

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

PIAZZA MONS. CLERICI 6 - 27011 BELGIOIOSO - PV - TEL. 0382/960445 FAX 0382/970656 e-mail [info@piubelgioioso.it](mailto:info@piubelgioioso.it)

## **RESIDENZA PER ANZIANI "CESARE PARISIO"**

VIA ROMA N° 11/13

27014 CORTEOLONA E GENZONE

TEL. 0382/973997

FAX 0382/973997

e-mail [residenzaparisio@piubelgioioso.it](mailto:residenzaparisio@piubelgioioso.it)



**CENTRO  
DIURNO  
INTEGRATO**

**MINI  
ALLOGGI  
PROTETTI**

# **CARTA DEI SERVIZI**

DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO 02 GENNAIO 2024

REVISIONE N° 18



# INDICE

Premessa	Pag.	2
Lettera ai clienti	Pag.	3
Introduzione/Prefazione	Pag.	4
Carta dei Diritti della Persona Anziana	Pag.	5
L'Ente gestore – Le origini	Pag.	8
L'Ente gestore – La storia recente	Pag.	9
La missione aziendale	Pag.	11
La struttura organizzativa	Pag.	13
Principi sull'erogazione del servizio	Pag.	14
Certificazione spese degenza per deducibilità fiscale	Pag.	15
Codice etico	Pag.	16
I servizi offerti	Pag.	21
Mini Alloggi Protetti	Pag.	22
Le tariffe giornaliere	Pag.	23
Regolamento Mini Alloggi Protetti	Pag.	24
Centro Diurno Integrato	Pag.	29
Le tariffe del CDI	Pag.	30
Orari visite esterne	Pag.	31
Servizi specifici	Pag.	32
Servizi generali	Pag.	34
Menù tipo	Pag.	35
La giornata tipo	Pag.	36
Modalità di accesso ai servizi	Pag.	37
Mezzi di trasporto per accesso alle strutture	Pag.	39
Standard di qualità generali	Pag.	40
Standard di qualità specifici	Pag.	41
Obiettivi di miglioramento	Pag.	42
Questionario di rilevazione della qualità percepita	Pag.	43
Modulo per segnalazioni e suggerimenti	Pag.	47



# **PII ISTITUTI UNIFICATI ONLUS**

**ENTE MORALE**

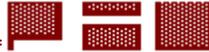
**BELGIOIOSO (PV)**

## **RESIDENZA PER ANZIANI "CESARE PARISIO"**

**Via ROMA, 11/13 - 27014 Corteolona e Genzone (PV)**

La struttura, realizzata dal Comune di Genzone attraverso il recupero di una porzione di Cascina Lombarda, è localizzata in via Roma 11/13 e cioè nel centro storico di Genzone, su un'area limitrofa alla piazza principale a pochi metri dalla Chiesa e dal Municipio.

Il recupero dell'intero complesso edilizio, cui il Comune di Genzone ha assegnato la denominazione di "Residenza per Anziani Cesare Parisio", è avvenuto nell'ambito di un Progetto Integrato, finanziato in parte dalla Regione Lombardia attraverso il FRISL 2001/2003 AREA ANZIANI, e ha previsto la realizzazione di un Servizio Residenziale (MINI ALLOGGI PROTETTI) e di un Servizio Semiresidenziale (CENTRO DIURNO INTEGRATO).



## 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?

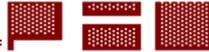
Queste considerazioni preliminari non possono certo indurci ad eccessi di omissioni nella compilazione della Carta dei Servizi della Residenza per Anziani "Cesare Parisio", ma ci impongono di fare del nostro meglio per mettere a Sua disposizione una Carta dei Servizi, di facile consultazione, che possa 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.

Poiché la Residenza per Anziani "Cesare Parisio" in Comune di Genzone è una sede operativa distaccata del nostro Ente e non si avvale di un proprio Ufficio Amministrativo, tutti gli interessati potranno rivolgersi presso 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), per ricevere ulteriori informazioni circa le caratteristiche strutturali e organizzative dei nostri servizi, attraverso visite guidate.

IL DIRETTORE  
Dott. Paolo 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.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
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 autosufficienza.	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.

## L'ENTE GESTORE

### LE ORIGINI



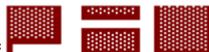
L'Ente denominato "Pii Istituti Unificati" trae la propria origine dalla fusione e dal raggruppamento di più istituzioni e precisamente:

- 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 28 aprile 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, anche presso la struttura di Genzone, una copia del volume stampato nel 2001 intitolato " Le iniziative Sociali a Belgioioso nel XX Secolo - Ospedale Dozzio e Pii Istituti Unificati"





## **L'ENTE GESTORE**

### **LA STORIA RECENTE**

#### **La R.S.A. e il C.D.I di Belgioioso**

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 in Belgioioso**

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**

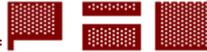
Attualmente, grazie allo sviluppo dei servizi rivolti all'utenza esterna, dal Centro Diurno Integrato per 40 utenti, alle prestazioni ambulatoriali di Fisiokinesiterapia, all'Assistenza Domiciliare Integrata Voucher Socio Sanitario con accreditamento nei 25 Comuni della "Bassa Pavese", è ormai in fase di consolidamento la trasformazione dell'Ente in quello un moderno Centro Polifunzionale erogatore di Servizi Integrati verso l'Utenza non solo Anziana.

#### **Il convenzionamento con l'Università**

Dal 1999 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 medici iscritti alla Scuola di Specializzazione in Geriatria, al fine del completamento della loro formazione accademica e professionale.

#### **La nuova 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 di cui non è proprietaria. Si è formalizzato uno specifico rapporto contrattuale con il Comune di Genzone, proprietario della struttura, finalizzato ad arreararla, attrezzarla e gestirla per un ventennio.



**Centro Diurno Disabili Belgioioso**



**Residenza Sanitaria Assistenziale BELGIOIOSO**



**Mini Alloggi Protetti e Comunità Socio Sanitaria  
Belgioioso**





## 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.

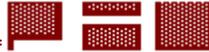
Siamo ben consapevoli della insostituibilità dei valori e degli affetti intrinseci nei vincoli familiari; pertanto chiediamo la massima collaborazione ai Signori Familiari, laddove effettivamente presenti, per concorrere, nel rispetto dei ruoli, al maggior benessere possibile dei Signori Ospiti/Utenti.

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:

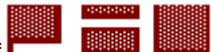
- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente;
- perseguire livelli di 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



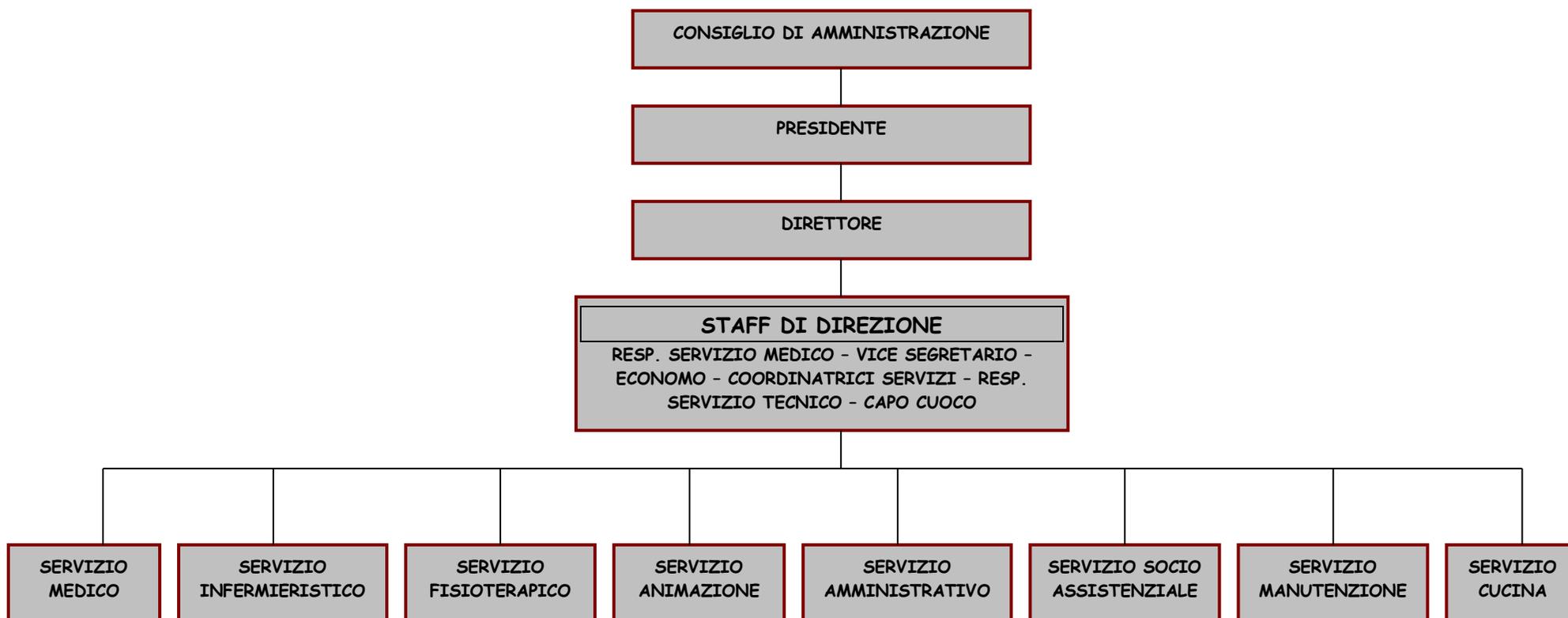
integrazione, volti ad assicurare continuità e qualità anche nelle prestazioni domiciliari e ambulatoriali che, sviluppatasi negli ultimi anni, stanno consolidando la funzione dell'Ente come Centro Polifunzionale al servizio della comunità nell'ambito territoriale di riferimento;

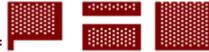
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e della sostenibilità delle tariffe da parte degli utenti.





## LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA





## 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**

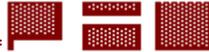
Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

**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](http://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/Utenti verrà rilasciata annualmente dichiarazione prevista dalla DGR 21/03/1997 N° 26316, 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.

**Pii ISTITUTI UNIFICATI ONLUS – BELGIOIOSO - PV**  
Servizi Socio Sanitari Residenziali – Semiresidenziali e Domiciliari Integrati per Anziani e per Disabili

## 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 la concorrenza
- F- Rapporti con i mass media
- G- Rapporti con la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni di Volontariato
- H- Regali, omaggi e benefici

#### III - SALUTE, SICUREZZA, AMBIENTE

- A- Salute e sicurezza
- B- Tutela dell'ambiente

#### IV - TRATTAMENTO DI INFORMAZIONI RISERVATE

#### V - USO DI RISORSE INFORMATICHE

#### VI - LIBRI CONTABILI

#### VII - ORGANISMO DI VIGILANZA

#### VIII - CONFLITTI DI INTERESSE

#### IX - ATTUAZIONE E CONTROLLO

#### X - VIOLAZIONI

#### XI - SANZIONI

#### XII - 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 premiano 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.

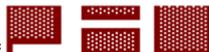
L'accesso ai sistemi informatici e telematici avviene utilizzando procedure e chiavi di accesso legittimamente acquisite.

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@piubelgioso.it](mailto:odv@piubelgioso.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.

Belgioso, 27dicembre 2012

Il Direttore  
Dr. Paolo Vercesi

Il Presidente  
Dr. Ugo Dozzio



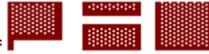
# I SERVIZI OFFERTI

**SERVIZI RESIDENZIALI**

**MINI ALLOGGI PROTETTI**

**SERVIZI SEMIRESIDENZIALI**

**CENTRO DIURNO INTEGRATO**



## Mini Alloggi Protetti (M.A.P)

Tale tipologia di servizio occupa l'intero primo piano della struttura e una porzione del piano terra.

Al piano terra, oltre all'ingresso, comune anche al Centro Diurno Integrato, vi sono un locale polifunzionale, un locale per il personale di assistenza e controllo, un locale magazzino ripostiglio.

Sempre al piano terra sono localizzati tre appartamenti.

Sia tramite ascensore (accessibile da ospiti/utenti in carrozzina), sia tramite tre brevi rampe di scale (dotate di parapetto e corrimano) si accede al primo piano dove sono ubicati altri sette appartamenti.

Tutti gli appartamenti sono classificabili come bilocali, hanno una superficie di circa 43/45 mq ciascuno, sono dotati di soggiorno, angolo cottura, camera da letto e bagno ad uso esclusivo; quattro di essi si avvalgono anche di terrazzo mansardato.

Per ragioni di maggiore sicurezza questo Ente ha provveduto ad installare anche nei bagni degli alloggi appositi maniglioni.

Tutti i pavimenti degli alloggi sono realizzati in materiale legnoso, con caratteristiche estetiche tali da favorire la connotazione residenziale dell'alloggio.

Gli arredi, pur conservando un aspetto decorativo assolutamente coerente con la tipologia della struttura, hanno caratteristiche antinfortunistiche, di sicurezza e di ergonomia da risultare adeguati alle esigenze dei Signori Ospiti Utenti.

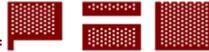
Pur non risultando previsto uno standard specifico si è ritenuto di utilizzare prevalentemente personale in possesso della qualifica professionale specifica di A.S.A. (Ausiliario Socio Assistenziale) e/o di O.S.S. (Operatore Socio Sanitaria).

Il coordinamento è garantito da personale Infermieristico Professionale (integrato con lo Staff di Direzione dell'Ente) che assicura anche le prestazioni infermieristiche eventualmente necessarie.

I Signori Ospiti dei Mini Alloggi rimangono a carico dei Medici di Base di loro libera scelta, che provvederanno pertanto alle prescrizioni farmaceutiche; il personale dell'Ente garantirà la corretta gestione dei farmaci di ogni singolo ospite.

Sono offerte, nell'ambito delle tariffe richieste, anche prestazioni specialistiche rese dal Medico Geriatra.

I pasti sono confezionati direttamente dalla cucina centrale della Residenza Sanitaria Assistenziale di Belgioioso e trasportati in appositi contenitori termici; si valuterà l'opportunità di



poter confezionare i pasti serali presso la struttura, avvalendosi della cucina di pertinenza del Centro Diurno Integrato.

## TARIFE GIORNALIERE (in vigore per l'anno di riferimento)

TIPOLOGIA OSPITE	APPARTAMENTO IN COABITAZIONE CON ALTRA PERSONA
OSPITE AUTOSUFFICIENTE	€ 61,90
OSPITE SEMIAUTOSUFFICIENTE	€ 63,60

Il Servizio di Parrucchiera è garantito da personale dipendente dell'Ente, in possesso di adeguata professionalità.

Le tariffe sono quelle sotto riportate:

**Taglio uomo € 10,00 - Messa in Piega € 10,00 - Messa in Piega + taglio € 12,00**

**Colore (fornito dall'utente) + Messa in Piega + Taglio € 24,00**

**N.B.: non viene effettuata la permanente**

I relativi costi saranno esposti sulla retta relativa al mese successivo.

Le prenotazioni dovranno essere comunicate al personale presente in servizio.

Per ogni aspetto di maggior dettaglio circa l'utilizzo dell'alloggio si fa rinvio allo specifico regolamento approvato dal Consiglio di Amministratore dell'Ente in data 03/08/2012 e riportato integralmente nelle pagine seguenti.





# **PII ISTITUTI UNIFICATI**

**ENTE MORALE**

**BELGIOIOSO (PV)**

**RESIDENZA PER ANZIANI  
"CESARE PARISIO"**

**Via ROMA, 11/13 - 27014 Genzone (PV)**

- **ENTE PROPRIETARIO: COMUNE DI GENZONE - VIA ROMA, 2 - GENZONE**
- **ENTE GESTORE: PII ISTITUTI UNIFICATI - PIAZZA MONS.CLERICI, 6 - BELGIOIOSO**

.....

## **REGOLAMENTO DI AMMISSIONE E DI UTILIZZO DEI MINI ALLOGGI PROTETTI**

### **ART. 1 - RAPPORTI TRA LE PARTI**

L'Ente Morale Pii Istituti Unificati di Belgioioso da una parte, i Signori Ospiti e i loro eredi o aventi causa obbligati ai sensi dell'Art.433 del codice Civile dall'altra, danno e prendono atto che i rapporti tra le parti, a integrazione, completamento e miglior precisazione di quanto già espressamente indicato nel relativo specifico contratto di servizi, siano disciplinati dal presente regolamento.

I Pii Istituti Unificati con la sottoscrizione del relativo contratto di servizi concedono all'Ospite i propri servizi socio assistenziali, sanitari integrati nel Mini Alloggio Protetto, nell'ambito della Residenza per Anziani "Cesare Parisio" di Genzone, completamente arredato e corredato, individuato con il Numero indicato in contratto, per la durata prevista dal contratto stesso.

Il contratto potrà avere anche durata a tempo indeterminato e pertanto potrà proseguire fino a che non intervengono cause naturali, contrattuali o regolamentari.

### **ART. 2 - IMPEGNI RECIPROCI**

Gli alloggi vengono dai Pii istituti Unificati 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 dal Comune di Genzone, Ente proprietario della struttura, e liberi da obblighi verso soggetti diversi dagli Ospiti.

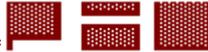
Gli stessi alloggi sono autorizzati al funzionamento.

I Signori Ospiti/Utenti si impegnano a conservare l'integrità e la funzionalità degli immobili, nonché a comunicare immediatamente il verificarsi di anomalie nell'edificio e negli impianti in esso installati.

### **ART. 3 - AMMISSIONE**

L'Ammissione presso i Mini Alloggi Protetti dovrà essere preceduta da presentazione di formale domanda da parte del richiedente, da compilarsi utilizzando il modulo predisposto dall'Ente.

La domanda sarà valutata sotto il profilo sanitario/assistenziale dal Responsabile Medico dell'Ente 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 autosufficienza/semi autosufficienza del richiedente.

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

La domanda, una volta corredata da una valutazione favorevole del 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 Genzone;
2. Residenti in uno dei Comuni aderenti all'Unione del Basso Pavese;
3. Residenti in altri Comuni della Provincia di Pavia;
4. Altre provenienze.

Fatte salve le priorità per i residenti in Genzone e nei Comuni costituenti l'Unione dei Comuni della Basse Pavese, in deroga al criterio cronologico, saranno valutate con criterio preferenziale le richieste di ospitalità in coabitazione formulate da coniugi o da componenti dello stesso nucleo familiare.

#### **ART. 4 - OSPITI AMMISSIBILI - CRITERI DI MASSIMA**

Fatte salve 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 cognitivi/comportamentali tali da richiedere il ricovero in un Nucleo Residenziale Alzheimer.

Potranno essere ospitate persone in condizioni di Autosufficienza o di Semiautosufficienza.

A tale fine, come criterio di massima, si intende:

- per Autosufficienza: la persona autonoma sotto il profilo della deambulazione, della alimentazione e dell'igiene quotidiana
- per Semiautosufficienza: la persona comunque autonoma sotto il profilo della alimentazione, cui sono peraltro venute meno condizioni di autonomia funzionale per la deambulazione e/o per l'igiene quotidiana.

La classificazione di ciascun ospite come Autosufficiente o Sem autosufficiente sarà di competenza del Responsabile del Servizio Medico dell'Ente, specialista in Geriatria o di suo sostituto.

Qualora l'ospite, accolto presso un Mini Alloggio Protetto in condizioni di Autosufficienza o Semiautosufficienza, dovesse essere interessato da decadimento fisico o psichico tale da comportare, a giudizio del Responsabile Medico, una classificazione di Non Autosufficienza Totale, potrà essere inserito nella lista di attesa presso la Residenza Sanitaria Assistenziale gestita dall'Ente in Belgioioso con criterio di priorità, purché residente nell'ambito territoriale dell'ASL di Pavia e subordinatamente al rispetto dei privilegi statutari riconosciuti ai residenti in Belgioioso.

#### **ART. 5 - TIPOLOGIA DI UTILIZZO DELL'ALLOGGIO**

L'alloggio potrà essere concesso all'Ospite/Utente, sia in uso esclusivo, sia in coabitazione con altra persona.

Gli Ospiti che usufruiranno dell'alloggio in coabitazione 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 allo stesso alloggio potrà chiedere di essere assegnato, compatibilmente con i posti che si rendessero disponibili, presso uno degli altri alloggi.



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 altri alloggi, 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 - SERVIZI COMPRESI NELLA TARIFFA APPLICATA**

Con il pagamento delle tariffe applicate, come indicato nel contratto originario o nella formale comunicazione in caso di variazione successiva, l'Ospite avrà diritto ai servizi e prestazioni sotto elencati:

- Alloggio in appartamento protetto, arredato e dotato di impianti conformi alle vigenti normative di sicurezza.
- Utilizzo anche degli spazi comuni interni alla struttura (locale polivalente al Piano Terra, salotti al 1° Piano, Ascensore/Montalettighe, terrazzi e verande comuni, area a verde di pertinenza)
- Igiene ambientale dei locali costituenti l'alloggio ed i vani comuni 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; in difetto l'Ente non risponderà di eventuali smarrimenti).
- 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).
- Assistenza Infermieristica, Assistenza Fisioterapica e Consulenza Medica Specialistica Geriatrica 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 pasti e camomilla prima del riposo notturno).
- Opportunità di partecipare a momenti di incontro ed alle attività di animazione e di socializzazione presso il CDI con i Signori Utenti di tale servizio e, compatibilmente con il rispetto del limite di ricettività dello stesso, di fruire di tutti i servizi erogati nell'ambito del Centro Diurno.

## **ART. 7 – SERVIZIO DI PARRUCCHIERE / ACCONCIATURE**

Il servizio di parrucchiere / acconciature non è compreso nella tariffa applicata; in merito allo stesso, con l'intento di garantire la massima libertà di scelta ai Sig.ri Ospiti/Utenti si prevedono due opportunità:

- a) ogni ospite potrà chiedere di avvalersi, presso il bagno del Mini Alloggio assegnatogli, 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 la relative tariffe;
- b) ogni ospite potrà avvalersi delle prestazioni di parrucchiere/a rese dal personale dipendente o incaricato dall'Ente. Le prestazioni verranno effettuate, secondo le esigenze, presso un locale della struttura in cui sono inseriti i Mini Alloggi e il CDI; in tal caso dovrà sostenere i costi comunicati di anno in anno dalla Direzione dell'Ente.



## **ART. 8 - SERVIZI ACCESSORI**

Oltre a quello di parrucchiere / acconciature di cui all'articolo precedente, non sono previsti per i Signori Ospiti servizi accessori aggiuntivi a quelli elencati nell'Art.6 da pagarsi all'Ente Pii Istituti Unificati 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.6 potranno farne richiesta alla Direzione dell'Ente (anche tramite il personale operante presso i Mini Alloggi) 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.

Le modalità di pagamento dei servizi accessori già presenti o da prevedersi dietro richiesta dei Sig.ri Ospiti/Utenti potrà essere concordata di volta in volta con gli Uffici Amministrativi in funzione delle singole esigenze.

## **ART. 9 - ESCLUSIONI**

Non vengono forniti dall'Ente Pii Istituti Unificati i seguenti servizi i cui costi, laddove previsti, rimangono a carico dell'Ospite e/o familiari:

- Assistenza medica di base - sarà garantita infatti dal medico di libera scelta dell'Ospite. Sarà peraltro cura del personale dell'Ente anche su segnalazione e/o richiesta del personale di riferimento, contattare tale medico al bisogno.
- Fornitura di farmaci - i farmaci saranno prescritti dal medico di libera scelta dell'Ospite e saranno acquistati dai familiari/parenti di riferimento dello stesso e consegnati al personale assistenziale presso la struttura che ne curerà la corretta gestione e somministrazione. Le eventuali spese farmaceutiche non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale rimangono quindi a carico dell'Ospite.
- Forniture di ausili per incontinenti e assistenza protesica rimarranno a carico del S.S.N..
- Corredo da bagno - salviette, sapone, spazzolino, dentifricio e il materiale in genere necessario per l'igiene quotidiana, dovranno essere forniti dall'Ospite e/o dai familiari di riferimento.
- Bevande e caffè al di fuori dei pasti se aggiuntive a quelle indicate all'Art.6.
- Servizio di Parrucchiere/Acconciature (vedasi Art.7).
- Eventuali trasporti con autolettiga - sarà peraltro cura del personale dell'Ente avvisare i familiari in caso di necessità di trasporti con autolettiga e, d'intesa con gli stessi, coordinare l'intervento.

## **ART. 10 - 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 mantenimento del posto letto nella disponibilità dell'Ospite, entro il limite di 14 giorni.

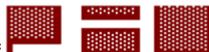
Qualora il posto letto, con il consenso dell'Ospite e/o dei familiari e/o persone di riferimento, venisse utilizzato per il ricovero temporaneo di altra persona, verrà scontata l'intera retta per il periodo di effettivo utilizzo del posto.

## **ART. 11 – DIVIETI**

Nell'ambito della struttura è assolutamente vietato fumare.

E' altresì fatto assoluto divieto di utilizzare presso la struttura apparecchiature elettriche aggiuntive a quelle in dotazione all'alloggio.

Sono esclusi da tale divieto i rasoi elettrici, gli asciugacapelli, le radio e i televisori purchè correttamente funzionanti e dotati di marchio CE.



E' altresì fatto divieto di introdurre nella struttura e nell'alloggio 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 dell'Ente.

#### **ART. 12 - ACCESSO ALLA STRUTTURA - VISITE - PRESENZA DEI FAMILIARI AI PASTI**

I Signori Ospiti presso i Mini Alloggi Protetti 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.

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 perché disponga l'apertura degli accessi e la successiva chiusura.

Previa prenotazione da comunicarsi al personale in servizio presso i Mini Alloggi e compatibilmente con le disponibilità logistiche, i familiari interessati potranno fermarsi a pranzo con i loro cari sostenendo il costo aggiuntivo comunicato di anno in anno dalla Direzione per ogni pasto, a titolo di rimborso delle spese sostenute dall'Ente.

#### **ART. 13 - TERMINE DELL'UTILIZZO DELL'ALLOGGIO**

Il ritorno del mini alloggio se in uso esclusivo, o del posto nel mini alloggio se in coabitazione, alla disponibilità dell'Ente Pii Istituti Unificati, sia per cause di trasferimento presso la RSA 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 l'alloggio.

In caso di dimissioni, il diritto alla restituzione della retta giornaliera non usufruita sarà riconosciuto con le modalità di cui sopra, solo se saranno decorsi almeno 10 giorni di preavviso.

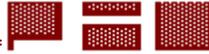
#### **ART. 14 - OBBLIGHI DEGLI EREDI O AVENTI CAUSA**

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 e il presente regolamento per accettazione 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.

Belgioioso 03/08/2012

IL DIRETTORE  
Dr. Paolo Vercesi

IL PRESIDENTE  
Dr. Ugo Dozzio



## Centro diurno integrato (C.D.I.)

Si sviluppa interamente al piano terra ove, oltre all'ingresso (comune anche ai MAP), vi sono i locali (molti polifunzionali) previsti dagli standards strutturali regionali.

In funzione del rispetto di tali standards, la capacità ricettiva massima è stata individuata in 25 utenti.

La disponibilità di servizi igienici è quanto mai rilevante: n°7 servizi complessivi, di cui n°1 bagno assistito e n°4 attrezzati per persone disabili.

Il locale palestra, avente una superficie di 52 metri quadri, è dotato di propri spogliatoi maschili e femminili, con doccia; il locale pranzo, che comprende l'angolo bar attrezzato con macchine distributrici di bevande calde, di bevande fredde e snack, avrà destinazione polifunzionale, così come il locale per le attività socializzanti e la terapia occupazionale.

Poiché in funzione della pianificazione della giornata tipo, le attività riabilitative si svolgeranno prevalentemente in mattinata oppure dopo le ore 14,30 del pomeriggio, si ritiene che anche il locale palestra, in coerenza con le indicazioni regionali, possa avere carattere polifunzionale e essere utilizzato per il riposo post prandiale.

La caratteristica più significativa circa la gestione del Centro Diurno Integrato di Genzone è rappresentata dal Calendario e dagli orari di apertura; è infatti prevista l'apertura per tutti i gironi dell'anno, compresa qualsivoglia festività, dalle ore 7,30/8,00 alle ore 19,30/20,00 e quindi per almeno 11 ore giornaliere.

Grazie all'ampiezza della fascia oraria di apertura, i signori utenti potranno consumare presso il Centro sia la prima colazione, sia il pranzo, sia la cena; inoltre nell'arco della giornata sarà offerta anche una merenda con bevande calde o gelati e frutta nella stagione estiva.

I pasti saranno confezionati direttamente dalla cucina centrale della RSA di Belgioioso e trasportati presso il Centro Diurno di Genzone in appositi contenitori termici personalizzati; non si esclude che tale soluzione organizzativa possa essere adottata solo per il pranzo, mentre per il pasto serale si possa provvedere tramite la cucina inserita nell'ambito del Centro Diurno Integrato.

La presenza e la distribuzione del personale sarà prevista nel rispetto degli standards gestionali regionali.

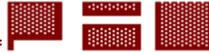
Saranno sicuramente favorite le opportunità di incontro tra i Signori Utenti del Centro Diurno Integrato di Genzone con quelli dell'analogo servizio gestito dall'Ente presso la propria sede di Belgioioso, favorendo le attività di socializzazione.

### **TRASPORTO**

Il trasporto viene effettuato:

- quando possibile, direttamente dai familiari
- oppure, compatibilmente con la disponibilità di posti:
- dagli automezzi della Croce Azzurra in base ad accordi con le Amministrazioni Comunali che ne assumono i relativi oneri
  - dal personale dell'Ente gestore, mediante l'automezzo in dotazione.

**Nessun costo di trasporto grava sugli Utenti.**



Presso il CDI è autorizzato dall'ASL di Pavia un posto letto costituente il Servizio di CDN (CENTRO DIURNO NOTTURNO), usufruibile per la permanenza notturna di Signori Utenti del CDI in particolari casi di necessità temporanea (es: influenza stagionale, assenze dei familiari, ecc.)

## **LE TARIFFE** (in vigore per l'anno di riferimento)

BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE	€ 19,60 - $\frac{1}{2}$ giornata € 10,90
MEDIA INTENSITA' ASSISTENZIALE	€ 23,00 - $\frac{1}{2}$ giornata € 13,20
ALTA INTENSITA' ASSISTENZIALE	€ 31,60 - $\frac{1}{2}$ giornata € 18,00

- è stabilita in € 11,50 la maggiorazione da pagarsi, indipendentemente dalla classificazione, per la fruizione del servizio di bagno assistito in caso di frequenza inferiore a quattro giorni settimanali.
- è stabilita in € 7,00 giornalieri la retta da applicare a eventuali casi di frequenza del CDI comportanti una presenza inferiore alle tre ore giornaliere con fruizione di un pasto.

**RICOVERO TEMPORANEO NOTTURNO** € 58,50 (compreso di tutti i servizi diurni)  
(DURATA MASSIMA 60 GIORNI)

La classificazione circa il grado di intensità assistenziale ai fini della applicazione delle rette, verrà definita dal Medico Responsabile in funzione dell'autonomia funzionale/cognitiva e del carico assistenziale di ciascun utente, con particolare riferimento alle attività di igiene quotidiana.

Il Servizio di Parrucchiera è garantito da personale dipendente dell'Ente, in possesso di adeguata professionalità.

Le tariffe sono quelle sotto riportate:

**Taglio uomo € 10,00 - Messa in Piega € 10,00 - Messa in Piega + taglio € 12,00  
Colore (fornito dall'utente) + Messa in Piega + Taglio € 24,00**

**N.B. : non viene effettuata la permanente**

I relativi costi saranno esposti sulla retta relativa al mese successivo.

Le prenotazioni dovranno essere comunicate al personale presente in servizio.





## ORARI VISITE ESTERNE

Ogni ospite/utente 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 alla qualità di vita presso la Residenza.

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

<i>Vitto</i>	<p>Il servizio ristorazione viene gestito direttamente dall'Ente con proprio personale qualificato presso la cucina della RSA di Belgioioso nel rispetto delle procedure HACCP, utilizzando prevalentemente prodotti freschi.</p> <p>Il servizio di refezione viene effettuato nella sala da pranzo del CDI con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• colazione dalle ore 7.30 alle ore 9.00 circa</li><li>• pranzo dalle ore 11.45 alle ore 13.00 circa</li><li>• cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30 circa.</li></ul> <p>Il menù è articolato su sette giorni settimanali, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali.</p> <p>Il menù è stato strutturato con la stretta collaborazione di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.</p> <p>Il menù del giorno è quotidianamente esposto nell'apposita bacheca all'ingresso della struttura per una facile consultazione dei Signori Ospiti/Utenti e Loro familiari - Si allegano, a titolo esemplificativo, due menù tipo.</p>
<i>Alloggio</i>	<p>Gli alloggi sono attualmente così costituiti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>N° 8 alloggi per uso in coabitazione</li><li>N° 2 alloggi per uso esclusivo</li></ul> <p>Tutti gli alloggi sono dotati di servizi igienici ad uso esclusivo.</p> <p>In tutte le camere sono presenti armadi personali per ogni ospite.</p>
<i>Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati definiti in Unità Operativa Interna</i>	<p>Per ogni cliente vengono definiti i Piani assistenziali e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale della Equipe Interdisciplinare Interna.</p> <p>Tale Equipe, elemento essenziale dell'organizzazione, è un gruppo di lavoro multiprofessionale, afferente la struttura, che si riunisce periodicamente con il compito di stilare i Piani Assistenziali Individualizzati e mantenere costante il loro aggiornamento in funzione delle mutevoli esigenze degli utenti.</p>
<i>Assistenza infermieristica</i>	<p>Gli ospiti/utenti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nel rispetto degli standard regionali.</p>
<i>Assistenza medica e</i>	<p>Gli ospiti dei Mini Alloggi così come i fruitori del servizio diurno</p>



<i>specialistica</i>	<p>mantengono il loro medico di base territorialmente competente.</p> <p>Il servizio fornisce prestazioni sanitarie rivolte anche alla prevenzione degli eventi di invalidità oltre al controllo costante delle condizioni generali di salute.</p> <p>Il Medico incaricato presso il CDI terrà anche contatti diretti con i rispettivi Medici di base, in una logica fortemente collaborativa, finalizzata a garantire il maggior benessere dell'utente.</p>
<i>Assistenza sociale</i>	<p>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 presso la sede dell'Ente gestore, in collaborazione con gli Assessori Comunali ai Servizi Sociali e con l'Ufficio del Piano di Zona Distrettuale.</p>
<i>Sostegno psicologico</i>	<p>L'Ente garantisce, al bisogno, il sostegno psicologico dei familiari e del personale avvalendosi della consulenza di uno Psicologo.</p>
<i>Attività educativo-animativa e occupazionale</i>	<p>Educatori Professionali - Animatori - Eventuali volontari della Sezione Locale AVULSS, garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.</p>
<i>Riabilitazione fisiochinesiterapica e palestra</i>	<p>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.</p>
<i>Palestra</i>	<p>La struttura è dotata di palestra di circa 50 mq per le attività fisioterapiche</p>
<i>Igiene e cura della persona</i>	<p>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.</p>
<i>Servizio pulizia e sanificazione ambientale</i>	<p>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.</p>
<i>Pedicure - Manicure</i>	<p>Viene svolta dal personale Assistenziale che 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.</p>
<i>Assistenza religiosa</i>	<p>Sarà garantita l'assistenza religiosa</p>
<i>Parrucchiere e barbiere</i>	<p>Vedasi art. 7 Regolamento MAP</p>
<i>Guardaroba, lavanderia e stireria</i>	<p>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, con apposito numero indicato dall'Ufficio Amministrativo.</p> <p>Quotidianamente il servizio lavanderia 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</p>



	smarrimento dovuti al mancato rispetto delle indicazioni fornite al momento dell'ingresso. Si suggerisce ai Signori Ospiti e loro parenti di evitare 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.
<i>Gite esterne</i>	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

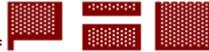
<i>Sale da pranzo</i>	La struttura è dotata di ampia sala da pranzo presso il Centro Diurno Integrato, mentre ogni alloggio dispone di locale pranzo arredato.
<i>Sala TV</i>	Tutti gli alloggi della Residenza ed il CDI sono dotati di TV.
<i>Sala polivalente</i>	La struttura è dotata di più sale polivalenti. In una delle sale polivalenti si effettuano le riunioni dell'Equipe Interdisciplinare Interna. Le sale vengono utilizzate anche per incontri con i familiari e con eventuali volontari.
<i>Biblioteca</i>	Nella struttura è attivo un servizio biblioteca curato dal Servizio Animazione.
<i>Nastroteca</i>	Nella struttura, a cura del Servizio Animazione sarà attivata la nastroteca "Il libro parlato". Grazie a tale servizio, gli Ospiti/Utenti potranno ascoltare con apposite cuffie la lettura di diversi libri da scegliersi nell'ambito di un vasto catalogo.
<i>Cappella Religiosa</i>	In struttura non è prevista una Cappella Religiosa. Le Sante Messe potranno essere celebrate in un ampio locale polifunzionale.
<i>Angolo bar</i>	Il servizio bar - a pagamento - è garantito attraverso macchine distributrici di bevande calde, bevande fredde, gelati e merende.
<i>Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (UARP)</i>	L'UARP, collocato all'ingresso della RSA di Belgioioso, 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)
<i>Servizio telefonico</i>	Nella struttura è possibile ricevere telefonate dall'esterno: il personale provvederà a portare un telefono cordless alla persona desiderata.
<i>Servizio in occasione di ricovero ospedaliero</i>	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

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

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



## LA GIORNATA TIPO per i Signori Utenti del Centro Diurno Integrato

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...

... il pomeriggio ...

ARRIVO AL CENTRO (7,30/9,00)  
PRIMA COLAZIONE  
VISITA MEDICA  
ATTIVITA' ASSISTENZIALI  
ASSISTENZA INFERMIERISTICA (terapie, medicazioni,  
ecc.  
SPUNTINO/IDRATAZIONE DI META' MATTINA  
INCONTRO CON PARENTI E VISITATORI  
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE E OCCUPAZIONALI  
PRANZO (11,45 - 13,30)

RIPOSO POMERIDIANO  
ASSISTENZA INFERMIERISTICA  
ATTIVITA' DI FISIOKINESITERAPIA  
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE E OCCUPAZIONALI  
INCONTRO CON PARENTI E VISITATORI  
CENA ( 18,30 - 19,30)



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 Residenza 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, in funzione dei calendari programmati per le uscite esterne, oppure in funzione delle attività organizzate dal Servizio Animazione.

## **MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI**

L'ammissione alla Residenza per Anziani "Cesare Parisio" 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. Residenti in Comune di Genzone;
2. Residenti in uno dei Comuni aderenti all'Unione del Basso Pavese;
3. Residenti in altri Comuni della Provincia di Pavia;
4. Altre provenienze.

Fatte salve le priorità per i residenti in Genzone e nei Comuni costituenti l'Unione dei Comuni della Basse Pavese, in deroga al criterio cronologico, saranno valutate con criterio preferenziale le richieste di ospitalità in coabitazione formulate da coniugi o da componenti dello stesso nucleo familiare.

### **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

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

Per l'accesso al servizio di Centro Diurno Integrato, viene effettuato un colloquio medico, eventualmente anche 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.

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.

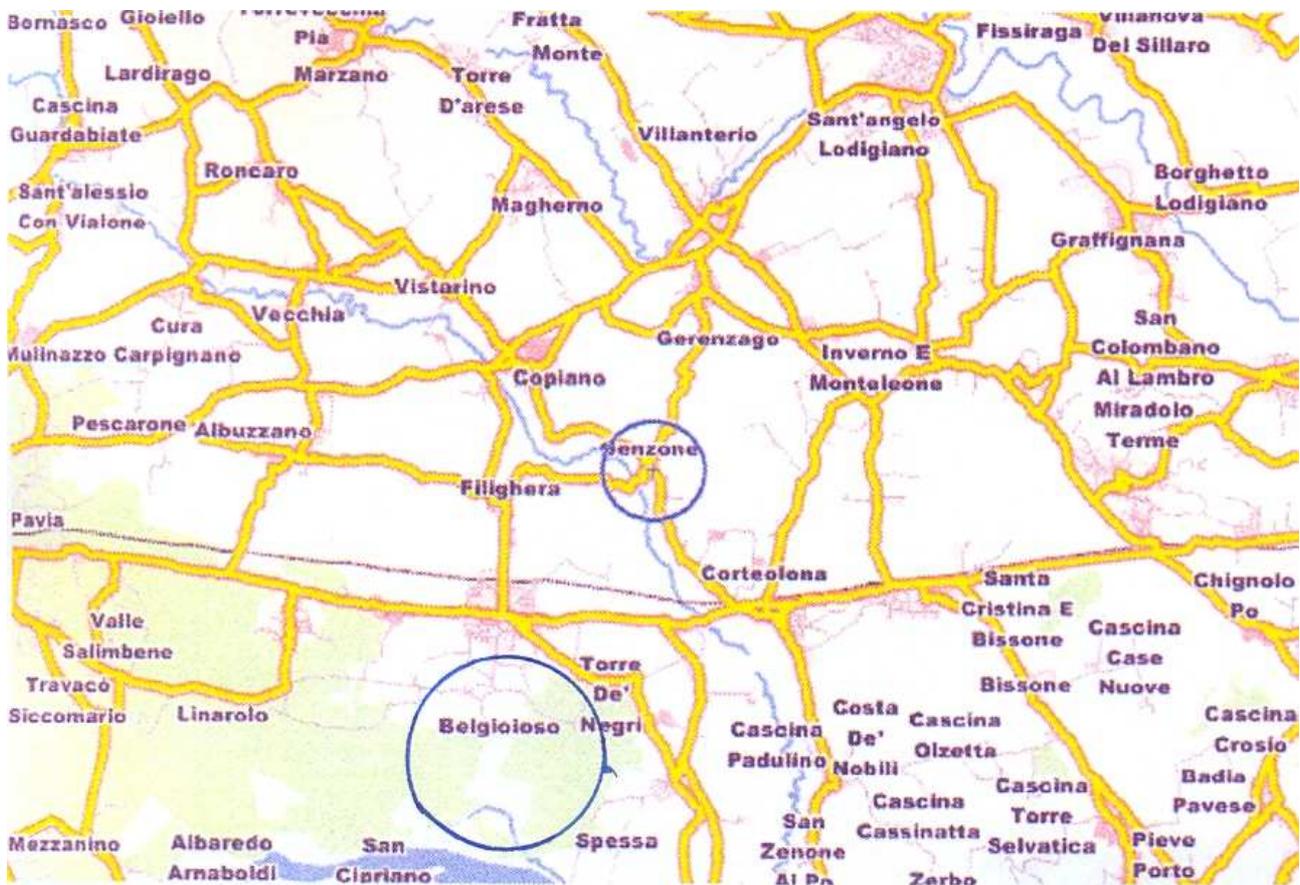
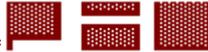
L'UARP presso la sede dell'Ente in Piazza Mons. Clerici 6 di Belgioioso (tel. 0382/960445) è a disposizione per eventuali chiarimenti.

N.B.: LE PROCEDURE DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DEI SIGNORI OSPITI/UTENTI SONO ANALITICAMENTE DISCIPLINATE DA SPECIFICI PROTOCOLLI DISPONIBILI PRESSO LA STRUTTURA.

## MEZZI DI TRASPORTO PER L'ACCESSO ALLE STRUTTURE

Grazie alla propria localizzazione nel Centro Abitato, 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 disponibilità di parcheggi gratuiti nell'area esterna della Struttura e nella antistante piazza municipale
2	Biciclette e motocicli	Molto diffusa per chi proviene da Genzone e dai paesi limitrofi
3	Pullman	Due autolinee collegano Genzone con Pavia, Milano e altri paesi della zona, con orari diversi
4	Automobili di uso pubblico (TAXI)	Di scarso impiego
5	Autoambulanze e/o mezzi speciali per disabili	Con possibilità di accedere nelle immediate vicinanze dell'ingresso



## 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

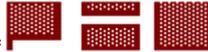
L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati».

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 ospiti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei Signori Ospiti/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 trimestrale 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 appositi armadi, sono: *procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, ordini di servizio interni.*

In ambulatorio 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 Infermieristica Integrata", 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 Ospiti 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 (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 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.

## Attuazione Decreto Legislativo 626/94

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

## 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, nella tabella seguente.

Tipologia standard		Standard di qualità specifica
<b>Assistenza</b>		
<b>Umanizzazione dell'assistenza</b>		
1	Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.00	Sì
2	Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	12 h 12 h
<b>Continuità dell'assistenza</b>		
3	Numero dimissioni accompagnate da relazione sanitaria per il medico di base / numero totale delle dimissioni * 100	100%
<b>Assistenza alberghiera</b>		
4	Numero di posti letto in camere con servizi igienici riservati ai clienti / numero di posti letto * 100	100%
5	Numero di servizi igienici per i clienti / numero di posti letto * 100	35%
6	Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo / numero di posti letto * 100	100%
7	Numero di posti letto a 3 sezioni / numero posti letto * 100	100%
8	Numero di posti letto con luce individuale / numero posti letto * 100	100%
9	Numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale funzionante / numero posti letto * 100	100%
10	Numero di camere con tre o più posti letto / numero camere * 100	0%
11	Numero di camere con meno di tre posti letto / numero camere * 100	100%
12	Numero di telefoni mobili (cellulari o cordless) ad uso dei clienti / numero posti letto	1



<b>Riabilitazione</b>		
13	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Fisioterapista)	15
<b>Animazione</b>		
14	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Educatore Professionale Animatore)	12
<b>Vitto</b>		
15	Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per i clienti a dieta libera	Sì
16	Distribuzione del pranzo entro le ore 12.00	Sì
17	Distribuzione della cena entro le ore 19.00	Sì
<b>Diritto all'informazione</b>		
18	Esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico	Sì (presso la sede dell'Ente)
19	Numero medio di ore di apertura giornaliera dell'UARP	9 h
20	Numero medio di giorni entro i quali viene consegnata la copia della cartella clinica dal giorno della richiesta	15 gg.
21	Esistono procedure scritte e trasparenti relative ai criteri per la formazione e gestione delle liste d'attesa	Sì
22	Gli utenti e loro familiari possono visitare la Struttura	Sì
23	Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie	Sì
<b>Caratteristiche generali dell'assistenza</b>		
24	Gli ospiti/utenti sono quotidianamente vestiti con il proprio abbigliamento da giorno	Sì
25	Vengono registrati peso corporeo, bagni periodici, alvo e diuresi	Sì
<b>Valutazione della qualità</b>		
26	Vengono adottati sistemi di valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza erogata	Sì
27	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.

A tale riguardo vengono attentamente valutate tutte le annotazioni effettuate sul "Registro dei Disservizi" e sul "Registro delle proposte migliorative".



**PII ISTITUTI UNIFICATI**

Ente Morale  
27011 BELGIOIOSO PV

**Il Presidente**

Belgioioso

Gentile 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.*

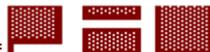
*Si precisa peraltro che la compilazione del questionario rappresenta comunque una facoltà e non costituisce un obbligo.*

*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 richiesto, Le, 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' 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:

MAP Belgioioso

### Durata dell'ospitalità:

da meno di un mese

da uno a sei mesi

da sei mesi a un anno

da più di un anno

### Frequenza visite

### Parente/Familiare:

ogni giorno

più volte alla settimana

una volta alla settimana

una volta ogni 15 giorni

una volta al mese

altro



## SEZIONE "A"

1	Da chi ha avuto le prime informazioni sulla nostra Struttura	ASL <input type="checkbox"/>	Comune <input type="checkbox"/>	Parenti <input type="checkbox"/>	Conoscenti <input type="checkbox"/>		
		Medico <input type="checkbox"/>	Parroco <input type="checkbox"/>	Giornali <input type="checkbox"/>	Televisione <input type="checkbox"/>	Internet <input type="checkbox"/>	Altro <input type="checkbox"/>
2	Secondo Lei, il servizio erogatoLe in questa Struttura è cambiato nel corso della Sua permanenza?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>				
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 <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>		
5	Come giudica il rapporto fra la qualità dei servizi che Le vengono erogati e l'entità della retta sostenuta?	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>		
6	Nel caso se ne presentasse il bisogno, si rivolgerebbe ancora a questo Ente per l'assistenza di un Suo caro?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>				
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 <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>				
8	Ci sono stati casi in cui il servizio e/o le prestazioni erogate si sono rivelati superiori alle Sue aspettative	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>				
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 <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>				
11	In quale caso e con quale frequenza? _____ _____ _____						
12	Ed imputabili ad altri Signori Ospiti?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>				
13	In quale caso e con quale frequenza? _____ _____ _____						
14	Conosce la carta dei servizi di questo Ente?		Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			
15	Come giudica la Carta dei Servizi di questo Ente? Esprima un Suo giudizio sui singoli aspetti	Le informazioni sono comprensibili?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			
		Le informazioni sono complete?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			



		La carta è di facile consultazione?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
		La carta è efficace nel fornire le informazioni?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
16	Come giudica la coerenza fra i servizi descritti nella Carta dei Servizi e quelli concretamente erogati?	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>

## SEZIONE “B”

### Assistenza e cura

17	Cure infermieristiche	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	-----------------------	---	---	---	---

### Igiene ambientale

18	Assistenza del personale ausiliario	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	---	---	---	---

19	Pulizia degli alloggi e dei servizi igienici	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	--	---	---	---	---

20	Pulizia locali, spazi comuni	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	------------------------------	---	---	---	---

### Pasti

21	Pulizia area esterna (parcheggi, giardini, vialetti e zone di sosta)	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	--	---	---	---	---

22	qualità dei cibi	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	------------------	---	---	---	---

23	varietà del menù	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	------------------	---	---	---	---

24	presentazione e distribuzione del pasto	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	---	---	---	---	---

25	orario dei pasti	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	------------------	---	---	---	---

### Servizio Lavanderia e barberia

26	Biancheria da letto	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	---------------------	---	---	---	---

27	Indumenti personali	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	---------------------	---	---	---	---

28	Barberia/Parrucchiera	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	-----------------------	---	---	---	---

### Ambiente

29	Temperatura e umidità negli alloggi degli Ospiti	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	--	---	---	---	---



30	Numero e qualità delle camere da bagno a disposizione degli Ospiti	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	
31	Segnaletica in struttura	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	
32	Spazi verdi attrezzati ed ombreggiati	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	
33	Parcheggi	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	
<b>Relazioni con il personale</b>	34	Suo rapporto con il Personale Ausiliario	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
	35	Suo rapporto con gli Infermieri Professionali	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
	36	Suo rapporto con i Coordinatori	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
	37	Suo rapporto con la Direzione	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
	38	Suo rapporto con il Personale Amministrativo	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>

**Servizio di Manutenzione**

39	Come giudica l'assistenza offerta dal Servizio di Manutenzione?	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	---	---	---	---	---

**Servizio Religioso**

40	Come giudica l'assistenza offerta dal Servizio Religioso?	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	---	---	---	---	---

**Servizio di volontariato**

41	Come giudica l'attività di volontariato?	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	--	---	---	---	---

**Eventuali osservazioni e/o suggerimenti**

---

---

---

---

---



## 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 Mini Alloggi Protetti "Residenza Cesare Parisio" di Genzone  
Utente c/o Residenza Cesare Parisio" di Genzone - Cento Diurno Integrato

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 può essere consegnato presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente in Piazza Mons. Clerici 6 di Belgioioso, oppure direttamente al personale in servizio presso la Residenza per Anziani Cesare Parisio in Genzone.*

*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 DELLA STRUTTURA, SENZA DOVER NECESSARIAMENTE SOTTOSCRIVERE IL PRESENTE MODULO. IN TALE CASO LE SEGNALAZIONI SARANNO RIPORTATE A CURA DEL NS. PERSONALE SUI RELATIVI REGISTRI APPOSITAMENTE ISTITUITI.**

---

---