcune Strutture distaccate ubicate nel territorio del Distretto Socio Sanitario di Corteolona, sia mediante un'adeguata organizzazione di personale professionalmente qualificato, attività socio-sanitaria di assistenza e cura alle persone in stato di bisogno, anziane e/o disabili con diversi gradi di non autosufficienza, in armonia con la programmazione nazionale e regionale.

L'etica nell'attività assistenziale è approccio di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità dell'Ente verso gli utenti ed i fornitori e, più in generale, verso il contesto sociale in cui opera.

Il Consiglio di Amministrazione ha quindi deciso di adottare il presente Codice Etico e di condotta con l'intento di confermare anche in questo documento i principi sull'erogazione dei servizi già espressamente esplicitati nella vigente Carta dei Servizi, affinché costituiscano un costante riferimento circa il modo di operare e di gestire i rapporti, sia al proprio interno sia nei confronti dei soggetti terzi.

Destinatari del Codice Etico sono tutti coloro che operano nei vari Servizi attraverso i quali l'Ente eroga le proprie attività: Componenti del Consiglio di Amministrazione, Revisore dei Conti, dipendenti e collaboratori tutti, che in qualsiasi modo contribuiscono al conseguimento dei fini statutari e degli obiettivi dell'Ente.

Le regole contenute nel Codice Etico integrano le modalità di comportamento che ogni destinatario è tenuto a mantenere in virtù delle normative vigenti. Chiunque violi le regole lede il rapporto di fiducia con la Fondazione e potrà essere soggetto alle sanzioni conseguenti, nel rispetto delle procedure previste.
Della completa osservanza ed interpretazione del codice Etico è competente l'Organismo di Vigilanza.

I PRINCIPI GENERALI

I Destinatari del presente Codice Etico devono operare costantemente con il fine di perseguire le finalità statutarie dell'Ente e attenersi ai seguenti principi guida:

Agire nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti;
Trattare i Signori Ospiti/Utenti ed i rispettivi parenti, il personale dipendente, i collaboratori, i fornitori, la comunità circostante e le Istituzioni con onestà, correttezza, imparzialità, senza pregiudizi e soprattutto con spirito di concreta collaborazione in funzione del soddisfacimento dei rispettivi bisogni (reali).
Agire con lealtà e correttezza, evitando discriminazioni;
Rifiutare comportamenti che possano favorire pratiche proprie di culture o religioni, in contrasto con le norme di ordine pubblico o comunque considerate illecite dalle leggi vigenti;
Tutelare la salute e la sicurezza proprie e di terzi;
Mantenere la riservatezza delle informazioni riguardanti l'Ente e le persone in relazione con lo stesso;
Evitare conflitti di interesse con l'Ente.

II COMPORTAMENTO NELLA GESTIONE DEI SERVIZI

I Destinatari sono tenuti, nello svolgimento delle attività dell'Ente, ad un comportamento etico, rispettoso delle leggi e dei valori morali di riferimento, improntato non solo alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza ed efficienza, ma anche a valorizzare aspetti di solidarietà e di umanizzazione del servizio.
Devono inoltre seguire i dettami delle procedure aziendali e delle normative di riferimento, per quanto concerne la formalizzazione e la validità dei rapporti al fine di garantirne la completa regolarità.

a) Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente considera come obiettivo primario lo svolgimento delle attività di assistenza e cura con adeguato livello di professionalità nell'interesse degli ospiti/utenti e nel rispetto sia delle norme in campo socio/assistenziale/sanitario, sia del presente codice.

b) Rapporti con gli ospiti

L'Ente orienta la propria attività alla tutela e alla soddisfazione dei bisogni individuali dei propri Signori Ospiti/Utenti, prestando attenzione a tutte quelle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi.
Nei rapporti con l'utenza, assicura correttezza, chiarezza, disponibilità, rispetto e cortesia, nell'ottica di un rapporto di piena collaborazione e di adeguata professionalità.
L'Amministrazione si impegna a dare la massima diffusione al Codice Etico agevolandone la conoscenza da parte degli utenti, che potranno segnalare eventuali violazioni, a loro scelta alla Direzione Aziendale, al Presidente, all'Organismo di Vigilanza appositamente istituito.

c) Rapporti con i fornitori

Le relazioni con i fornitori, compresi i rapporti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme di questo Codice.
L'Ente si avvale di fornitori che operano in conformità alle norme vigenti. La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto devono essere basate su una valutazione obiettiva della qualità e dei prezzi offerti, nonché della capacità di fornire e garantire nei tempi richiesti le consegne in merito alle esigenze della struttura.
In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad un altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o vantaggi diversi da quelli che riguardano l'esclusivo interesse dell'Ente.

d) Rapporti con i dipendenti e collaboratori

L'Ente, con la consapevolezza del valore che rivestono le risorse umane nell'ambito di una Organizzazione Assistenziale senza fini di lucro, promuove ogni utile iniziativa tendente a migliorare ed accrescere il patrimonio di competenze possedute da ciascun operatore/collaboratore nel contesto organizzativo.
L'Ente rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni operatore/collaboratore, non ammette azioni atte ad indurre le persone ad agire contro la legge ed in violazione del Codice Etico né atti di violenza psicologica o comportamenti discriminatori lesivi.
L'Ente offre pari opportunità a tutti gli operatori dipendenti o collaboratori sulla base delle loro qualifiche professionali e delle capacità individuali di ciascuno, senza alcuna discriminazione di religione, razza, sesso, credo politico o sindacale.
L'ambiente di lavoro sicuro e salubre favorisce la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra.
Gli operatori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e sono tenuti a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in materia di qualità e sicurezza.
Devono inoltre operare con diligenza allo scopo di tutelare i beni aziendali, che devono essere utilizzati con correttezza e scrupolo.
Tutti coloro che operano direttamente o indirettamente in nome e per conto dell'Ente, qualora si trovassero anche solo parzialmente in conflitto di interesse con lo stesso, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto all'Organismo di Vigilanza, affinché compia le opportune valutazioni e provveda di conseguenza.

e) Rapporti con altri soggetti del terzo settore

L'Ente uniforma le proprie azioni all'ottenimento di risultati competitivi che premino la capacità, l'esperienza e l'efficienza, sempre nel contesto del sistema integrato pubblico – privato del settore socio-sanitario e assistenziale.
Qualsiasi comportamento tendente ad alterare le condizioni di corretta competizione è contrario al modo di agire dell'Ente ed è pertanto assolutamente vietato ad ogni soggetto che agisce per esso.

f) Rapporti con i mass media

I contatti con gli Organi di informazione sono tenuti esclusivamente dal Presidente ed eventualmente dalla Direzione Generale previa autorizzazione del Presidente; le comunicazioni devono essere improntate al rispetto del diritto di informazione.
Le informazioni verso i Mass Media devono quindi essere veritiere, chiare e verificabili. Non è consentito divulgare notizie riservate, false e tendenziose.

g) Rapporti con la Pubblica Amministrazione

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione l'Ente presta particolare attenzione affinché ogni atto, accordo o comportamento, sia rispondente alla massima trasparenza e correttezza nonché coerente con le finalità statutarie.
Nel corso di trattative varie o di stipula di contratti con la Pubblica Amministrazione, non verranno tenuti comportamenti che possano influenzare in modo scorretto la decisione della controparte. Durante l'esecuzione dei rapporti contrattuali/convenzionali, l'Ente si impegna a rispettare quanto stabilito nel Contratto, evitando modifiche non autorizzate e avvalendosi solo della collaborazione di personale professionalmente competente e moralmente adeguato.
L'Ente osserva e fa osservare scrupolosamente le norme relative al rapporto di convenzione con il sistema sanitario Nazionale e Regionale, con particolare riferimento agli standard qualitativi e procedurali regionali nonché alla rendicontazione delle prestazioni; inoltre impronta i propri rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo alla massima collaborazione e nel pieno rispetto dei rispettivi ruoli istituzionali, impegnandosi a dare sollecita esecuzione alle loro prescrizioni.

h) Rapporti con istituzioni di volontariato e soggetti convenzionati

Le regole di comportamento di cui alla precedente lettera g), per quanto pertinenti, devono essere rispettate dall'Ente anche nei rapporti con le istituzioni di Volontariato e con tutti i soggetti di diritto privato che sottoscrivono rapporti convenzionali con lo stesso.

i) Regali, omaggi, benefici

Non sono ammessi regali rivolti ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualunque attività dell'Ente, in particolare è assolutamente vietata qualsiasi forma di regalo o di favore promessi o offerti a funzionari pubblici o ai loro famigliari.
I Destinatari del presente Codice, che ricevono regali o benefici non di modico valore, sono tenuti a comunicarlo alla Direzione.

III - SALUTE, SICUREZZA, AMBIENTE

a) SALUTE, SICUREZZA, AMBIENTE

L'Ente garantisce in ogni ambiente in cui si svolgono i servizi di assistenza socio-sanitaria, adeguata prevenzione infortunistica nonché luoghi di lavoro salubri e sicuri.
Ogni decisione aziendale in materia di sicurezza e salute del lavoro tiene conto dei seguenti criteri:
Evitare rischi
Valutare i rischi che non possono essere evitati
Tenere conto del grado di evoluzione della tecnica
Sostituire ciò che è pericoloso
Privilegiare le misure di protezione collettiva.
L'Ente si impegna costantemente a diffondere e consolidare fra tutti gli Operatori ed i Collaboratori una vera cultura della sicurezza, promuovendo comportamenti responsabili ed impartendo adeguate istruzioni.
Nell'ambito delle attività dell'intera organizzazione aziendale è assolutamente vietato l'abuso di sostanze alcoliche e l'uso di sostanze stupefacenti e sussiste il divieto di fumare nei luoghi di lavoro o comunque ove il fumo possa determinare pericolo per le strutture, i beni dell'Ente e la salute di terzi.

b) Tutela dell'ambiente

I destinatari del presente Codice coinvolti nei processi operativi prestano la massima attenzione al fine di evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali e trattano i rifiuti in conformità alle specifiche prescrizioni.

IV - TRATTAMENTO DI INFORMAZIONI RISERVATE

Ogni informazione di cui i Destinatari vengono a conoscenza o in possesso durante l'attività è strettamente riservata.
Particolare rilevanza assumono le informazioni relative ai Signori Ospiti/Utenti, di cui l'Ente garantisce la massima riservatezza, dotandosi di apposite misure organizzative.
E' in ogni caso raccomandato un auspicabile riserbo in merito alle informazioni concernenti la gestione di tutti i servizi gestiti e l'attività lavorativa o professionale.

V - USO DI RISORSE INFORMATICHE

Tutte le informazioni che risiedono nei sistemi informatici e telematici dell'Ente, inclusa la posta elettronica, sono di proprietà dell'Ente e vanno usate esclusivamente per lo svolgimento delle sue attività.
L'accesso ai sistemi informatici e telematici avviene utilizzando procedure e chiavi di accesso legittimamente acquisite.
La trasmissione di dati e informazioni in via informatica o telematica a soggetti pubblici, relativamente a documenti aventi efficacia probatoria, deve avvenire secondo criteri di legittimità, verità, esattezza.

VI - LIBRI CONTABILI E REGISTRI

L'Ente registra tutte le attività e le operazioni aziendali con la massima trasparenza contabile nei confronti dei terzi e degli Enti esterni preposti.
L'attività amministrativa e contabile è attuata con l'utilizzo di aggiornati strumenti e procedure informatiche.

L'Ente ritiene che la correttezza e la trasparenza dei bilanci siano valori importanti, che vengono perseguiti anche attraverso le verifiche del Revisore dei Conti.

VII - CONFLITTI DI INTERESSE

I Destinatari devono evitare ogni azione in cui si possa manifestare un caso di conflitto di interesse tra le attività economiche personali o parentali e i ruoli che ricoprono all'interno dell'Ente.
Deve comunque essere segnalata al Direttore ed all'Organismo di Vigilanza ogni situazione nella quale si ritiene possa sussistere un conflitto di interesse.
Non è inoltre consentito fare uso personale non autorizzato dei beni dell'Ente, né avere interessi in Società clienti, fornitrici o addette alle certificazioni delle attività assistenziali o amministrative.

IX - ATTUAZIONE E CONTROLLO

L'Ente adotta e attua modelli organizzativi, gestionali e di controllo, che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento stabilite da questo Codice.
L'applicazione del Codice è demandata non solo al Direttore ed all'Organismo di Vigilanza, ma a tutti i Destinatari dello stesso, ciascuno dei quali potrà inoltrare eventuali richieste di chiarimento o segnalare possibili inosservanze all'Organismo di Vigilanza, anche tramite posta elettronica all'indirizzo odv@piubelgioioso.it.

X – VIOLAZIONI

I dipendenti e collaboratori devono riferire prontamente ai loro superiori e/o alla Direzione ogni circostanza che comporti o che sembri comportare, una deviazione dalle norme di comportamento riportate nel presente Codice e/o una violazione alle procedure/istruzioni operative aziendali in essere. I superiori e il Direttore hanno a loro volta il dovere di informare tempestivamente l'Organismo di Vigilanza delle notizie di cui sono venuti a conoscenza.
Qualora, per giustificato motivo o per opportunità, sia ritenuto sconsigliabile conferire con il proprio superiore diretto, il lavoratore dovrà comunicare direttamente con l'Organismo di Vigilanza. Omettere o non riferire tali circostanze costituisce una violazione del presente Codice Etico e di Condotta.
Le segnalazioni sono trattate con la massima riservatezza e tutte le violazioni riferite diventano immediatamente oggetto di indagine. I lavoratori sono tenuti a cooperare senza riserve alle fasi istruttorie e a fornire tutte le informazioni in loro possesso riguardanti tali violazioni, indipendentemente dal fatto che le stesse siano considerate rilevanti. La mancata cooperazione, o la cooperazione solo parziale con le attività di istruttoria costituisce una violazione del presente Codice Etico e di Condotta.
L'Ente si impegna affinché nessuno subisca ritorsioni per aver fornito informazioni di possibili violazioni del Codice.

XI - SANZIONI

La violazione delle disposizioni del presente Codice Etico, tenuto conto della sua intensità e recidiva, costituirà illecito disciplinare o inadempimento degli obblighi con ogni conseguente effetto, anche ai sensi degli artt. 2014 e 2015 e potrà altresì costituire giusta causa ai sensi degli artt. 2383 e 2400 cc.
Per i professionisti ed i Collaboratori esterni, l'osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto di collaborazione.

XII - DISPOSIZIONI FINALI

Il presente Codice Etico e di condotta entra in vigore dalla data di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione e viene attuato insieme al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo predisposto ai sensi del D.Lgs 231/2001. Ogni variazione o integrazione successiva è approvata dal Consiglio di Amministrazione e diffusa secondo quanto previsto dallo stesso modello.

Belgioioso, 27dicembre 2012

Il Direttore	Il Presidente
Dr. Paolo Vercesi	Dr. Ugo Dozzio

I SERVIZI OFFERTI PER LE PERSONE ANZIANE

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

RICOVERI TEMPORANEI DI SOLLIEVO

SERVIZI AMBULATORIALI

SERVIZI DOMICILIARI

Residenza Sanitaria Assistenziale (struttura accreditata)

Situata nel centro abitato di Belgioioso, immersa in un'ampia area verde di oltre 10.000 mq, offre ospitalità per complessivi 126 posti letto ad utenti interessati da diversi livelli di Non Autosufficienza (n° 86 p.l.) ed a pazienti affetti da Sindromi di Alzheimer (n° 40 p.l.).

La Struttura è costituita da due edifici denominati "Residenza A" (attivata nel 1983 e ristrutturata nel 2004) con ricettività di 66 posti letto e "Residenza B" (attivata nel 1996) con ricettività di 60 posti letto; entrambi si sviluppano su quattro piani, di cui tre ad uso abitativo, inter collegati da altro edificio di due piani dove sono localizzati gli uffici amministrativi, gli spazi comuni ed i servizi generali.

Al piano seminterrato della "Residenza A", con accesso indipendente, è localizzato il Centro Diurno Integrato dalla ricettività di 40 utenti; al piano terreno della "Residenza B" sono localizzati i servizi medico-infermieristici e di fisioterapia.

I piani primo, secondo e terzo di entrambe le Residenze sono destinati a nuclei residenziali per anziani non autosufficienti. Nella "Residenza A" si trovano n° 42 camere (n° 18 singole, n° 24 a due letti), tutte dotate di servizio igienico ad uso esclusivo, nella "Residenza B" n° 30 camere a due letti con servizio igienico comunicante ogni due camere.

Ai primi due piani di tale nuova Residenza sono localizzati due "Nuclei Alzheimer" della ricettività di 20 posti letto ciascuno.

L'accesso ai piani è garantito mediante impianti di sollevamento verticale. Tutta la struttura (Residenza Sanitaria Assistenziale e Centro Diurno Integrato) è servita da impianto di condizionamento e ricambio aria.

Area verde attrezzata nella zona circostante l'edificio ed ampia disponibilità di parcheggi.

Ricoveri temporanei di sollievo

L'Ente ha destinato fino a un massimo di tre posi letto (n° 2 per donne e n° 1 per uomini) presso la R.S.A. a ospitalità temporanea di sollievo, la cui peculiarità consiste nella permanenza limitata nel tempo (MAX due mesi) finalizzata a garantire un temporaneo aiuto alla persona ed alla famiglia.

L'accesso a tali posti è, quindi, da considerare nell'ambito di un progetto di aiuto per la permanenza dell'anziano, il più a lungo possibile, nel suo luogo abituale: non può certo risultare "propedeutico" ad un definitivo ricovero in R.S.A.

La lista di attesa per questa tipologia di ricovero viene gestita direttamente dai Responsabili dell'Ente, in collaborazione con i servizi sociali presenti sul territorio.

TARIFFE R.S.A. E RICOVERI SOLLIEVO (in vigore per l'anno in corso)

- OSPITI NUCLEI RSA

CAMERA SINGOLA INFERIORE MQ. 15	€ 63,90
CAMERA SINGOLA SUPERIORE MQ. 15	€ 65,00
CAMERA A 2 POSTI LETTO	€ 59,50
CAMERA A 2 POSTI LETTO (EX TRE LETTI)	€ 60,60

- OSPITI NUCLEI ALZHEIMER

CAMERA A DUE POSTI LETTO	€. 60,80

Si precisa:

1. che le rette giornaliere sopra indicate relativamente alla ospitalità presso la RSA, oltre alle dovute prestazioni Sanitarie, Assistenziali, Riabilitative, ecc. previste dal Piano Socio Assistenziale Regionale sono altresì comprensive:
   a) del servizio di imboccamento reso da personale qualificato, per la somministrazione dei pasti ai Signori Ospiti che non possono provvedervi in modo autonomo;
   b) del servizio di lavatura e stiratura degli indumenti personali;
   c) del servizio di Barbieria/Parrucchiere/Pedicure/Manicure;
   d) del servizio per trasporti con Autolettiga effettuati per necessità sanitarie (sono esclusi quelli connessi con il primo trasferimento presso la struttura ed eventualmente con le dimissioni).
   e) dei costi inerenti la assistenza farmaceutica (farmaci di fascia A-B-C);
   f) dei costi inerenti la fornitura di ausili per incontinenza (pannoloni e traverse)

   N.B. NON SONO PREVISTI SERVIZI/PRESTAZIONI A COSTI AGGIUNTIVI!

2. che l'Ente non fornisce carrozzine da assegnare in uso ai Signori Ospiti in coerenza con le vigenti disposizioni regionali (la fornitura delle stesse è a carico del S.S.N.)

3. il pagamento delle rette per i Signori Ospiti della R.S.A. deve avvenire, in via anticipata, entro il giorno 10 di ogni mese, presso la Banca Titolare del Servizio di Cassa dell'Ente E' possibile, a scelta dell'Utente, utilizzare la modalità di pagamento R.I.D. (Rapporti Interbancari Diretti) analoga a quella in uso con le Aziende di Servizi per bollette acqua, luce, gas ecc.

4. Nel caso di decesso dell'Ospite successivamente al pagamento della retta per il mese di riferimento, si provvederà, dietro richiesta da compilarsi su apposito modulo disponibile presso l'UARP, alla restituzione delle rette per le giornate non usufruite.

5. Le eventuali dimissioni dovranno essere comunicate con preavviso di dieci giorni, in difetto, sarà dovuto il pagamento della retta per dieci giorni decorrenti da quello della formale comunicazione.

6. È fatto DIVIETO ai Signori Ospiti e loro parenti di elargire mance al personale in servizio, così come è fatto divieto ad ogni dipendente dell'Ente, di accettare mance da chiunque siano offerte.

PII ISTITUTI UNIFICATI ONLUS - BELGIOIOSO (PV)

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

- **ENTE PROPRIETARIO E GESTORE: PII ISTITUTI UNIFICATI ONLUS**
- **sede legale e amministrativa Piazza Mons. Battista Clerici n.6 - 27011 – Belgioioso (PV)**

REGOLAMENTO DI AMMISSIONE E DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

ART. 1 - RAPPORTI TRA LE PARTI

L'Ente Morale "PII Istituti Unificati Onlus" (successivamente definito, alternativamente Ente o Pii Istituti) di Belgioioso da una parte, i Signori Ospiti, i loro eredi o aventi causa obbligati ai sensi dell'Art.433 del codice Civile e dall'altra, e/o i rispettivi Amministratori di Sostegno/Tutori e/o loro rappresentanti (con o senza mandato), danno e prendono atto che i rapporti tra le parti, ad integrazione, completamento e miglior precisazione di quanto già espressamente indicato nel contratto di servizi sottoscritto al momento dell'ammissione presso la struttura, siano disciplinati dal presente regolamento.

L'Ente, con la sottoscrizione del relativo contratto di servizi concede all'Ospite i propri servizi socioassistenziali e sanitari integrati presso la Residenza Sanitaria Assistenziale di Belgioioso, arredata e attrezzata nel rispetto delle vigenti normative regionali di riferimento; copia del presente Regolamento o comunque di quello vigente tempo per tempo dovrà essere allegata ai singoli Contratti di Ingresso.

Il rapporto potrà avere durata a tempo indeterminato e pertanto potrà proseguire fino a che non intervengono cause naturali, contrattuali o regolamentari; potrà altresì avere una durata determinata da concordarsi al momento dell'ammissione.

ART. 2 - IMPEGNI RECIPROCI

Le camere di degenza e gli spazi comuni vengono dai Pii Istituti messi a disposizione per l'ospitalità e utilizzati per l'erogazione dei servizi previsti, in situazione di conformità alla normativa vigente in materia di sicurezza, come certificato dall'ASL/ATS di Pavia in sede di rilascio dell'Autorizzazione al Funzionamento e in occasione delle periodiche ispezioni di Vigilanza, nonchè liberi da obblighi verso soggetti diversi dai Signori Ospiti.

I Signori Ospiti/Utenti si impegnano a conservare l'integrità e la funzionalità dell'immobile e dei beni mobili da loro utilizzati, nonché a comunicare immediatamente il verificarsi di anomalie nell'edificio e negli impianti in esso installati.

ART. 3 - AMMISSIONE

L'Ammissione presso la struttura dovrà essere preceduta da presentazione di formale domanda da parte del richiedente, da compilarsi utilizzando preferibilmente il modulo predisposto dall'Ente.

La domanda sarà valutata sotto il profilo sanitario/assistenziale dal Responsabile del Servizio Medico della Residenza Sanitaria Assistenziale il quale, qualora lo ritenesse opportuno, potrà prendere contatti oltre che con i familiari, anche con il medico curante per meglio conoscere il grado di non autosufficienza del richiedente.

Il medico responsabile potrà altresì incontrare e valutare direttamente la persona da ospitarsi.

La domanda, una volta valutata favorevolmente dal Responsabile Medico sarà esaminata dalla Direzione dell'Ente, anche con riferimento ad aspetti di carattere prettamente amministrativo e/o economico e potrà essere accolta dalla stessa Direzione nel rispetto delle seguenti priorità:

1. Residenti in Comune di Belgioioso;

2. Residenti in uno dei Comuni costituenti l'ex ambito distrettuale di Corteolona.
3. Residenti in altri Comuni della Provincia di Pavia;
4. Altre provenienze.

Fatte salve le priorità per i residenti in Belgioioso, in deroga al criterio cronologico, saranno valutate con criterio preferenziale le richieste di ospitalità relative a casi sociali e/o a soggetti particolarmente svantaggiati, nonché le domande di persone che risultano già Ospiti/Utenti di altri servizi gestiti dall'Ente.

ART. 4 - OSPITI AMMISSIBILI - CRITERI DI MASSIMA

Di norma potranno essere ospitate soltanto persone che abbiano compiuto i 65 anni di età; solo previe valutazioni di carattere sociale, assistenziale e sanitario effettuate dai responsabili gestionali, potranno essere accolte anche persone di età inferire a 65 anni.

Fatta salva la responsabilità del Responsabile del Servizio Medico dell'Ente, non potranno essere valutate positivamente per l'ammissione persone portatrici di malattie infettive contagiose, né persone con disturbi Psichiatrici tali da richiedere il ricovero in strutture specializzate nella salute mentale; soggetti con patologie psichiatriche potranno essere ammessi in via sperimentale previa valutazione, caso per caso, per periodi di prova stabiliti dal Medico Responsabile.

Potranno essere ospitate persone in condizioni di Non Autosufficienza classificabili secondo la Scala SOSIA prevista dalla Regione Lombardia ivi comprese persone con disturbi cognitivi/comportamentali; in tali casi l'ospitalità avverrà presso uno dei due Nuclei Alzheimer presenti nella Residenza Sanitaria Assistenziale.

La classificazione SOSIA di ciascun Ospite sarà di competenza del Medico Responsabile incaricato dall'Ente e sarà sottoposta a verifiche (periodiche e a campione) da parte del competente sevizio ATS.

Qualora l'Ospite, accolto presso la struttura in un normale Nucleo Residenziale dovesse essere interessato da decadimento cognitivo e comportamentale tale da comportare, a giudizio del Responsabile Medico, l'inserimento in un Nucleo Alzheimer, potrà essere trasferito in tali nuclei; per contro, qualora per un Ospite di un Nucleo Alzheimer dovessero venir meno i disturbi comportamentali che avevano reso necessaria l'ospitalità in tale nucleo, l'Ente potrà disporne il trasferimento presso un normale nucleo per non autosufficienti, sempre per decisione del Medico Responsabile. L'Ente si impegna peraltro a non effettuare spostamenti di camera e/o di nucleo dei Signori Ospiti senza aver prima contattato e informato un parente di riferimento (individuabile prioritariamente in quello che ha sottoscritto come garante l'impegno al pagamento della retta in calce alla domanda di ospitalità e/o al contratto di ingresso).

L'Ente assicura che la presa in carico dell'Ospite avverrà secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisa che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ATS o al Comune di Residenza.

ART. 5 - TIPOLOGIA DI UTILIZZO DELLE CAMERE

Le camere potranno essere concesse all'Ospite, sia in uso esclusivo (camere singole) sia in coabitazione con altra persona (camere a due letti).

Gli Ospiti che usufruiranno delle camere a due posti letto dovranno convivere secondo regole di rispetto reciproco e dovranno vicendevolmente accordarsi sulle modalità di utilizzo affidate alla loro autonomia (es. uso del televisore, delle luci, degli arredi/attrezzature, del bagno, dell'impianto di condizionamento/riscaldamento, ecc.).

Qualora l'Ospite ritenga non più proseguibile la convivenza con l'altra persona assegnata alla stessa camera potrà chiedere di essere assegnato, compatibilmente con i posti che si rendessero disponibili, presso una delle altre camere a due letti o in una camera singola, impegnandosi in tal caso a sostenere gli oneri economici per la maggiore retta di degenza.

Parimenti, qualora il personale assistenziale/sanitario dell'Ente, dovesse rilevare l'inopportunità (o addirittura ritenere rischioso) di mantenere in essere la coabitazione tra due Ospiti, potrà proporre spostamenti in altre camere, sempre compatibilmente con i posti che si rendessero disponibili.

Gli spostamenti saranno valutati, anche in termini di opportunità per una migliore convivenza e con l'obiettivo di mantenere un clima abitativo equilibrato nell'intera struttura, dall'equipe socio/sanitaria operante presso la struttura stessa, coordinata dal Responsabile Medico, e saranno autorizzati dalla Direzione dell'Ente in modo che la stessa ne sia sempre preventivamente informata.

ART. 6 – REGOLE DA OSSERVARE DURANTE LA PRESENZA IN RSA

Durante la propria permanenza presso la RSA l'ospite è obbligato a:

- osservare il presente regolamento e tutte le disposizioni/ordini di servizio di volta in volta vigenti
- osservare le regole di igiene dell'ambiente e della propria persona
- mantenere il buono stato degli arredi e delle attrezzature
- rispettare nelle parole e nei comportamenti gli altri Ospiti, il personale ed i Signori visitatori
- non intervenire su interruttori o strumenti di regolazione degli impianti

- l'Ospite è tenuto a risarcire l'Ente dei danni recati a persone e/o cose per propria incuranza, trascuratezza e per interventi intenzionali.

ART. 7 - OGGETTI PERSONALI DEGLI UTENTI

In merito al deposito ed alla custodia di oggetti personali dei Signori Ospiti, si fa rinvio alla disciplina del Codice Civile (artt.1783 – 1786); al riguardo si sconsiglia comunque di depositare oggetti e/o valori.
L'Ente declina ogni responsabilità per danno che possa derivare ai Signori Ospiti, anche in casi di furti e/o smarrimenti di oggetti o valori di loro proprietà, rimasti in loro possesso.

ART. 8 – TARIFFE

Le tariffe sono stabilite dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente nei limiti eventualmente stabiliti dalle normative regionali di riferimento; non è previsto alcun deposito cauzionale.
Salvo casi eccezionali, tali da richiedere modificazioni tariffarie in corso d'anno, le tariffe hanno vigore dal 01 gennaio al 31 dicembre di ciascun anno.
Esse sono indicate nella Carta dei Servizi aggiornata di anno in anno e vengono esposte in apposita bacheca consultabile dai visitatori; dovranno essere corrisposte in via anticipata entro il giorno 10 di ogni mese.
In caso di mancato pagamento della retta l'Ente potrà agire anche giudizialmente sia nei confronti dell'Ospite, sia nei confronti del terzo obbligato in solido che avrà sottoscritto (quale garante del pagamento) tale impegno sulla domanda di ammissione al servizio o in calce al Contratto di Ingresso, con aggravio di spese e interessi legali. Potrà altresì procedere alle dimissioni d'ufficio dell'Ospite, con preavviso di almeno dieci giorni, dopo aver informato la famiglia e/o i servizi sociali competenti, nonché il Comune di residenza, affinché le dimissioni avvengano in forma protetta.

ART. 9 - CRITERI E MODALITA' DI PAGAMENTO

L'impegno al pagamento sarà assunto oltre che dall'ospite anche da un garante (di solito un familiare) mediante formale sottoscrizione del modulo di domanda previsto al precedente art. 3 e del contratto di servizi.
Nel caso di richiesta di ammissione fatta da un Ente Pubblico o soggetto privato, deve comunque essere sottoscritto l'impegno al pagamento della retta.

La retta sarà dovuta per tutti i giorni in cui il posto letto sarà effettivamente occupato o mantenuto disponibile per l'Ospite e sarà versata, in via anticipata, entro il giorno 10 di ciascun mese; eventuali conguagli (es. per sconto assenze o per cambi di camera) saranno regolati nel mese successivo.
Poiché, per evidenti ragioni di sicurezza, non è prevista la possibilità del pagamento diretto in contanti presso l'Ufficio Amministrativo sede dell'Ente, le rette mensili, potranno essere pagate secondo le seguenti modalità:

- mediante bonifico bancario sul c/c intestato a Pii Istituti Unificati Onlus presso la Banca che sarà indicata dall'Ente
- mediante SEPA Direct Debit (ex R.I.D.) compilando apposito modulo presso l'Ufficio Amministrativo.

In caso di mancato pagamento della retta l'Ente potrà agire anche giudizialmente sia nei confronti dell'Ospite, sia nei confronti del terzo obbligato in solido che avrà sottoscritto (quale garante del pagamento) tale impegno sulla domanda di ammissione al servizio o in calce al Contratto di Ingresso, con aggravio di spese e interessi legali. Potrà altresì procedere alle dimissioni d'ufficio dell'Ospite, con preavviso di almeno dieci giorni (vedasi art. 18 del presente Regolamento), dopo aver informato la famiglia e/o i servizi sociali competenti, nonché il Comune di residenza affinché le dimissioni avvengano in forma protetta.

ART. 10 - SERVIZI COMPRESI NELLA TARIFFA APPLICATA

Con il pagamento delle tariffe applicate, l'Ospite avrà diritto ai servizi e prestazioni sottoelencati:

- Ospitalità in camera (singola o a 2 p.l.), arredata e dotata di impianti conformi alle vigenti normative di sicurezza.
- Utilizzo anche degli spazi comuni interni alla struttura (locali polifunzionali, zone soggiorno, servizi riabilitativi, Ascensori/Montalettighe, terrazzi e verande comuni, aree a verde di pertinenza, ecc.)
- Igiene ambientale dei locali costituenti gli ambienti di vita, i servizi comunitari e manutenzione dell'area esterna.
- Utenze per funzionamento di tutti gli impianti (acqua, luce, gas), spese di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura.
- Fornitura e cambio periodico della biancheria del letto.
- Lavatura e stiratura della biancheria personale (esclusa lavatura a secco e capi delicati o pregiati) - (N.B: la biancheria personale dovrà essere marchiata a cura dell'Ospite con il N° indicato dall'Ente al momento della ammissione, da fissarsi mediante cucitura su ogni singolo capo).
- Assistenza diurna e notturna resa da personale in possesso della qualifica professionale di O.S.S. (Operatore Socio Sanitario) o di A.S.A. (Ausiliario Socio Assistenziale) o qualifiche equipollenti.

- Assistenza Infermieristica, Assistenza Fisioterapica e Assistenza Medica Generica in funzione dei singoli Piani Assistenziali Individualizzati appositamente predisposti e periodicamente revisionati.
- Somministrazione pasti (colazione, pranzo, merenda, cena), in base ai menù vigenti. (comprese bevande ai pasti, caffè ai pasti e camomilla prima del riposo notturno).
- Servizio di assistenza al pasto (porzionatura dei cibi e/o imboccamento) in funzione delle limitazioni dell'autonomia funzionale di ciascuno.
- Servizio di Barbieria/Parrucchiere/Pedicure/Manicure reso direttamente da personale qualificato e/o dal personale assistenziale e socio sanitario dipendente dell'Ente.
- Fornitura degli ausili per incontinenza (pannolini, pannoloni e traverse).
- Opportunità di partecipare a momenti di incontro ed alle attività di animazione e di socializzazione con i Signori Ospiti/Utenti degli altri servizi residenziali e semiresidenziali gestiti dall'Ente.
- Servizio per trasporti con autolettiga effettuati per necessità sanitarie (ad esclusione di quelli connessi con il primo trasferimento presso la struttura, con eventuali dimissioni, con visite specialistiche non richieste dal servizio medico dell'Ente o finalizzate al riconoscimento dell'invalidità civile).
- Assistenza farmaceutica (farmaci di fascia A-B-C), fornitura gas medicale (ossigeno) al letto e materiale sanitario.
- Nell'ambito delle prestazioni a carico dell'Ente sono compresi gli obblighi di rispetto della Privacy (d.lgs. 196/2003 e s.m.i.), di rispetto dei protocolli in vigore, di diffusione e pubblicazione della Carta dei Servizi, di costruzione ed aggiornamento della documentazione sanitaria e/o sociosanitaria.
- Nella gestione dei servizi erogati l'Ente tenderà al rispetto delle abitudini di vita dell'ospite (purché compatibili con il presente regolamento) e favorirà il confronto continuo con i familiari.

ART. 11 – SERVIZIO DI PARRUCCHIERE / ACCONCIATURE

Il servizio di parrucchiere/acconciature di base (shampoo, taglio, asciugatura e pettinatura) è garantito da personale dipendente dell'Ente in possesso di specifica qualificazione Professionale o della qualifica di ASA o equipollente ed è compreso nella tariffa applicata.

In merito allo stesso, con l'intento di garantire la massima libertà di scelta ai Signori Ospiti/Utenti si prevede peraltro anche la seguente opportunità:

ogni ospite potrà chiedere di avvalersi, presso il bagno di pertinenza della camera assegnatagli (o, se disponibile, presso il Bagno Assistito), del proprio parrucchiere/a di fiducia; in tal caso dovrà concordare con il personale in servizio l'orario di intervento di tale operatore esterno e pagare direttamente al medesimo le relative tariffe.

ART. 12 – EVENTUALI SERVIZI ACCESSORI

Non sono previsti per i Signori Ospiti servizi accessori, aggiuntivi a quelli elencati nell'Art.10, da pagarsi all'Ente Pii Istituti Unificati Onlus in aggiunta alla retta.

Qualora i Signori Ospiti o loro parenti dovessero rilevare l'esigenza di avvalersi di servizi accessori aggiuntivi a quelli elencati nell'Art.10 potranno farne richiesta alla Direzione dell'Ente (anche tramite il personale operante presso la struttura) la quale si farà carico di valutare la possibilità e l'opportunità di erogarli, di proporre all'Amministrazione le eventuali tariffe da applicare, e quindi di fornire risposta in funzione delle decisioni che verranno assunte.

Il pagamento degli eventuali servizi accessori da prevedersi dietro richiesta dei Signori Ospiti/Utenti potrà avvenire con le stesse modalità e con le stesse scadenze previste per le rette di ospitalità.

ART. 13 – VOLONTARI E STAGISTI / TIROCINANTI

Nell'ambito della struttura possono essere ammessi operatori volontari attraverso la stipulazione di apposite convenzioni con organizzazioni di volontariato iscritte nel relativo registro regionale.

Potrà essere esaminata caso per caso l'ammissione di singoli volontari per lo svolgimento di sostegni specifici, anche temporanei, purché in stretta correlazione con la gestione programmata della RSA.

Possono altresì essere ammessi stagisti e/o tirocinanti in forza di convenzioni con Centri di Formazione Professionale, con Istituti Scolastici o Università, purchè siano garantite le necessarie coperture assicurative.

ART. 14 – ESCLUSIONI

Le eventuali spese farmaceutiche non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale rimangono a carico dell'Ospite, così come le prestazioni mediche specialistiche e di diagnostica strumentale.

L'Ente non fornisce carrozzine da assegnare in uso esclusivo ai Signori Ospiti, in coerenza con le vigenti disposizioni regionali, in quanto la fornitura di tali ausili è a carico del SSN.

Rimangono a carico dell'ospite in ogni caso, i seguenti costi:

- Corredo da bagno - salviette, sapone, spazzolino, dentifricio e il materiale personalizzato in genere necessario per l'igiene quotidiana.
- Bevande e caffè al di fuori dei pasti se aggiuntive a quelle indicate all'Art.10.
- Servizio di Parrucchiere/Acconciature reso da parrucchieri di propria scelta (vedasi Art.11).
- Eventuali trasporti con autolettiga come da precisazioni all'art. 10 .

ART. 15 - ASSENZE

In tutti i casi di assenza dell'Ospite dalla struttura, per qualsivoglia motivo, la retta sarà dovuta nella misura intera.
Le assenze per ricovero ospedaliero comportano il diritto al mantenimento del posto letto nella disponibilità dell'Ospite per tutta la durata del ricovero, al fine di consentirne in qualsiasi momento il rientro presso la struttura; le assenze per eventuali rientri in famiglia o altri motivi comporteranno il diritto al mantenimento del posto letto nella disponibilità dell'Ospite, entro il limite di 10 giorni.
Qualora il posto letto, con il consenso dell'Ospite e/o dei familiari e/o persone di riferimento, venisse utilizzato per il ricovero temporaneo di altra persona, verrà scontata l'intera retta per il periodo di effettivo utilizzo del posto.

ART. 16 - DIVIETI

All'interno della struttura è assolutamente vietato fumare; come pure è vietato gettare oggetti, immondizia, rifiuti, ecc. nei locali e nei giardini di pertinenza.
E' altresì fatto assoluto divieto di utilizzare presso la struttura apparecchiature elettriche aggiuntive a quelle in dotazione. Sono esclusi da tale divieto i rasoi elettrici, gli asciugacapelli, le radio, i televisori di dimensioni contenute ed i caricabatteria, purchè correttamente funzionanti e dotati di marchio CE.
Sussiste altresì il divieto di avvalersi (pena le possibili dimissioni d'Ufficio), per eventuali prestazioni di assistenza integrativa, di persone che non abbiano alcun rapporto di parentela e/o di affinità con il ricoverato e/o con la sua famiglia e che comunque non siano autorizzate dalla Direzione dell'Ente.
E' inoltre fatto divieto di introdurre nella struttura, nelle camere e nell'area esterna qualsiasi animale, nonché oggetti, attrezzature o sostanze pericolose o tali da non rispondere a requisiti di sicurezza, di igiene e/o di decoro.
A tale riguardo sarà insindacabile il giudizio discrezionale della Direzione.

ART. 17 - ACCESSO ALLA STRUTTURA - VISITE - PRESENZA DEI FAMILIARI AI PASTI

I Signori Ospiti presso la RSA di Belgioioso (ad esclusione di quelli ricoverati presso i nuclei alzheimer o comunque interessati da compromissioni cognitive), sotto la responsabilità loro personale e/o dei loro parenti, hanno libertà di accesso e di uscita dalla struttura tra le ore 8.00 e le ore 20.00 di tutti i giorni, purché avvisino il personale presente in servizio anche circa la destinazione e l'ora del rientro.
Qualora occorresse entrare o uscire al di fuori degli orari stabiliti, sarà necessario avvisare il personale presente nel turno di servizio e ottenere autorizzazione scritta.
I Signori Visitatori/Parenti potranno accedere alla struttura nella stessa fascia oraria 8.00-20.00 di tutti i giorni; è opportuno, peraltro, che tali visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo dei Signori Ospiti/Utenti.
Qualora dovessero avere necessità di accedere al di fuori degli orari stabiliti dovranno fare richiesta alla Direzione; per l'uscita sarà sufficiente chiedere al personale presente in servizio affinchè disponga l'apertura degli accessi e la successiva chiusura.

ART. 18 - TERMINE DELL'UTILIZZO DEL POSTO LETTO E DIMISSIONI

Il ritorno del posto letto alla disponibilità dell'Ente Pii Istituti Unificati-Onlus, sia per cause di trasferimento presso altre strutture, sia per dimissioni o per cause naturali, comporta la sospensione del pagamento della retta e la restituzione della retta eventualmente già pagata, con decorrenza dal giorno successivo a quello in cui si è liberato il posto letto.
La restituzione delle quote di retta non usufruite potrà avvenire previa compilazione e sottoscrizione da parte degli aventi diritto, dell'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente; il diritto di ottenere la restituzione delle quote di retta già pagate e non usufruite, sarà esercitabile entro sei mesi dall'ultimo giorno in cui è stato effettivamente utilizzato il posto letto; decorso tale termine dovrà intendersi prescritto.
L'ospite sarà libero di dimettersi in qualsiasi momento dalla Residenza Sanitaria Assistenziale.
Le dimissioni volontarie dell'ospite dovranno peraltro essere comunicate in forma scritta all'Amministrazione con almeno dieci giorni di preavviso; in difetto sarà dovuto il pagamento della retta per tutti i giorni di mancato preavviso, fino al limite massimo di dieci giorni.

In caso di dimissioni, il diritto alla restituzione della retta giornaliera già pagata e non usufruita sarà riconosciuto con le modalità di cui sopra, solo se saranno decorsi almeno 10 giorni di preavviso; in difetto l'Ente decurterà l'importo da restituire, di una somma corrispondente alla retta giornaliera per ogni giorno di mancato preavviso.
L'Ente potrà disporre le dimissioni d'ufficio dell'Ospite e recedere dal presente contratto solo con preavviso di dieci giorni, dopo aver informato la famiglia e/o i servizi sociali competenti affinché le dimissioni avvengano in forma protetta, nei seguenti casi:

- contegno incompatibile con la vita comunitaria;
- commissione di gravi infrazioni al presente regolamento o comportamenti riconducibili a ipotesi di reato;
- morosità nel pagamento della retta (è tale chi non rispetta il termine stabilito nella lettera raccomandata di messa in mora);
- ospite portatore di problematiche sanitarie e/o psichiatriche tali da incidere sulla sicurezza degli altri Ospiti e/o di altre persone.

ART. 19 - COPERTURA ASSICURATIVA

L'Ente garantisce di aver contratto opportuna polizza assicurativa contro i rischi derivanti dalla gestione dei servizi erogati presso la struttura, in particolare RCT e cumulativa infortuni, per eventuali danni di qualsiasi natura che derivassero ai Signori Ospiti o che questi causassero ad altri durante la permanenza presso la RSA.

ART. 20 - OBBLIGHI DEGLI EREDI O AVENTI CAUSA

Gli Eredi o aventi causa o obbligati ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile che hanno sottoscritto in aggiunta o in vece dell'Ospite il contratto di servizi con l'Ente, si impegnano ad assolvere gli oneri economici derivanti dalla fruizione dei servizi da parte dei Signori Ospiti che dovessero risultare impossibilitati ad assolvere gli impegni economici assunti nei confronti dei Pii Istituti Unificati Onlus.

Belgioioso 10 maggio 2025

IL DIRETTORE
Dr. Emilio Vercesi

IL PRESIDENTE
Dr. Ugo Dozzio

- SERVIZI AMBULATORIALI -

Il servizio di Fisiokinesiterapia eroga prestazioni fisioterapiche anche ad utenti esterni, ai quali vengono applicate tariffe di assoluta convenienza.
La flessibilità organizzativa del servizio consente, nella gran parte dei casi, di concordare la data e gli orari delle singole prestazioni, in modo da assecondare le esigenze degli utenti.
Le tariffe da applicarsi all'utenza esterna per la fruizione del servizio di fisiokinesiterapia sono quelle sottoindicate:

DESCRIZIONE PRESTAZIONI SERVIZIO FISIOKINESITERAPIA	TARIFFA Euro
ELETTROSTIMOLAZIONE	12,60
DIADINAMICHE	10,50
INTERFERENZIALI	10,50
IONOFORESI	10,50
ULTRASUONI	14,00
RADARTERAPIA	10,50
MASSAGGI SHIATSU	28,90
TENS	10,50
CHINESITERAPIA (RIEDUCAZIONE FUNZIONALE)	19,60
GINNASTICA RESPIRATORIA	19,60
MAGNETOTERAPIA	10,50
RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA	26,40
GINNASTICA CORRETTIVA	19,60
MASSOTERAPIA DISTRETTUALE	17,40
MASSOTERAPIA GENERALE	19,60
LASER TERAPIA	10,50
LINFODRENAGGIO MANUALE	25,40
BENDAGGIO FUNZIONALE	20,90

L'elencazione di cui sopra non ha carattere esaustivo, pertanto, qualora venissero richieste prestazioni diverse, si applicherà la corrispondente tariffa, come stabilito dal DPR 17/02/1992.

- SERVIZI DOMICILIARI -

Assistenza Domiciliare Integrata / Voucher Socio Sanitario

Già dal marzo 2001, in forza di specifica convenzione con l'ASL di Pavia, questo Ente Morale aveva iniziato la gestione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata nel rispetto dei protocolli e dei programmi formulati dai competenti servizi della stessa ASL.

Dal 1/07/2003 tale servizio ha assunto la denominazione di Voucher Socio- Sanitario e viene svolto in regime di accreditamento nel medesimo ambito territoriale.

Le tipologie delle prestazioni attualmente erogate sono quelle rese dalle sottoelencate figure professionali: Medico Geriatra – Medico Palliatore - Medico Fisiatra – Psicologo – Infermiere Professionale – Fisioterapista – Operatore Socio Sanitario - Ausiliario Socio Assistenziale.

La responsabilità del nostro personale professionista impegnato nell'erogazione del voucher è limitata al corretto espletamento delle prestazioni prescritte nel piano di cure individuale predisposto dall'ASL.

Il nostro personale, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza sanitaria, deve improntare il proprio comportamento al rispetto ed alla comprensione dell'assistito, ispirandosi ai principi della solidarietà umana e subordinando ogni propria azione alla consapevole necessità e responsabilità della sua assistenza.

Nei limiti della disponibilità delle relative figure professionali le prestazioni domiciliari richieste dal voucher verranno erogate nei giorni feriali tra le ore 8 e le ore 20 (prevalentemente nella fascia oraria 8/14) secondo accordi con i singoli utenti. Solo in casi di particolare necessità assistenziale le prestazioni potranno essere erogate anche nei giorni festivi.

L'erogazione della prestazione viene attivata, dal momento della comunicazione della scelta:

- entro 24 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un alto grado di intensità assistenziale
- entro 48 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un medio grado di intensità assistenziale
- entro 72 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un basso grado di intensità assistenziale.

Nell'ambito del servizio di Voucher Socio Sanitario l'Ente Pii Istituti Unificati eroga, sempre in regime di accreditamento, anche prestazioni di "Cure Palliative".

DOVE OPERIAMO: con il servizio di Voucher Socio Sanitario operiamo presso il domicilio dei Signori Utenti residenti nei 25 Comuni costituenti il Distretto Socio Sanitario di Corteolona e Belgioioso (cosiddetta zona della "Bassa Pavese" localizzata a sud di Pavia fino al fiume Po ed al confine con la provincia di Lodi)

Possesso dei Requisiti di Accreditamento

L'Ente Pii Istituti Unificati Onlus possiede tutti i requisiti per l'esercizio e l'accreditamento dell'Assistenza Domiciliare richiesti dalla Regione Lombardia con d.g.r. 3540 e 3541 del 30.05.2012, anche con riferimento alle "Cure Palliative".

LE TARIFFE (in vigore per l'anno in corso)

Per beneficiare di tali prestazioni a titolo gratuito occorre rivolgersi al proprio medico di base.

Qualora l'Utente non potesse beneficiare del suddetto servizio a titolo gratuito, l'Ente potrà erogare le stesse prestazioni, sempre al domicilio ma a pagamento, applicando la tariffa di €. 32,40 orari per I.P. e per FKT, di € 24,30 orari per ASA e € 25,60 per OSS.

La tariffa per le prestazioni di durata inferiore all'ora sarà proporzionalmente ridotta.

****

Il pagamento per la fruizione dei Servizi ambulatoriali e Domiciliari deve avvenire in via anticipata, dietro emissione di specifica fattura, fiscalmente regolare. Qualora, per qualsivoglia motivo, l'utente non usufruisca concretamente delle prestazioni fatturate, si procederà, dietro richiesta, al rimborso totale o parziale di quanto pagato.

ORARI VISITE ESTERNE

Ogni cliente può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario tra le ore 08.00 e le ore 20.00 di tutti i giorni. E' opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo dei clienti.

Nella fascia oraria dalle ore 20.00 alle ore 08.00 le visite potranno avvenire esclusivamente dietro autorizzazione scritta, previa richiesta adeguatamente motivata, sentito il parere del Responsabile Medico.

SERVIZI SPECIFICI

Vitto	Il servizio ristorazione viene gestito direttamente dall'Ente con proprio personale qualificato presso la cucina della RSA nel rispetto delle procedure HACCP, utilizzando prevalentemente prodotti freschi. Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti nella RSA con il seguente orario: • colazione dalle ore 7.30 alle ore 9.00 circa • pranzo dalle ore 11.45 alle ore 13.00 circa • cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30 circa. Il menù è articolato su sette giorni settimanali, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali. Il menù è stato strutturato con la stretta collaborazione di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità. Il menù del giorno è quotidianamente esposto nell'apposita bacheca all'ingresso della Residenza Sanitaria Assistenziale per una facile consultazione dei Signori Ospiti e Loro familiari – Si allegano, a titolo esemplificativo, due menù tipo.
Alloggio	Gli alloggi sono così costituiti: N° 72 camere totali di cui: N° 18 camere a 1 letto N° 54 camere a 2 letti Tutte le camere sono dotate di servizi igienici. In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite.
Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati definiti in Unità Operativa Interna	Per ogni cliente vengono definiti i Piani assistenziali e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multi professionale delle Equipe Interdisciplinari Interne. Tali Equipe, elementi essenziali dell'organizzazione, sono gruppi di lavoro multiprofessionali, afferenti ad ogni Nucleo, che si riuniscono periodicamente con il compito di stilare i Piani Assistenziali Individualizzati e mantenere costante il loro aggiornamento in funzione delle mutevoli esigenze degli utenti.
Assistenza infermieristica	Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.
Assistenza medica e specialistica	Gli ospiti in servizio residenziale usufruiscono dell'assistenza medica dei medici dipendenti e/o incaricati direttamente dall'Ente. L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, per le prestazioni cardiologiche e fisiatriche, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti con tempi di attesa ridotti grazie alla disponibilità delle Strutture Ospedaliere.
Assistenza sociale	Svolta con spirito collaborativo nell'ottica della integrazione prevista dal Modello a Rete della Regione Lombardia, dalle Assistenti Sociali del Piano di Zona del Distretto ASL di riferimento. Al buon andamento di tale servizio concorrono le Addette Amministrative in collaborazione con gli Assessori Comunali ai Servizi Sociali.

Sostegno psicologico	L'Ente garantisce il sostegno psicologico dei familiari e del personale avvalendosi della consulenza di uno Psicologo.
Attività educativo-animativa e occupazionale	Educatori Professionali – Animatori, garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.
Riabilitazione fisiochinesiterapica e palestra	La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tali risultati di salute.
Palestra	La struttura è dotata di palestra di circa 120 mq per le attività fisioterapiche
Igiene e cura della persona	E' garantita dagli Ausiliari Specializzati (A.S.A.) e dagli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.
Servizio pulizia e sanificazione ambientale	Il servizio è gestito direttamente dall'Ente con proprio personale ed è oggetto di monitoraggio e valutazione costante da parte di un apposito gruppo di lavoro.
Pedicure - Manicure	Si occupa dell'igiene, cura e medicazione delle estremità degli arti superiori e inferiori, nella normalità e nella patologia, in collaborazione con i servizi infermieristici e riabilitativi.
Assistenza religiosa	Il servizio di assistenza religiosa è garantito da un sacerdote della parrocchia di Belgioioso che è incaricato come Cappellano presso la R.S.A. L'attività religiosa si articola nei seguenti giorni: • Mercoledì Santa Messa alle ore 9,30; • Domenica Santa Messa alle ore 09,00. Il Cappellano è presente quotidianamente presso la struttura.
Parrucchiere e barbiere	Il servizio di Parrucchiere/Barbiere è garantito tutti i giorni feriali dalle ore 8,30 alle ore 11,45 in apposito locale adeguatamente attrezzato e viene svolto da personale dipendente dell'Ente, senza alcun costo aggiuntivo per l'Utente.
Guardaroba, lavanderia e stireria	L'Ente offre un servizio guardaroba con l'intento di soddisfare le esigenze della persona accolta. Gli indumenti degli utenti devono essere contrassegnati, prima dell'ingresso in R.S.A., con apposito numero. Quotidianamente il servizio lavanderia della RSA effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli Utenti. Il servizio declina ogni responsabilità per danni agli indumenti e/o per loro smarrimento dovuti al mancato rispetto delle indicazioni fornite al momento dell'ingresso. Si suggerisce ai Signori Ospiti e loro parenti di ridurre il più possibile la consegna al Servizio Lavanderia di capi delicati o di lana, in quanto la frequenza dei lavaggi provoca danneggiamenti irreversibili agli stessi. Il lavaggio della biancheria piana e delle coperte è affidato ad una ditta esterna.

Gite esterne	Sono organizzate dal Servizio Animazione, fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività), oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).

SERVIZI GENERALI

Sale da pranzo	La struttura è dotata di sale da pranzo articolate in ogni nucleo.
Sala TV	Ogni nucleo della Residenza è dotato di apposita sala TV. Tutti i martedì gli Ospiti sono invitati alla visione di un film recente
Sala polivalente	La RSA è dotata di più sale polivalenti. In una delle sale polivalenti si effettuano le riunioni dell'Equipe Interdisciplinare Interna. Le sale vengono utilizzate anche per lezioni di corsi di formazione, nonché per incontri con le rappresentanze sindacali e con i familiari.
Biblioteca	Nella RSA è attivo un ricco servizio biblioteca curato dal Servizio Animazione.
Nastroteca	Nella RSA, a cura del Servizio Animazione è stata attivata la nastroteca in collaborazione con l'Associazione "Il libro parlato". Grazie a tale servizio, gli Ospiti possono ascoltare con apposite cuffie la lettura di diversi libri da scegliersi nell'ambito di un vasto catalogo.
Cappella Religiosa	In struttura è presente una Cappella Religiosa per il raccoglimento e la preghiera. Le Sante Messe vengono celebrate in un ampio locale polifunzionale.
Angolo bar	Il servizio bar – a pagamento - è garantito attraverso macchine distributrici di bevande calde, bevande fredde, gelati e merende.
Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (UARP)	L'UARP, collocato all'ingresso della RSA, svolge funzioni di accoglienza e di informazione anche per tutti i servizi erogati dall'Ente. Tale ufficio ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente la struttura. L'UARP è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 17.00 (sabato ore 8.00 – 12.00)
Servizio telefonico	In tutte le strutture è possibile ricevere telefonate dall'esterno: l'UARP provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico del nucleo in cui è accolta la persona desiderata. E' disponibile all'interno della R.S.A. un telefono pubblico funzionante con schede telefoniche prepagate.
Servizio in occasione di ricovero ospedaliero	In caso di ricovero in Ospedale, l'Ente garantisce per il cliente il servizio di lavanderia, nonché, nel caso non vi siano parenti di riferimento, la visita da parte del personale della struttura per verificarne e supportarne lo stato psico-fisico.

MENU' TIPO

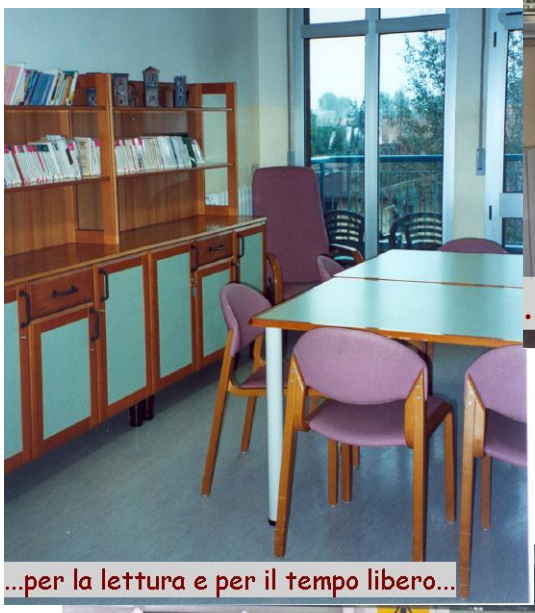
Primavera-Estate		Autunno -Inverno	
Pranzo		**Pranzo**	
Primo piatto:	Pennette all'amatriciana Filini in brodo	*Primo piatto*:	Risotto con asparagi Filini in brodo
Secondo piatto:	Melanzane ripiene al pomodoro e basilico Bolliti misti	*Secondo piatto:*	Frittata con spinaci Bolliti misti
Contorno:	Insalata di pomodori e fagiolini Purea di patate Insalata milanese	*Contorno*:	Zucchine alla parmigiana Purea di patate Insalata milanese
Frutta	Frutta di stagione Mousse di frutta	*Frutta*	Frutta di stagione Mousse di frutta
Cena		**Cena**	
Primo piatto:	Pasta e patate Stelline in brodo Semolino	*Primo piatto*:	Zuppa di cereali Stelline in brodo Semolino
Secondo piatto:	Arrosto di tacchino Formaggi misti Prosciutto cotto	*Secondo piatto:*	Merluzzo gratin Formaggi misti Prosciutto cotto
Contorno:	Zucchine trifolate Purea di patate Insalata variegata	*Contorno*:	Biete al forno Purea di patate Insalata variegata
Frutta	Frutta di stagione Mousse di frutta	*Frutta*	Frutta di stagione Mousse di frutta

N.B. Ad ogni pasto a scelta: omogeneizzato di carne e carne macinata

... per il raccoglimento e la preghiera..

...per stare insieme...

...per farsi belli...



...per la lettura e per il tempo libero...

...per gustare i nostri piatti...

...per cucinare...

GLI STAGISTI

In alcuni periodi dell'anno, sulla base di specifiche convenzioni con diversi Centri di Formazione Professionale, all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale, sono presenti allievi di corsi di qualificazione professionale, per l'effettuazione degli Stage formativi nell'ambito della organizzazione aziendale. Tali tirocinanti, sono seguiti con funzioni di TUTOR dai Coordinatori dei Servizi dell'Ente e sono anch'essi coperti da apposite polizze assicurative.
In alcuni casi effettuano periodi di stage formativo presso l'Ente anche studenti iscritti agli ultimi anni delle Scuole Superiori interessati a conseguire oltre ad una significativa esperienza umana e professionale, anche i cosiddetti "Crediti Formativi" previsti dalla vigente legislazione scolastica.

LA GIORNATA TIPO

La giornata tipo è scandita dalle seguenti fasi, le quali non vengono tutte elencate con l'indicazione delle fasce orarie nelle quali si svolgono, stante la evidente sovrapposizione di molte di esse in funzione della prevalente personalizzazione della programmazione del servizio.

… prima di pranzo…

SVEGLIA (6,30 – 9,00)
ALZATA DAL LETTO
IGIENE QUOTIDIANA
PRIMA COLAZIONE
VISITA MEDICA
ASSISTENZA INFERMIERISTICA (terapie, medicazioni)
SPUNTINO/IDRATAZIONE DI META' MATTINA
ATTIVITA DI FISIOKINESITERAPIA
INCONTRO CON PARENTI E VISITATORI
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE E OCCUPAZIONALI
PRANZO (11,45 – 13,30)

… il pomeriggio e la sera …

RIPOSO POMERIDIANO
VISITA MEDICA
ASSISTENZA INFERMIERISTICA
ATTIVITA' DI FISIOKINESITERAPIA
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE E OCCUPAZIONALI
INCONTRO CON PARENTI E VISITATORI
CENA (18,30 – 19,30)
ATTIVITA' ASSITENZIALI
CAMOMILLA (20,00 – 20,30)
INIZIO RIPOSO NOTTURNO
ATTIVITA' ASSISTENZIALI
CONTROLLI

Si sottolinea ancora che l'indicazione delle attività e delle fasi nelle quali è articolata la giornata tipo non ha carattere di rigidità, in quanto l'organizzazione del lavoro e delle attività, all'interno della R.S.A. tende a privilegiare **aspetti di personalizzazione del servizio** conciliandoli con alcuni **elementi di necessaria standardizzazione**.

La effettiva fruizione delle varie attività e prestazioni da parte dei Signori Ospiti utenti può essere differenziata tra ciascuno di essi in funzione del Piano Assistenziale Individualizzato redatto e periodicamente aggiornato dall'equipe interdisciplinare.

Altre differenziazioni possono avvenire in funzione della giornata festiva o meno (ad esempio la celebrazione della Santa Messa avviene il mercoledì alle ore 9,30 e la domenica alle ore 09,00), in funzione dei calendari programmati per le uscite esterne, le brevi gite in giornata o serali.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

L'ammissione alla Residenza Sanitaria Assistenziale gestita da questo Ente, in coerenza con il vigente Statuto ed in ossequio ai principi di imparzialità e di buona amministrazione, avviene secondo le seguenti priorità:

1. Precedenza ai residenti in Belgioioso confermando l'interpretazione già stabilita alcuni anni orsono, in analogia con le disposizioni sul "Domicilio di soccorso", che la residenza deve avere una "anzianità" di due anni (ciò per evitare trasferimenti di residenza "di comodo").

2. Precedenza ai Signori Ospiti/Utenti di altri Servizi Residenziali o Semiresidenziali gestiti dall'Ente.

3. Precedenza, in base all'ordine cronologico di presentazione della domanda, per i residenti nell'ambito territoriale di competenza dell'A.S.L. di Pavia.

4. Riserva per i "Casi Sociali", purchè limitati numericamente, che verranno segnalati con comunicazione scritta dai Servizi Sociali territorialmente competenti.

5. Le domande di ospitalità dei residenti in altre Province saranno prese in considerazione in via subordinata a quelle dei residenti in Provincia di Pavia.

Si Sottolinea

che l'ospitalità, indipendentemente dall'ordine cronologico, rimane subordinata alle verifiche circa l'appropriatezza del ricovero, in termini di compatibilità della classificazione funzionale con la tipologia dei posti letto che, di volta in volta, si renderanno disponibili.

Il Personale Amministrativo registra con scrupolosità le domande di ricovero che pervengono al protocollo dell'Ente e tiene aggiornata la lista d'attesa, utilizzando i supporti informatici a disposizione, in modo da garantirne la assoluta trasparenza.

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'AMMISSIONE

Modulo unico di 4 pagine:

Pagina 1 e 2 per richiesta ammissione e dati anagrafici da compilarsi a cura dell'interessato o da familiare/persona di riferimento;

Pagina 3 questionario medico da compilarsi da parte del Medico Curante;

Pagina 4 informativa resa ex D.Lgs. 196 del 30/06/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e formula di consenso per trattamento dati comuni e sensibili

Per le sole ammissioni presso il Nucleo Alzheimer occorre allegare diagnosi certa di demenza senile con indicazione dei punteggi M.M.S.E. e U.C.L.A., redatta da medico specialista.

Successivamente, la richiesta verrà inserita nelle graduatorie dell'Ente differenziate per classificazione funzionale.

Per l'accesso al servizio di Centro Diurno Integrato, viene effettuato anche un colloquio medico, eventualmente a domicilio, durante il quale vengono somministrate alcune schede di valutazione (M.M.S.E., ADL e IADL) affinché il medico in servizio presso la struttura che accoglierà la persona, possa esprimere parere di idoneità all'accoglimento.

Nel momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'accoglimento, l'ospite o, in sua vece, un familiare, dovrà sottoscrivere un documento prestampato e consegnare all'Ufficio Amministrativo alcuni documenti; dovrà essere formalizzato anche il contratto d'ingresso per la disciplina dei relativi rapporti giuridici ed economici.

Già con la sottoscrizione della domanda, il cliente si impegna a non avvalersi (**pena le possibili dimissioni d'ufficio dell'Ospite**), per eventuali prestazioni di assistenza integrativa, di persone che non abbiano alcun rapporto di parentela con il ricoverato e/o con la sua famiglia e che comunque non siano autorizzate dall'Ente.

Sarà cura del Responsabile, o suo delegato, accogliere il cliente al suo arrivo in struttura.

L'UARP è a disposizione per eventuali chiarimenti.

N.B.: LE PROCEDURE DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DEI SIGNORI OSPITI SONO ANALITICAMENTE DISCIPLINATE DA SPECIFICI PROTOCOLLI DISPONIBILI SIA PRESSO L'AMBULATORIO MEDICO/INFERMIERISTICO SIA PRESSO OGNI NUCLEO RESIDENZIALE.

MEZZI DI TRASPORTO PER L'ACCESSO ALLE STRUTTURE

Grazie alla propria localizzazione nel Centro Abitato di Belgioioso, l'accesso può avvenire attraverso una diversificata possibilità di impiego di mezzi di trasporto, come di seguito elencati in ordine di priorità:

1	Automobili di uso privato	Sussiste ampia disponibilità di parcheggi gratuiti nell'area esterna della Struttura
2	Biciclette e motocicli	Molto diffusa per chi proviene da Belgioioso e dai paesi limitrofi – disponibilità di parcheggio coperto
3	Pullman	Due autolinee collegano Belgioioso con Pavia, Milano e altri molti paesi della zona, con orari diversi
4	Treno	Attraverso la linea ferroviaria Pavia-Cremona con fermata alla stazione di Belgioioso
5	Automobili di uso pubblico (TAXI)	Di scarso impiego
6	Autoambulanze e/o mezzi speciali per disabili	A tale riguardo esistono presso la RSA zone coperte per arrivo-partenza e parcheggi riservati

STANDARD DI QUALITA' GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche.

Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati».

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Equipe Interdisciplinare Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione sono chiamate a lavorare in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli utenti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei Signori Utenti.

Formazione del personale

Tutto il personale dell'Ente è in possesso del titolo di studio e professionale richiesto dal profilo professionale e dalla posizione funzionale occupata all'interno della struttura organizzativa.

L'Ente promuove e favorisce la formazione del proprio personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati e della tensione verso obiettivi di costante miglioramento.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi.

I clienti ed i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione, almeno una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione del cliente, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli operatori dei nuclei.

Corretto utilizzo delle risorse

Con cadenza mensile si procede ad un monitoraggio molto analitico, effettuato con il supporto di adeguati strumenti informatici, circa l'impiego delle risorse umane e finanziarie al fine di consentire una costante verifica in merito all'efficacia ed efficienza della gestione e la coerenza con gli obiettivi definiti all'inizio di ogni anno.

Sistemi informativi scritti e informatizzati

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree dei nuclei, sono: *procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, ordini di servizio interni.*

Negli ambulatori sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

Particolarmente efficace si sta rivelando l'impiego di uno specifico software denominato "Cartella Socio Sanitaria", tramite il quale vengono rilevati, analizzati e gestiti, utilizzando criteri di Valutazione Multidimensionale Geriatrica, tutti i bisogni di natura Assistenziale, Sanitaria, Riabilitativa e Relazionale dei Signori Utenti e vengono programmate e registrate tutte le risposte fornite dai competenti servizi dell'Ente.

HACCP

L'Ente ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 e s.m.i. (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene periodicamente rivisto ed aggiornato dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni.

In aggiunta ai controlli ispettivi effettuati dal competente servizio dell'Azienda Sanitaria Locale di Pavia, periodicamente sono effettuati, senza alcun preavviso per gli Operatori, da un laboratorio privato incaricato dall'Ente, anche prelievi ed analisi specifiche su campioni di cibo, nonché tamponi sugli ambienti di cucina in cui i pasti sono confezionati.

Applicazione Decreto Legislativo 231/2001

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente ha dato compiuta attuazione al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n° 231 adottando modelli organizzativi adeguati alla prevenzione di reati con deliberazione n° 63 del 27/12/2012.

Possesso requisiti di Accreditamento ex Dgr 30 maggio 2012 n. 3540

L'Ente Pii Istituti Unificati Onlus possiede tutti i requisiti trasversali di esercizio e di accreditamento richiesti dalla Regione Lombardia (declinati nell'allegato B – capitoli 1 e 2 della Dgr 3540/2012) sia con riferimento agli aspetti strutturali/tecnologici ed a quelli soggettivi (relativi al legale rappresentante ed ai componenti gli organi di amministrazione, alla forma giuridica ed alla affidabilità economica finanziaria), sia con riferimento ai requisiti organizzativi e gestionali.

STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dal cliente stesso. Sono elencati, divisi per tipologia e per struttura, nella tabella seguente.

Tipologia standard		Standard di qualità specifica
Assistenza		
Umanizzazione dell'assistenza		
1	Esistenza di zone della struttura predisposte per il rispetto della privacy in occasione di decessi	Sì
2	Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.00	Sì
3	Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	12 h 12 h
Continuità dell'assistenza		
4	Numero dimissioni accompagnate da relazione sanitaria per il medico di base / numero totale delle dimissioni * 100	100%
Assistenza alberghiera		
5	Numero di posti letto in camere con servizi igienici riservati ai clienti / numero di posti letto * 100	100% (126/126)
6	Numero di servizi igienici per i clienti / numero di posti letto * 100	50% (63/126)
7	Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo / numero di posti letto * 100	100% (126/126)
8	Numero di posti letto a 3 sezioni / numero posti letto * 100	100% (126/126)
9	Numero di posti letto con luce individuale / numero posti letto * 100	100% (126/126)
10	Numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale funzionante / numero posti letto * 100	100% (126/126)
11	Numero di camere con quattro o più posti letto / numero camere * 100	0% (0/69)
12	Numero di camere con meno di tre posti letto / numero camere * 100	100%
13	Numero medio di posti letto per camera (numero posti letto / numero camere)	1,75 (126/72)
14	Numero di telefoni mobili (cellulari o cordless) ad uso dei clienti / numero posti letto * 100	0,8% (1/126)
15	Numero di telefoni fissi ad uso dei clienti / numero posti letto * 100	6,35% (8/126)
16	Possibilità di usufruire gratuitamente di un parrucchiere operante per 5 giorni/settimana	Sì
17	Possibilità di usufruire gratuitamente di un barbiere operante per 6 giorni/settimana	Sì
Assistenza preventiva		
18	Numero di posti letto attrezzati con materassi antidecubito / numero posti letto *100	12,69 16/126
19	Numero di posti letto attrezzati con cuscini antidecubito / numero posti letto *100	19,84 25/126
Riabilitazione		
20	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Fisioterapista)	113
Animazione		
21	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Educatore Professionale Animatore)	100
Vitto		

22	Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per i clienti a dieta libera	Sì
23	Distribuzione del pranzo entro le ore 12.00	Sì
24	Distribuzione della cena entro le ore 19.00	Sì
Tempo libero		
25	Numero medio di uscite per anno	15
Diritto all'informazione		
26	Esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico	Si
27	Numero medio di ore di apertura giornaliera dell'UARP	9 h
28	Numero medio di giorni entro i quali viene consegnata la copia della cartella clinica dal giorno della richiesta	15 gg.
29	Esistono procedure scritte e trasparenti relative ai criteri per la formazione e gestione delle liste d'attesa	Sì
30	Gli utenti e loro familiari possono visitare la Struttura	Sì
31	Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie	Sì
Caratteristiche generali dell'assistenza		
32	Gli ospiti non allettati sono quotidianamente vestiti con il proprio abbigliamento da giorno	Sì
33	Agli ospiti vengono garantite direttamente le prestazioni di podologo, barbiere e parrucchiere	Sì
34	Vengono registrati peso corporeo, bagni periodici, alvo e diuresi	Sì
Valutazione della qualità		
35	Vengono adottati sistemi di valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza erogata	Sì
36	Vengono adottati sistemi di valutazione della soddisfazione degli ospiti, delle famiglie, degli operatori	Sì

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ogni anno il Consiglio di Amministrazione, tenendo in debita considerazione anche le proposte dei Signori Ospiti/Utenti e di tutto il personale impiegato nei vari servizi, definisce in modo analitico gli obiettivi di miglioramento e si impegna a favorirne il raggiungimento compatibilmente con le risorse disponibili.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta **(**Cognome**)**_____**(**Nome**)**_____,

residente in via _____n°____, a _____,

in qualità di (indicare la **parentela**)_____ del Sig./della Sig.ra _____,

- ☐ Ospite c/o R.S.A. – Residenza Sanitaria Assistenziale
- ☐ Utente esterno Servizio FKT – Fisiokinesiterapia
- ☐ Utente A.D.I. – Assistenza Domiciliare Integrata

Tel.: _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione dell'Ente che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

_____

_____

_____

_____

_____

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione dell'Ente che (esprimere eventuali **suggerimenti)**:

_____

_____

_____

_____

Ai sensi del D.Lgs.196/2003 autorizzo l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____ Firma _____

Il presente modulo va consegnato presso l'Ufficio Amministrativo.
La Direzione si impegna, attivando eventualmente i competenti servizi, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 10 giorni dalla data di protocollo del modulo.

N.B.: OGNI OSPITE, UTENTE, FAMILIARE O VISITATORE, PUO' SEGNALARE EVENTUALI DISSERVIZI E FORMULARE PROPOSTE MIGLIORATIVE ANCHE VERBALMENTE PRESSO L'UARP/UFFICIO AMMINISTRATIVO O PRESSO L'AMBULATORIO MEDICO / INFERMIERISTICO, SENZA DOVER NECESSARIAMENTE SOTTOSCRIVERE IL PRESENTE MODULO. IN TALE CASO LE SEGNALAZIONI SARANNO RIPORTATE A CURA DEL NS. PERSONALE SUI RELATIVI REGISTRI APPOSITAMENTE ISTITUITI.

PII ISTITUTI UNIFICATI ONLUS
Ente Morale
27011 BELGIOIOSO PV

Il Presidente

Belgioioso

Gent.ma Sig.ra

Preg.mo Sig.re

Anche nell'anno in corso, questa Amministrazione propone un Questionario sul grado di soddisfazione dei Sig.ri Utenti al fine di rilevare se la qualità dei servizi erogati risulta adeguata alle Loro esigenze ed alle Loro aspettative.

Si vuole così consolidare il rapporto di fiducia e di collaborazione tra questo Ente Morale ed i Sigg.ri Utenti, mediante un loro coinvolgimento diretto, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la qualità del servizio offerto.

La preghiamo cortesemente di compilare il questionario, anonimo, seguendo le istruzioni riportate nella pagina seguente; sarà nostra premura tenere nella dovuta considerazione le eventuali osservazioni e critiche, che vorrà comunicarci.

Si precisa peraltro che la compilazione del questionario, rappresenta comunque una facoltà e non costituisce un obbligo.

Il personale in servizio Le consegnerà la presente lettera con l'allegato questionario, unitamente ad una busta bianca; una volta che Lei lo avrà compilato, potrà riconsegnarlo, richiuso all'interno della busta, inserendolo nella apposita cassetta posizionata nell'atrio della Struttura, entro il

Rimanendo a sua disposizione per ogni eventuale chiarimento, ben consapevoli dell'impegno richiestoLe, ci scusiamo per il tempo che Le sottrarremo con la presente iniziativa e La ringraziamo anticipatamente per la gradita quanto preziosa collaborazione.

Con i migliori saluti

Dott. Ugo DOZZIO

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

Istruzioni per la compilazione

Deve indicare la risposta barrando con una crocetta la casella corrispondente.
(importante: è possibile INDICARE UNA SOLA RISPOSTA per ciascuna domanda)

Alcune domande prevedono una risposta LIBERA. In questo caso, troverà uno spazio di una o più righe in cui scrivere la Sua risposta.

Molte domande, invece, prevedono la possibilità di scelta fra quattro giudizi: molto soddisfatto, soddisfatto, insoddisfatto, molto insoddisfatto. La preghiamo di attenersi a questi criteri, nell'individuazione della sua risposta:

molto soddisfatto	la prestazione che ha ricevuto è SUPERIORE a quella che si aspettava
soddisfatto	la prestazione che ha ricevuto è INFERIORE a quella che si aspettava, ma è comunque ADEGUATA alle sue esigenze
insoddisfatto	la prestazione che ha ricevuto è INFERIORE a quella che si aspettava, ed INADEGUATA alle sue esigenze
molto insoddisfatto	il servizio si è rivelato LARGAMENTE ED ASSOLUTAMENTE INADEGUATO

Da ultimo, Le ricordiamo che IL QUESTIONARIO E' FACOLTATIVO E IN FORMA ANONIMA: **NON E' RICHIESTA L'INDICAZIONE DEL SUO NOME E COGNOME.**

INFORMAZIONI GENERALI

Chiediamo cortesemente di barrare una sola casella per indicare

Colui /Colei che compila è:

un Ospite ☐ un Familiare/Parente ☐ Altro ☐

Tipo di ospitalità:

R.S.A Belgioioso

RESIDENZA A ☐ RESIDENZA B ☐

NUCLEO 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐

Durata dell'ospitalità:

da meno di un mese ☐
da uno a sei mesi ☐
da sei mesi a un anno ☐
da più di un anno ☐

SEZIONE "A"

1	Da chi ha avuto le prime informazioni sulla nostra Struttura	ASL ❒	Comune ❒	Parenti Conoscenti ❒	Medico ❒	Internet ❒	Altro ❒
2	Secondo Lei, il servizio erogatoLe in questa Struttura è cambiato nel corso della Sua permanenza?	Sì ❒	No ❒				
3	Se sì, quali sono le differenze che ha rilevato? (Sia in termini positivi che negativi)_____						
4	Come giudica l'impegno dei responsabili dell'Ente per migliorare la qualità del servizio offerto?	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒		
5	Come giudica il rapporto fra la qualità dei servizi che Le vengono erogati e l'entità della retta sostenuta?	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒		
6	Nel caso se ne presentasse il bisogno, si rivolgerebbe ancora a questo Ente per l'assistenza di un Suo caro?	Sì ❒	No ❒				
7	Raccomanderebbe ai Suoi amici e/o conoscenti di rivolgersi al nostro Ente nel caso avessero bisogno di avvalersi di servizi analoghi a quelli da noi erogati?	Sì ❒	No ❒				
8	Ci sono stati casi in cui il servizio e/o le prestazioni erogatele si sono rivelati superiori alle Sue aspettative	Sì ❒	No ❒				
9	In quale caso? _____						
10	Durante l'ultimo anno della sua permanenza presso la Struttura, si sono verificati episodi veramente spiacevoli imputabili a carenze/negligenze del personale?	Sì ❒	No ❒				
11	In quale caso e con quale frequenza? _____						
12	Ed imputabili ad altri Signori Ospiti?	Sì ❒	No ❒				
13	In quale caso e con quale frequenza?_____						
14	Conosce la carta dei servizi di questo Ente?					Sì ❒	No ❒
15	Come giudica la Carta dei Servizi di questo Ente? Esprima un Suo giudizio sui singoli aspetti	Le informazioni sono comprensibili?				Sì ❒	No ❒
		Le informazioni sono complete?				Sì ❒	No ❒
		La carta è di facile consultazione?				Sì ❒	No ❒

		La carta è efficace nel fornire le informazioni?		Sì ❒	No ❒
16	Come giudica la coerenza fra i servizi descritti nella Carta dei Servizi e quelli concretamente erogati?	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒

SEZIONE "B"

Assistenza e cura	17	Cure mediche	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	18	Cure infermieristiche	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	19	Cure fisioterapiche	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	20	Assistenza del personale ausiliario	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
Igiene ambientale	21	Pulizia delle camere e dei servizi igienici	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	22	Pulizia locali, spazi comuni	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	23	Pulizia area esterna (parcheggi, giardini, vialetti e zone di sosta)	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
Pasti	24	qualità dei cibi	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	25	varietà del menù	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	26	presentazione e distribuzione del pasto	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	27	orario dei pasti	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
Servizio Lavanderia e barbieria	28	Biancheria da letto	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	29	Indumenti personali	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	30	Barbieria/Parrucchiera	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	31	Pedicure/Manicure	Molto Soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto

			❒	❒	❒	❒
Ambiente	32	Temperatura e umidità nelle camere degli Ospiti	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	33	Numero e qualità dei bagni a disposizione degli Ospiti	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	34	Segnaletica in struttura	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	35	Spazi verdi attrezzati ed ombreggiati	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	36	Parcheggi	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
Relazioni con il personale	37	Suo rapporto con il Personale Ausiliario	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	38	Suo rapporto con gli Infermieri Professionali	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	39	Suo rapporto con i Coordinatori	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	40	Suo rapporto con i Fisioterapisti	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	41	Suo rapporto con i Medici	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	42	Suo rapporto con il Medico Responsabile del Nucleo Residenziale	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	43	Suo rapporto con la Direzione	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
	44	Suo rapporto con il Personale Amministrativo	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
Servizio di Animazione	45	Come giudica l'assistenza offerta dal Servizio di Animazione?	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒
Servizio di Manutenzione	47	Come giudica l'assistenza offerta dal Servizio di Manutenzione?	Molto Soddisfatto ❒	Soddisfatto ❒	Insoddisfatto ❒	Molto Insoddisfatto ❒

Eventuali osservazioni e/o suggerimenti

_____

_____