



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA "CARLO PEZZANI" VOGHERA



LA CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE RSA1

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE RSA 2

Ultimo aggiornamento: 10 febbraio 2025



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

CHI SIAMO

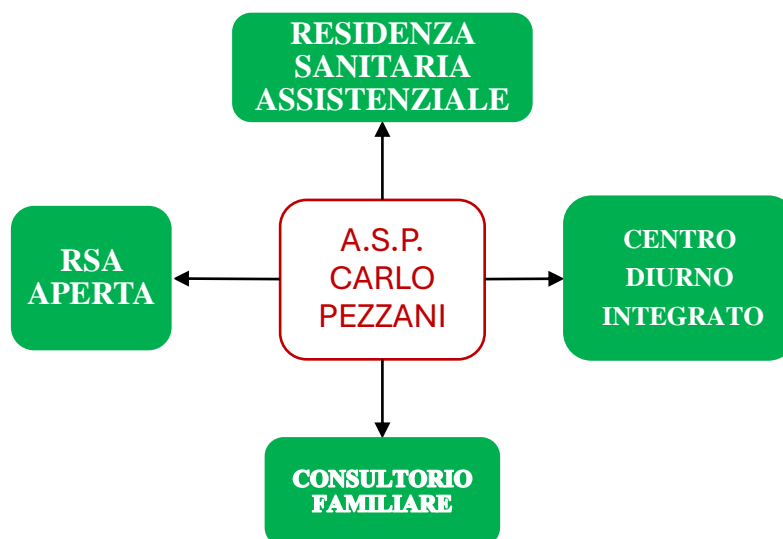
L'Azienda di Servizi alla Persona "Carlo Pezzani" è una ex ipab fondata nel 1877 dall'avv. Carlo Pezzani con testamento segreto in data 28.1.1867 e fu eretta in ente morale con Regio Decreto 31.1.1877. La trasformazione in Azienda di Servizi alla Persona è avvenuta con D.G.R. n. 17281 del 23.4.2004 e con decreto n. 11597 del 7.7.2004 pubblicato sul B.U.R.L. n. 30 del 19.7.2004.

L'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione (C.D.A.) costituito da n. 5 membri nominati da:
n. 2 dalla Giunta regionale su proposta dell'Assessore competente per materia,
n. 2 dalla Giunta comunale del Comune di Voghera,
n. 1 dal Sindaco del Comune di Voghera.

Il C.D.A. nomina al Suo interno il Presidente che è il Legale Rappresentante dell'Ente. Altri organi sono: il Direttore (responsabile della gestione dell'azienda, nominato dal C.D.A.), il Collegio dei Revisori dei conti (organo di controllo interno).

Nella sede di Viale Repubblica 86, Voghera, sono attive:

- due **Residenze Socio-Assistenziali (RSA)** per l'accoglienza di anziani non autosufficienti parziali e totali: RSA 1 (66 posti letto, di cui 20 riservati a ospiti affetti da demenza di Alzheimer); RSA 2 (68 posti letto);
- un **CDI (Centro Diurno Integrato)**: accreditato per 30 ospiti, offre servizi di natura socio-sanitaria, favorendo la permanenza dell'anziano/a nel suo contesto familiare e sociale, al fine di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione;
- un **Consultorio Familiare**: è un Centro Multiprofessionale di prevenzione e assistenza sanitaria-psicologica-sociale, rivolto al singolo individuo, alla donna, all'adolescente, alla coppia, alla famiglia nelle diverse fasi della vita;
- **R.S.A. Aperta**: servizio domiciliare di natura sanitaria e sociosanitaria, rivolto a persone non autosufficienti con invalidità al 100% di età superiore ai 65 anni o persone affette da demenza. Il Servizio è attivo da luglio 2022.





AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

DOVE SIAMO

La sede dell'**A.S.P. Carlo Pezzani** è situata in V.le Repubblica 86, 27058 Voghera (PV).

La Sede è raggiungibile:

IN AUTO

Da Pavia, SS 35 dei Giovi

Da Milano, autostrada A7 - uscita Casei Gerola

Da Genova, autostrada A7; svincolo Tortona seguire per Voghera sull'autostrada A21 TO-PC

Da Torino/Piacenza, autostrada A21

IN TRENO

Stazione ferroviaria di Voghera;

IN AUTOBUS

Autobus di linea Voghera n.4, (linea Serra Altomasso fermata Dalla Repubblica/Maragliano) servizio giornaliero.





AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

INGRESSO PRINCIPALE "ASP CARLO PEZZANI" – Viale Repubblica, 86 Voghera (PV) **CONTATTI**

Centralino: 0383-644411

E-mail: segreteria@aspvoghera.it

PEC: aspcarlopezzani@legalmail.it

Sito web: <http://www.aspvoghera.it>

Orario apertura uffici: dal lunedì al giovedì: 9.00 – 12.00 e 14.00 – 16.00
venerdì: 9.00 – 12.00
sabato e festivi chiuso

DIRETTORE GENERALE Dott. Alfonso Mercuri

Tel. 0383-644405

E-mail: direttore@aspvoghera.it

UFFICI AMMINISTRATIVI

Segreteria amministrativa

Barbieri Stefania - Persani Elisa

Tel. 0383-644406, 0383-644407

E-mail: segreteria@aspvoghera.it

Ufficio del Personale

Rag. Pierangelo Bottini

Tel. 0383-644402

E-mail: bottini.personale@aspvoghera.it

PEC: aspcarlopezzaniufficiopersonale@legalmail.it

Ufficio ragioneria/contabilità

Rag. Antonio Malaspina

Tel. 0383-644401

E-mail: malaspina.ragioneria@aspvoghera.it

PEC: aspcarlopezzaniufficioragioneria@legalmail.it

MEDICI

Coordinatore Sanitario

Dott.ssa Laura Anfossi

Tel. 0383-644440

E-mail: coordinatorisanitario@aspvoghera.it

Ufficio Medici

Tel. 0383-644419

E-mail: medici@aspvoghera.it



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” definisce i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici. Ciò tutela le esigenze dei cittadini che usufruiscono di tali servizi e garantisce il rispetto dei bisogni di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

- **EGUAGLIANZA**

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

- **IMPARZIALITÀ**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- **CONTINUITÀ**

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **DIRITTO DI SCELTA**

L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti presenti sul territorio che erogano il servizio.

- **PARTECIPAZIONE**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita. L'utente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del soggetto erogatore (L.241 del 7 agosto 1990). Utente e familiari possono formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il soggetto erogatore garantisce la corretta informazione e diffusione di obiettivi e attività dell'Ente, nel rispetto della privacy.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'attività dei soggetti erogatori si informa a criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio. L'efficacia contempla la verifica del raggiungimento degli obiettivi, l'efficienza il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi. L'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali rappresenta obiettivo primario delle attività dell'Azienda.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisca 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 di 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



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

MISSION

L'A.S.P. Carlo Pezzani identifica la propria missione nella presa in carico e nella gestione della relazione con l'utente e il suo familiare in modo personalizzato, con l'obiettivo di fornire una risposta in relazione ai bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziali e riabilitativi del singolo.

Gli obiettivi aziendali sono mirati alla realizzazione di prestazioni di natura sanitaria e socio-sanitaria ad elevata qualificazione, attraverso l'integrazione di professionalità e qualità assistenziale, unitamente a un livello di umanità imprescindibile per offrire un servizio a misura di utente.

Gli obiettivi dell'A.S.P. Pezzani possono essere così delineati:

- Miglioramento continuo dei servizi erogati
- Elevata qualità assistenziale dal punto di vista socio-assistenziale e sanitario
- Potenziamento delle abilità residue dell'ospite attraverso lavoro multidisciplinare di equipe
- Attenzione alla formazione continua del personale
- Imparzialità e obiettività degli operatori, nel rispetto della privacy
- Approccio integrato e biopsicosociale alla persona attraverso interventi calibrati sui bisogni individuali
- Ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse attraverso monitoraggio delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

CODICE ETICO

Il Codice Etico promuove l'adesione ai valori e ai principi dell'Azienda, attraverso la diffusione di principi etici a cui accordare l'operato. Il Codice Etico può essere definito come la "Carta costituzionale dell'Azienda": in esso, infatti, vengono enunciati ed esplicitati tutti i diritti e i doveri morali e viene, contestualmente definita la responsabilità etico-sociale di ogni protagonista della Azienda. Il Codice etico è quindi lo strumento più efficace per svolgere un'adeguata opera di prevenzione rispetto a comportamenti illeciti o, comunque irresponsabili, da parte di chi agisce in nome e per conto della Azienda.

La scelta di adottare un Codice Etico è riconducibile al fondamentale concetto di *responsabilità sociale*, inteso come insieme di atti volontari attraverso il quale viene modificato stabilmente l'insieme delle relazioni tra la Azienda e i propri stakeholder, perseguendo un profilo socialmente riconosciuto di miglioramento e partecipazione.

Il Codice Etico rappresenta il principale strumento di implementazione dell'etica all'interno della Azienda e diventa un modello organizzativo di controllo interno che va ad integrarsi con le procedure già esistenti.

Per la consultazione integrale del documento "Codice Etico" si rimanda alla sezione "Documentazione" del sito aziendale: www.aspvoghera.it

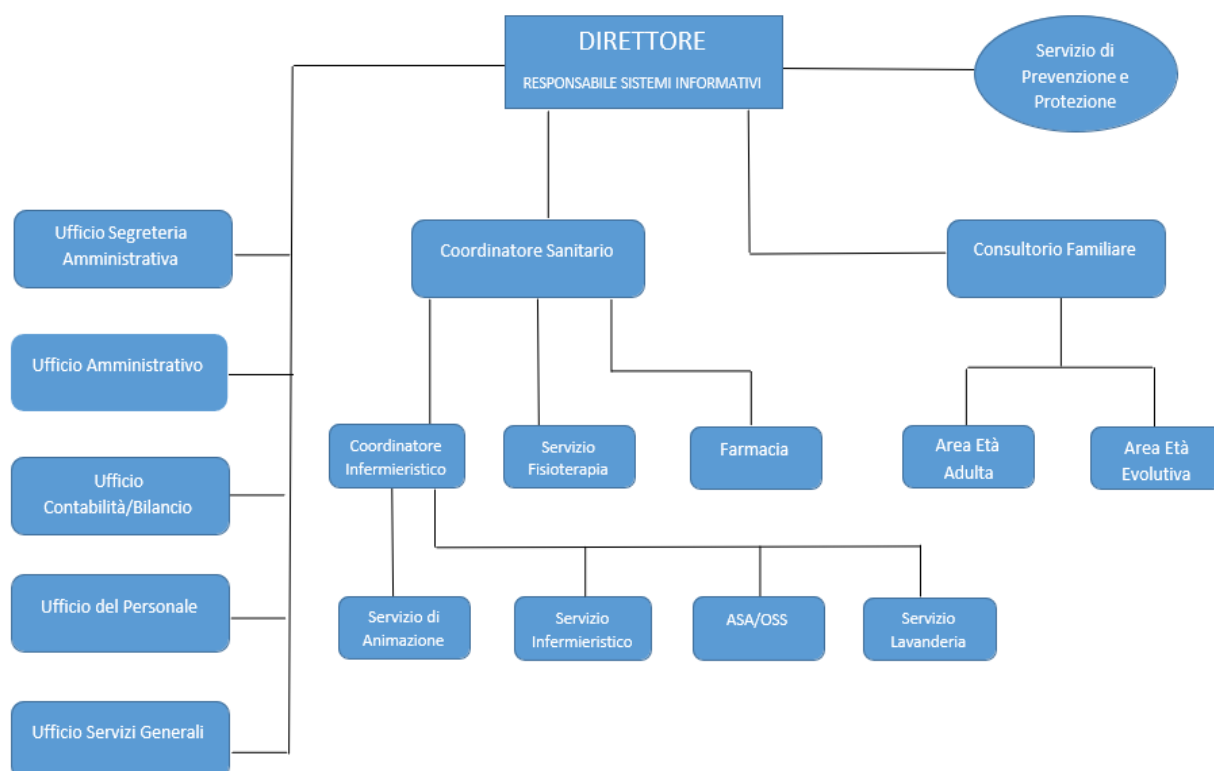


AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

ORGANIGRAMMA A.S.P. CARLO PEZZANI

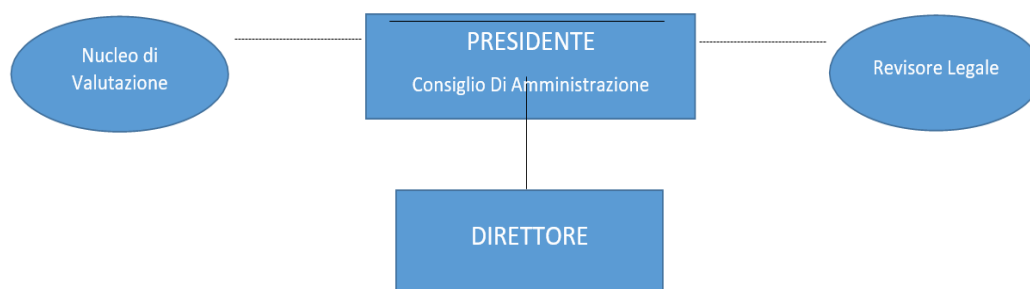
All.1 della Deliberazione n 4 del 12.3.2019

ORGANIGRAMMA AZIENDALE AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA "CARLO PEZZANI"



All. 1 della Deliberazione n 4 del 12.3.2019

ORGANIGRAMMA AZIENDALE AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA "CARLO PEZZANI"



LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI R.S.A.1 e R.S.A.2

MODALITÀ DI AMMISSIONE

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI DEGENZA

Per l'ingresso nella R.S.A. è necessario compilare la domanda di degenza che può essere richiesta:

- recandosi presso la Segreteria Amministrativa presso la Nostra sede
- tramite posta elettronica, all'indirizzo segreteria@aspvoghera.it
- scaricandola dal Sito www.aspvoghera.it nella sezione Residenze Sanitarie Assistenziali → Informazioni per il ricovero.

Una volta compilata in tutte le sue parti, la domanda dovrà essere consegnata alla Segreteria Amministrativa o inviata tramite mail a segreteria@aspvoghera.it

Il personale della Segreteria è a disposizione per illustrare i servizi offerti e per fornire un supporto nella compilazione della domanda di ammissione.

Per avere maggiori informazioni, è possibile contattare la Segreteria al numero **0383-644411** e digitare 1 per Uffici Amministrativi e successivamente 1 per la Segreteria.

VISITA ALLA STRUTTURA

Il Richiedente e/o i suoi familiari, prima di presentare la domanda, possono richiedere di visitare la struttura, accompagnati dal Medico in servizio, o Suo delegato, che illustrerà gli ambienti e i servizi offerti.

VERIFICA DELLA COMPLETEZZA DELLA DOCUMENTAZIONE

L'accettazione della richiesta di ingresso in R.S.A. è subordinata alla presentazione dei seguenti documenti in carta libera:

1. Domanda di ingresso con indicazione dei dati anagrafici dell'ospite e della persona di riferimento
2. Scheda sociale
3. Scheda anagrafica
4. Scheda sanitaria da compilarsi a cura del Medico di Medicina Generale
5. Informativa privacy ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento U.E. 2016/679
6. Fotocopia della Carta di identità
7. Fotocopia tessera sanitaria
8. Fotocopia esenzione ticket
9. Fotocopia del verbale o della domanda di invalidità e attestazione INPS invalidità civile L.104/92

Le domande pervenute alla Segreteria, anche a mezzo mail, sono sottoposte a verifica della completezza della documentazione allegata. Se la documentazione fornita non è completa, la Segreteria provvede a sollecitare la compilazione corretta ai fini dell'espletamento della procedura di ammissione.

In caso di esito positivo della valutazione della documentazione, la domanda viene protocollata e consegnata al Coordinatore Sanitario e/o all'équipe medica, che valuta l'idoneità dell'ospite all'ammissione in struttura in base alla documentazione fornita e restituisce la domanda alla Segreteria, che provvede a inserirla nella lista di attesa. La lista d'attesa si articola in sezioni distinte per sesso (Maschio o Femmina) per tipologia di utenza (classe di fragilità o Alzheimer).



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

Sarà cura dell'Ufficio Segreteria contattare i familiari qualora vi sia disponibilità per l'accesso.

LE LISTE DI ATTESA NON COSTITUISCONO GRADUATORIA, ma un elenco di utenti che hanno presentato domanda di ingresso. La D.G.R. Regione Lombardia n° 7/7435 del 14/12/2001 riserva alle R.S.A. l'onere e la facoltà di determinare gli accessi in struttura.

- ✓ L'A.S.P. Carlo Pezzani si impegna a predisporre gli ingressi in R.S.A. nei posti che si rendono disponibili attingendo dalla lista di attesa e in base ai criteri di accesso e di priorità
- ✓ Sulla base di quanto previsto dal Piano Socio-Sanitario Regionale, le R.S.A. dell'A.S.P. Carlo Pezzani forniscono risposte ai bisogni espressi dagli utenti che, per la loro complessità, non trovano accoglimento nelle forme di assistenza alternative al ricovero (C.D.I., ADI, R.S.A. Aperta, ecc.). Sarà data priorità agli utenti con maggiore gravità delle condizioni cliniche, in relazione ai criteri di accesso e priorità (contenuti nel paragrafo successivo)

CRITERI DI ACCESSO E PRIORITÀ

CRITERI GENERALI DI ACCESSO:

- Utenti residenti in Regione Lombardia
- Idoneità delle condizioni sociosanitarie dell'ospite con i servizi erogati dalla R.S.A., sulla base della valutazione del Coordinatore Sanitario
- Sesso (in base alla disponibilità di un posto donna o uomo)
- Compatibilità delle condizioni del soggetto richiedente con l'utenza della R.S.A. (es. sussistenza di patologie psichiatriche e/o comportamentali che potrebbero pregiudicare la permanenza nella vita di comunità e il benessere degli ospiti). Tale valutazione deve essere confermata dal Coordinatore Sanitario

PRIORITÀ DI INGRESSO:

- Residenti nel Comune di Voghera, nei Comuni limitrofi del distretto di Voghera, nell'ambito provinciale e infine nella Regione Lombardia
- L'Azienda Servizi alla Persona Carlo Pezzani potrà stipulare apposite convenzioni con Comuni, Enti, Fondazioni o Istituzioni, al fine di garantire accessi prioritari a particolari fasce di utenza, equiparandole ai cittadini residenti nel Comune di Voghera
- A parità di condizioni e in possesso dei requisiti di ammissione, si utilizzerà l'indicatore della data di presentazione della domanda.

La priorità di ingresso, inoltre, sarà determinata secondo i seguenti indicatori:

1. Provenienza

- Altra Unità di Offerta dell'A.S.P.
- Ospedale/Istituto di Riabilitazione
- Domicilio
- Altra R.S.A.

2. Gravità delle condizioni cliniche: secondo la classificazione S.O.S.I.A. in vigore in Regione Lombardia (indicatori di dipendenza funzionale, instabilità clinica, dipendenza e fragilità).



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

- 3. Parametro sociale:** Condizioni socio-familiari particolarmente gravi, che possono determinare un'urgenza di ricovero (ad es., ospite che vive solo o con coniuge anziano, alloggio non idoneo, situazione sociale compromessa).

CRITERI DI ESCLUSIONE

Successivamente alla presentazione della domanda di ammissione, i medici della Struttura valuteranno la documentazione sanitaria. Nel caso in cui le problematiche dell'ospite non siano ritenute compatibili con l'organizzazione della vita comunitaria e il benessere di tutti gli ospiti, i medici della Struttura avranno la facoltà di non dare il proprio benestare all'ingresso.

- ✓ Il garante della corretta applicazione dei criteri generali di accesso, di priorità e di esclusione dalla lista di attesa è il Direttore Generale, Dott. Alfonso Mercuri.

ACCETTAZIONE

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, l'Ufficio Segreteria comunica telefonicamente ai familiari la possibilità di espletare le procedure per l'ingresso in Struttura. In caso di accettazione da parte dell'Ospite/Familiari, vengono concordate data e ora dell'ingresso.

All'atto dell'**INGRESSO** occorre presentare i seguenti documenti:

- Certificato vaccinale (scaricabile dal Fascicolo Sanitario Elettronico con SPID o richiedibile al Medico di Medicina Generale)
- Carta Regionale dei Servizi **IN ORIGINALE** (Tessera Sanitaria)
- Fotocopia del Codice Fiscale
- Certificazione attestante l'esenzione ticket
- Fotocopia del verbale di invalidità civile
- Fotocopia Documento di Identità **NON SCADUTO**
- Eventuale atto di nomina di Amministratore di Sostegno, Tutore, Curatore, ecc.
- Tutta la documentazione medica pregressa e recente con eventuali copie di cartelle cliniche.

Il giorno dell'ammissione dell'ospite in R.S.A., viene effettuata la visita con il Medico di Struttura, in presenza di un familiare/Amministratore di Sostegno, e integrata la pratica amministrativa di accettazione, che si conclude con la firma del contratto di ingresso.

Durante l'espletamento delle pratiche burocratiche per l'ingresso, viene richiesto di fornire il nominativo di una **PERSONA DI RIFERIMENTO/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO DELL'OSPITE**, che solitamente corrisponde a chi firma il contratto di ingresso e versa la retta.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

LA RETTA DELLA R.S.A.

La retta di degenza per gli ospiti dell'A.S.P. Carlo Pezzani viene stabilita dal Consiglio di Amministrazione. L'importo è il risultato di una valutazione che riguarda i costi sanitari e i costi di gestione socio-assistenziale.

CAMERA DOPPIA RETTA IN VIGORE DAL 01.01.2025	Euro 2.047,00 mensile ospite accreditato ESENTE IVA
	Euro 67,30 giornaliera

MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA RETTA

L'importo della retta deve essere corrisposto tramite bollettino PAGOPA (inviato dall'Ufficio Ragioneria al recapito e-mail fornito) entro i termini della scadenza indicata sul bollettino.

CERTIFICAZIONE FISCALE

A tutti gli utenti viene rilasciata, annualmente, una dichiarazione con l'importo versato per il pagamento della retta. Tale dichiarazione può essere utilizzata per gli usi consentiti dalla legge ai fini delle detrazioni fiscali annuali.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Nella retta **SONO COMPRESI** sulla base della D.G.R. Regione Lombardia 7435/2001:

- Assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, ausiliaria per l'igiene e la cura della persona, servizio socio-educativo e di animazione
- La somministrazione di farmaci come da prontuario interno e secondo prescrizione del Coordinatore Sanitario, gas medicali e materiale sanitario
- Ausili per l'incontinenza
- Fornitura di cuscini e materassi per la prevenzione e il trattamento delle lesioni da decubito
- Servizi alberghieri, comprese le diete speciali
- Servizio di lavanderia interna
- *Compilazione certificati INPS (richiesta invalidità/accompagnamento) che di norma sono redatti dal Medico di Medicina Generale e a carico dell'assistito.*

SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA

Dalla retta **SONO ESCLUSI**:

- Servizio di trasporto con autoambulanza per necessità personali
- Assistenza e trasporto per visite mediche all'esterno della Struttura
- Assistenza ausiliaria dell'ospite ricoverato presso altre strutture sanitarie
- Esami diagnostici e visite specialistiche non prescritti dal Coordinatore Sanitario
- Servizio di parrucchiere: piega, taglio e colore
- Podologia curativa
- Servizi funebri.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

Tipologia di servizio	Servizio erogato dalla Rsa		Frequenza	Servizio compreso nella retta	Servizio non compreso nella retta	Costi
	SI	NO				
SERVIZIO GUARDAROBA	SI	NO				
Lavanderia/stireria:	X			X		
- indumenti personali	X			X		
- biancheria	X			X		
- lavaggio capi delicati e secco (es. giacca, cappotto/etc.)		X				
- piccole riparazioni	X			X		
PARRUCCHIERE/BARBIERE						
Lavaggio/asciugatura	X			X		
Piega	X				X	*
Taglio					X	*
Barba	X			X		
PEDICURE/MANICURE						
Cure conservative	X			X		
Podologia curativa		X			X	*
PRODOTTI IGIENE						
Prodotti igiene personale (bagnoschiuma, shampoo, crema idratante corpo)	X			X		
AUSILI PER INCONTINENZA	X			X		
DISPOSITIVI ANTIDECUBITO	X			X		

*Si informano i Sig.ri Ospiti ed i Sig.ri Familiari che la RSA fornisce **gratuitamente** prestazioni di **lavaggio e asciugatura capelli, taglio barba, pedicure e manicure non curativa (solo taglio unghie)** ai Sig.ri Ospiti da parte del Personale dipendente durante le attività di igiene settimanale.

Gli ospiti possono accedere al Servizio di Parrucchiere, effettuato da Professionisti esterni in Struttura, previa richiesta di appuntamento.

La prenotazione e il pagamento delle prestazioni dovranno essere effettuati entro la fine del mese precedente a quello in cui verrà erogato il servizio.

Listino prezzi

- ✓ Piega € 10,00
- ✓ Piega + taglio donna € 22,00
- ✓ Piega + colore € 45,00
- ✓ Taglio donna + colore + piega € 57,00
- ✓ Taglio uomo € 10,00

Qualora un Ospite direttamente o attraverso un Suo Familiare desideri far intervenire un altro parrucchiere o podologo di Sua fiducia è autorizzato e dovrà comunque liquidare direttamente il professionista, sollevando l'Ente da oneri economici.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	SERVIZIO EROGATO DALLA RSA		SERVIZIO COMPRESO NELLA RETTA	SERVIZIO NON COMPRESO NELLA RETTA	NOTE
	SI	NO			
RISTORAZIONE	SI	NO			
Bevande ai pasti	X		X		
Bevande fuori pasto	X		X		
Spuntino/merenda	X		X		
Pasto visitatore		X		X	Per usufruire del Servizio Mensa è necessaria autorizzazione del Direttore Generale
ASSENZE PER RICOVERO OSPEDALIERO	SI	NO			
Mantenimento posto letto	X				Limite massimo di 30 giorni (vedi Art.30 Regolamento di gestione dell'A.S.P. Pezzani)
ASSENZA PER MOTIVI DIVERSI DAL RICOVERO					
Assenze entro i 20 giorni (DGR 1185/2013; limite massimo di 10 gg consecutivi e massimo 20 gg annui)	X		X		
ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERNO DELLA STRUTTURA					
Servizio di accompagnamento da parte del personale della Struttura		X		X	Richiedere il servizio al Coordinatore
SERVIZI GENERALI	SI	NO			
Servizio di pulizia e sanificazione ambientale	X				
Letto a due snodi	X		X		
Riscaldamento	X		X		
Climatizzazione	X		X		
Telefonate/Videochiamate	X		X		
Biblioteca	X		X		
Televisione negli spazi comuni	X		X		
Assistenza religiosa	X				Messa settimanale
Distributori automatici bevande calde/fredde e alimenti preconfezionati	X			X	Salone al Piano Terra
TRASPORTI	SI	NO			
Per visite mediche prescritte da Coordinatore Sanitario		X		X	Trasporto a carico della persona di riferimento
Per visite mediche specialistiche non prescritte da Rsa		X		X	Trasporto a carico della persona di riferimento
SERVIZI FUNEBRI	SI	NO			
Preparazione della salma	X		X		
Camera mortuaria	X		X		
Esequie funebri		X		X	Concordato dalla famiglia con pompe funebri
Vestizione		X		X	Concordato dalla famiglia con pompe funebri



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

ESAMI DIAGNOSTICI, VISITE SPECIALISTICHE E FORNITURA FARMACI

Tipologia di Servizio	Frequenza	Servizio compreso nella retta	Servizio NON compreso nella retta
Esami diagnostici:			
- se prescritti dal Coordinatore Sanitario	Annuali e, in base alle effettive necessità dell'Ospite, previa valutazione del Coordinatore Sanitario	X	
- se non prescritti dal Coordinatore Sanitario			X
Visite specialistiche in Struttura con Medici con convenzione/provvedimento:			
- Cardiologo	In base alle effettive necessità dell'Ospite, previa valutazione del Coordinatore Sanitario	X	
- Neurologo		X	
- Chirurgo		X	
-Otorino		X	
-Nutrizionista		X	
-Psicologo		X	
-Assistente Sociale		X	
-Podologo			X
Visite specialistiche ambulatoriali:			
- se prescritti dal Medico di struttura	In base alle effettive necessità dell'Ospite, previa valutazione del Coordinatore Sanitario	X	
- se non prescritti dal Medico di struttura			X
Visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR (DGR Regione Lombardia X/1185 del 20/12/2013)			
Compilazione certificati INPS (richiesta invalidità/accompagnamento)			
		X	

- Si ricorda alla Gentile Utenza che per le visite che vengono effettuate **con Specialisti non convenzionati con l'A.S.P. e per decisione personale dell'ospite/familiare**, è necessario richiedere al Medico Specialista la compilazione dell'impegnativa per eventuali successive visite, esami diagnostici e farmaci richiesti dallo Specialista stesso, in quanto non prescrivibili dal Coordinatore Sanitario.

FORNITURA FARMACI

- Viene garantita l'assistenza farmaceutica di base come da prontuario interno della Struttura e sulla base della disponibilità di acquisto sulla Piattaforma ARIA di Regione Lombardia.
- Per i farmaci non prescritti dal Medico della Struttura, gli integratori, i prodotti di fitoterapia, i prodotti per l'igiene di base e prodotti specifici per il corpo, è necessaria la condivisione con i Medici della Struttura e il loro acquisto è a carico dei familiari.
- Per l'ospite che proviene dal proprio domicilio, Si raccomanda ai familiari di consegnare i farmaci e i presidi in uso all'ospite, al fine di evitare sprechi e indebito smaltimento.
- Per l'ospite che viene dimesso da una Struttura Sanitaria e accede a RSA, nel caso in cui alla dimissione venga prescritta una terapia farmacologica, la Struttura di provenienza dovrà fornire la copertura almeno per un mese di terapia (DGR Regione Lombardia XII/850 del 08/08/2023).



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

MEMORANDUM

- **PERSONA DI RIFERIMENTO/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO:** Durante l'espletamento delle pratiche burocratiche per l'ingresso, viene richiesto di fornire il nominativo della persona di riferimento dell'ospite/Amministratore di Sostegno (AdS), che solitamente corrisponde a chi firma il contratto di ingresso e versa la retta. In caso di sostituzione della persona di riferimento/AdS è necessario comunicare tempestivamente in Segreteria il nuovo nominativo.
- **FIRMA DEI CONSENSI:** La persona di riferimento dell'ospite/AdS è tenuta a sottoscrivere: il contratto di ingresso, i moduli di consenso informato alla cura, alla somministrazione dei vaccini e all'utilizzo dei mezzi di protezione e tutela dell'ospite. Verrà inoltre consegnato un documento contenente disposizioni varie (ricevimento familiari, contatti operatori, orari di visita, ...).
- **CONSEGNA INDUMENTI OSPITI:** Il giorno dell'ingresso, i familiari devono consegnare al personale del Guardaroba tutti i capi di abbigliamento dell'ospite codificati con pennarello indelebile o etichette cucite (non adesive) con il COGNOME dell'ospite, IN STAMPATELLO E IN MODO LEGGIBILE (mai sigle o numeri). Gli indumenti forniti all'Ospite successivamente all'ingresso (sempre codificati con cognome dell'ospite), devono essere consegnati all'Infermiere di reparto e **NON** collocati nell'armadio dell'ospite né portati in Guardaroba. Tutti i capi non codificati verranno conservati in Guardaroba a disposizione dei parenti per il riconoscimento. Dopo due mesi di giacenza, i capi non reclamati verranno donati.
- **COMUNICAZIONI SULLA SALUTE DELL'OSPITE:** Le comunicazioni riguardanti la salute dell'ospite vengono fornite **SOLO dai Medici** alla persona di riferimento dell'ospite/AdS. La persona di riferimento/AdS decide con chi condividere le notizie riguardanti l'ospite e può richiedere alla Struttura che alcune persone vengano escluse dalle comunicazioni. Il personale di reparto **NON** è autorizzato a fornire nessuna comunicazione riguardante l'ospite.
- **ORARI DI VISITA AGLI OSPITI:** La persona di riferimento/AdS, parenti e amici possono recarsi a trovare l'ospite in struttura **dalle 8 alle 20 tutti i giorni**, senza richiedere autorizzazione per l'ingresso.
Si ricorda che la durata della permanenza in struttura deve rispettare le esigenze di riposo e privacy degli ospiti e garantire al meglio l'espletamento dei compiti del personale in servizio (igiene, distribuzione pasti, somministrazione terapie, fisioterapia).

Per tali motivi si chiede *possibilmente* di limitare gli ingressi alle seguenti fasce orarie:

MATTINO: 10.00-11.30

POMERIGGIO 14.30-17.00.

Durante la visita è richiesto ai visitatori di indossare correttamente i **dispositivi di protezione** individuali (mascherina facciale, NON fornita dalla Struttura, che deve coprire naso e bocca).

- **RISPETTO DEI MOMENTI DI RIPOSO:** Al fine di non arrecare disturbo agli Ospiti che riposano e per il mantenimento della tranquillità della permanenza in Struttura, Si invitano i Visitatori a evitare rumori, a moderare il tono della voce e il volume di eventuali apparecchi audio/video. Le ore di riposo sono 12.30-14.30 e 20.00-8.00.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

- **USCITE DEGLI OSPITI DALLA STRUTTURA:** Per richiedere un'uscita temporanea dell'ospite all'esterno della Struttura, è necessario effettuare una comunicazione via mail ai Medici di Struttura (medici@aspvoghera.it) e per conoscenza ai Coordinatori (nuclei Smeraldo, Topazio, Zaffiro: bianco.coordinf@aspvoghera.it; nuclei Giada, Rubino, Diamante: coordinatore.voghera@universiis.com).
La comunicazione deve essere fatta pervenire in tempi congrui al fine di ottenere riscontro. Se la richiesta riguarda il fine settimana, è necessario inoltrarla **entro le ore 12.00 del venerdì**. Nel caso in cui non si riceva nessuna risposta via mail da parte del Medico entro le 15.00 del venerdì, è possibile contattare il personale dei Nuclei ai numeri:
 - **INFERMIERE NUCLEO RUBINO E DIAMANTE:** 0383-644.416
 - **INFERMIERE NUCLEO ZAFFIRO E GIADA:** 0383-644.417
 - **INFERMIERE NUCLEO SMERALDO E TOPAZIO:** 0383-644.458
- **RICOVERO OSPEDALIERO:** In caso sia necessario inviare l'Ospite in Ospedale, viene contattata la persona di riferimento/Ads (che per tale motivo dovrebbe essere sempre raggiungibile) e in seguito il Numero Unico di Emergenza 112. Il trasporto in emergenza presso Ospedale con personale medico/paramedico non prevede alcun costo per l'Ospite.
In caso di trasporto in emergenza dell'ospite presso strutture sanitarie non è previsto l'accompagnamento da parte del personale della Struttura.
Il personale della R.S.A. consegnerà al Servizio di Emergenza la borsa con il corredo per il ricovero fornito dai familiari al momento dell'ingresso e conservato nell'armadio dell'Ospite.
Qualora la persona di riferimento volesse modificare il contenuto della borsa con il corredo per il ricovero deve rivolgersi al personale di reparto dell'Ospite.
La gestione dell'Ospite ricoverato in Ospedale è di pertinenza della persona di riferimento o, in mancanza di questi, dell'Assistente Sociale/AdS.
- **ASSENZE OSPITE:** Le assenze temporanee dell'Ospite, a qualunque titolo (ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia per festività, vacanze, ecc.) **entro il limite massimo di 30 giorni**, verranno considerate come giornate di presenza (prevedendo la corresponsione della relativa retta da parte dell'Ospite), con diritto alla conservazione del posto.
Dopo il trentesimo giorno di assenza, l'Ospite, di norma, perderà il diritto alla conservazione del posto.
Casi particolari: in caso di assenza superiore ai 30 giorni, previamente autorizzata dalla Direzione, l'Ospite/Persona di riferimento/AdS, oltre al pagamento della retta di degenza, sarà tenuto al pagamento di una quota corrispondente alla mancata percezione del contributo forfettario regionale attribuito alla classe di fragilità dell'Ospite in permesso.
- **SERVIZIO DI GESTIONE OSPITE ALL'ESTERNO DELLA STRUTTURA:** La persona di riferimento/AdS può richiedere al Coordinatore Infermieristico del reparto di appartenenza dell'Ospite un operatore che si occupi di tutte le necessità dell'Ospite ricoverato in Ospedale (es. cambio biancheria, necessario per igiene personale). Tale servizio è carico della persona che ne fa richiesta. La cifra viene concordata.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

- **DIMISSIONI DALL'OSPEDALE E RIENTRO IN STRUTTURA:** Al momento delle dimissioni, l'Ospedale chiederà alla persona di riferimento di prenotare l'ambulanza per il rientro in Struttura per il giorno e l'ora concordata. Il costo del trasporto verrà fatturato direttamente all'Ospite da parte della Società che gestisce il trasporto. L'A.S.P. Pezzani NON è coinvolta nella gestione della prenotazione del trasporto e del relativo pagamento.
- **PRATICHE BUROCRATICHE:** Si precisa che il Coordinatore Sanitario, divenuto Medico di Medicina Generale dell'Ospite a seguito dell'ingresso in R.S.A., si occupa di compilare gratuitamente certificati INPS, richieste di invalidità e di accompagnamento, certificati di intrasportabilità, certificati per richiesta Carta di Identità.
- **DIVIETO DI PORTARE CIBI DALL'ESTERNO:** Nell'Ente è in vigore un sistema di autocontrollo (HACCP) che garantisce la tracciabilità dei cibi somministrati e la loro rispondenza alle norme igienico sanitarie. **Per alimenti che provengono dall'esterno è necessario chiedere il permesso al Medico (o all'Infermiere Professionale di turno in caso di sua assenza). Si possono introdurre solo alimenti confezionati con indicazione della data di scadenza. Pertanto, SONO VIETATI GELATI, CIBI PREPARATI IN CASA, ALIMENTI SFUSI ANCHE SE FRESCI.**
- **DIVIETO DI SOMMINISTRARE CIBI AI DEGENTI SPECIALMENTE SE NON SONO PROPRI CONGIUNTI:** Si prega di attenersi scrupolosamente a questa disposizione al fine di provocare gravi conseguenze per salute degli Ospiti.
- **COMPORTAMENTO DURANTE I PASTI:** Il tempo del pasto è un momento delicato nella vita dell'Ospite ed è importante che avvenga nella massima tranquillità, salvaguardando anche l'aspetto igienico sanitario. Le persone di riferimento sono pregate di **non** entrare nella sala da pranzo durante la distribuzione del cibo. È possibile accedere alla sala da pranzo dopo la distribuzione.
- **RIFERIMENTI COORDINATORI:**

NUCLEI SMERALDO, TOPAZIO, ZAFFIRO: bianco.coordinf@aspvoghera.it 0383-644460;

NUCLEI GIADA, RUBINO, DIAMANTE: coordinatore.voghera@universiis.com 0383-644429



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

GIORNATA TIPO DEI RESIDENTI IN R.S.A.

MATTINA	
Dalle ore 7.15 alle ore 10.30	Alzata dell'ospite a cura del personale O.S.S./A.S.A., che si occupa di igiene intima e personale, vestizione
Dalle ore 8.00 alle ore 8.45	<ul style="list-style-type: none">• Distribuzione della colazione a cura del personale ausiliario• Somministrazione terapia farmacologica
Ore 9.00-11.30	<ul style="list-style-type: none">• Trattamenti sanitari di tipo infermieristico• Trattamenti riabilitativi individuali e di gruppo• Bagni assistiti programmati• Cambio posture• Attività animative-educative secondo programma settimanale• Eventuali controlli e visite specialistiche all'esterno• Idratazione
Ore 11.30-12.30	Somministrazione pranzo
Ore 12.30-14.30	<ul style="list-style-type: none">• Riposo pomeridiano• Idratazione
POMERIGGIO	
Dalle 14.30	<ul style="list-style-type: none">• Attività animative-educative secondo programma settimanale• Bagni assistiti programmati• Cambio posture• Dispensazione merenda• Somministrazione terapie farmacologiche
Dalle 17.30 alle 18.30	Somministrazione cena
SERA	
Dalle 18.30 alle 21.00	<ul style="list-style-type: none">• Somministrazione terapie farmacologiche• Idratazione• Trasferimento nelle camere• Vestizione per il riposo notturno
NOTTE	
	<ul style="list-style-type: none">• Sorveglianza degli ospiti da parte del personale ausiliario• Somministrazione terapie farmacologiche• Cambio dispositivi per l'incontinenza• Cambio posture <p>Durante la notte è garantito il servizio di continuità assistenziale medica, oltre alla presenza di OSS/ASA e personale infermieristico</p>

ACCOGLIENZA

Il giorno dell'ammissione dell'ospite viene effettuato un colloquio congiunto tra l'équipe sanitaria (Direttore Sanitario o Medico di Struttura, Coordinatore Infermieristico, Personale infermieristico di turno, Fisioterapista, Educatore), l'Ospite e la persona di riferimento (familiare, caregiver o altro indicato al momento della domanda di ingresso). L'équipe predispone tutta la documentazione necessaria per la raccolta dei dati anamnestici utile ai fini della compilazione del Fascicolo sociosanitario. Vengono raccolte le informazioni sociosanitarie riferite dalla persona di riferimento o dall'Ospite stesso (ove le condizioni sanitarie e cognitive lo permettano), che saranno utilizzate per la prima stesura del PI (Progetto Individuale). I familiari/la persona di riferimento forniscono ai **membri dell'équipe** informazioni riguardo ai bisogni assistenziali e le abitudini dell'Ospite. Viene effettuato un colloquio con gli educatori per una prima conoscenza delle attitudini, propensioni e capacità residue dell'Ospite.

La persona di riferimento dell'ospite successivamente sottoscrive, per presa visione, il PI e il PAI (Piano Assistenziale Integrato) compilato dall'équipe e ad ogni variazione del PI e del PAI la persona di riferimento verrà informata dal Medico di Struttura.

Prima di accedere alla camera, l'Ospite viene sottoposto a visita medica con relativo Esame Obiettivo Generale e viene constatato lo stato vaccinale.

Per gli utenti che provengono dal proprio domicilio e che accedono alla R.S.A., in cui sono presenti persone fragili a rischio per età o patologie concomitanti, la normativa prevede l'effettuazione di test diagnostici per SARS-CoV-2 al momento dell'accesso presso la Struttura (GU Serie Generale n.100 del 29-04-2023). Se l'utente proviene da Strutture sociosanitarie, per l'accesso deve presentare esito di test diagnostico per SARS-CoV-2.

L'Infermiere professionale e l'ASA/OSS in turno provvedono ad accompagnare in camera l'Ospite, a sistemare gli effetti personali e a fornire le prime informazioni sull'organizzazione della Struttura. L'Infermiere Professionale provvederà alla rilevazione e successiva registrazione dei parametri vitali, del peso e della temperatura dell'Ospite.

Il familiare/la persona di riferimento incontrerà la responsabile del servizio guardaroba per la presa in carico del corredo dell'Ospite.

Entro 72 ore dall'ingresso l'équipe assistenziale (ognuno per la propria competenza) effettuerà e consegnerà al medico una prima valutazione globale dell'Ospite attraverso strumenti e schede di valutazione specifiche:

- **MEDICO:** GBS Rating Scale, CIRS Indice Cumulativo di Comorbidità, MNA Mini Nutritional Assessment, Scala MUST, GCS Scala di Glasgow, CDR Clinical Dementia Rating Scale, UCLA Neuropsychiatric Inventory
- **FISIOTERAPISTA:** Barthel, I.A.D.L. Instrumental Activities of Daily Living, NOPPAIN, Scala Morse, Scala Stratify, Scala di valutazione Tinetti
- **INFERMIERE:** NHBPS Nursing Home Behavior Problem Scale, E.B.S. Scala del Comportamento Alimentare, PAINAD e VAS Scale di valutazione del dolore, Scheda BANSS
- **EDUCATORE:** MMSE Mini Mental State Examination, GDS Scala della Depressione Geriatrica, Scala di Cornell, Test di Kane (socializzazione)
- **OSS:** Barthel Index modificato, A.D.L. Indice di autonomia nelle attività quotidiane

Entro un mese dal ricovero, l'Équipe formulerà il primo P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato) dell'ospite e verrà formulato il secondo P.I.

RESIDENZA e MEDICO DI MEDICINA GENERALE

Successivamente al ricovero in Struttura, il personale di Segreteria effettuerà il cambio di residenza dell'ospite presso l'A.S.P. Pezzani – Viale Repubblica 86, Voghera – e il cambio del Medico di Medicina Generale, che coinciderà con il Coordinatore Sanitario della Struttura.

DIMISSIONI

- **DIMISSIONI SPONTANEE:** L'Ospite (se autosufficiente) / la persona di riferimento dell'ospite deve presentare richiesta scritta di dimissione all'Ufficio Segreteria (in presenza oppure inviare a segreteria@aspvoghera.it) con **preavviso minimo di quindici giorni**. Per i quindici giorni di preavviso sarà dovuta la retta di degenza. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della retta per il corrispondente arco temporale. Il Coordinatore Sanitario/Medico della Struttura provvederà a redigere una relazione che comprenderà la diagnosi, eventuali osservazioni cliniche e terapie prescritte.
- **DIMISSIONI DA PARTE DELL'ENTE:**
 1. L'ASP può dimettere l'Ospite qualora l'osservazione iniziale dell'Ospite per periodo massimo di 30 giorni dall'ingresso abbia dato esito negativo.
 2. L'ASP può dimettere l'Ospite qualora:
 - a. Siano mutate le condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione, consentendone il ritorno nell'ambito familiare o, in caso di aggravamento, richiedendone il ricovero in una struttura specialistica;
 - b. Ci sia morosità nel pagamento delle rette, oltre il periodo di tolleranza consentito dall'articolo 29 del Regolamento di Gestione, commi 4 e 5;
 - c. L'ulteriore permanenza dell'ospite sia divenuta incompatibile, per qualunque ragione, con la natura e le caratteristiche della RSA ovvero torni di pregiudizio alla pacifica convivenza nella RSA stessa;
 - d. l'Ospite (o un suo familiare) sia incorso in ripetute infrazioni al regolamento.
 3. La proposta di dimissione, presentata dal Medico della RSA per la lettera a) ovvero dal Ragioniere dell'Ente per la lettera b) ovvero dal Responsabile del reparto/nucleo di assegnazione per le lettere c) - d) del precedente comma 2, con relativa documentazione, viene sottoposta al Direttore per le decisioni del caso. Le dimissioni saranno comunicate per iscritto ai Familiari ed all'Ospite, indicando le motivazioni, con un preavviso di 15 giorni.
 4. Con la dimissione cessa l'obbligo di corrispondere la retta; quando la misura discende da morosità è fatta salva ogni azione legale per il recupero delle somme dovute all'Ente.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

DECESSO

In caso di decesso, la constatazione del decesso è a cura del Medico di Struttura durante il giorno e nei giorni feriali. Durante la notte (20.00-8.00) e nei giorni prefestivi e festivi, la constatazione del decesso spetta al Servizio di Continuità Assistenziale Medica (Società NOVALUX Coop. Pavia).

Dopo la constatazione del decesso, la salma resterà in reparto per due ore prima di essere trasferita in Camera Mortuaria. L'osservazione della salma viene eseguita dal personale infermieristico e/o O.S.S. del reparto e in nessun caso dal personale delle pompe funebri.

I familiari, contattati dal Personale Sanitario, dovranno occuparsi in autonomia di contattare l'agenzia di pompe funebri. Gli effetti personali dell'Ospite rimangono nella stanza di degenza fino all'arrivo dei familiari, che provvederanno al loro ritiro.

Il Personale Sanitario è a disposizione dei familiari per informazioni più dettagliate rispetto alla procedura.

LA STRUTTURA R.S.A. A.S.P. CARLO PEZZANI

Nella sede dell'A.S.P. Carlo Pezzani di Viale Repubblica 86 a Voghera trovano collocazione n. 2 RSA:

- **RSA 1** da 66 posti letto, di cui 20 riservati a ospiti affetti da demenza di Alzheimer
- **RSA 2** da 68 posti letto.

La struttura è articolata in nuclei dotati di tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione degli ospiti camere doppie con servizio.

Ogni RSA è organizzata per Nuclei:

RSA 1	RSA 2
NUCLEO GIADA	NUCLEO SMERALDO
NUCLEO RUBINO	NUCLEO TOPAZIO
NUCLEO DIAMANTE	NUCLEO ZAFFIRO

L'Unità di Offerta è stata accreditata con autorizzazione di Regione Lombardia.

I Servizi sono rivolti ad anziani autosufficienti e non, che in relazione alle proprie condizioni psicofisiche e sociali, necessitano di assistenza continuativa e non è più possibile assisterli in modo adeguato al domicilio.

Il presupposto che muove l'organizzazione della vita dell'anziano nella nostra Struttura è la comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del benessere e della conservazione delle abilità residue dell'Ospite.

Lo stato di salute di ogni Ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo e il miglioramento dei piani di trattamento.

IL PERSONALE

Nell'Azienda di servizi alla persona "Carlo Pezzani" operano Medici, Infermieri Professionali, Terapisti della riabilitazione, Massofisioterapisti, Educatori/animatori, Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Socio-Assistenziali, oltre al personale addetto ai servizi generali, di lavanderia e agli uffici amministrativi e di segreteria.

Tutto il personale è in possesso dei titoli di studio prescritti dalla legislazione vigente. Lo standard gestionale previsto dalla Regione Lombardia viene garantito nell'intento di assicurare servizi di qualità che consentono di fornire risposte adeguate ai bisogni dell'anziano.

Poiché gli obiettivi posti devono essere condivisi da tutti gli operatori, vengono effettuate riunioni periodiche di Nucleo, oltre ad attività formative per l'approfondimento e l'arricchimento professionale.

Il Personale è riconoscibile dal **cartellino identificativo** apposto sulla divisa.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'équipe multidisciplinare è costituita dalle seguenti figure professionali:

- **Coordinatore Sanitario:** coordina l'équipe multidisciplinare e collabora con le altre figure mediche interne alla Struttura; valuta lo stato sanitario degli ospiti; si occupa dell'attività clinica di diagnosi, cura, prescrizione e revisione delle terapie farmacologiche e degli ausili protesici; vigila sugli aspetti igienico-sanitari; vigila sulla corretta compilazione e conservazione della documentazione sociosanitaria; valida protocolli, procedure ed eventuali linee guida operative interne alla Struttura in materia sanitaria e ne verifica l'accurata applicazione; mantiene rapporti costanti con la Direzione, i Coordinatori;
- **Medici di Struttura:** valutano lo stato sanitario degli ospiti; si occupano dell'attività clinica di diagnosi, cura, prescrizione e revisione delle terapie farmacologiche e degli ausili protesici;
- **Infermieri Professionali:** si occupano della cura della persona attraverso interventi di tipo sanitario-assistenziale (somministrazione terapie farmacologiche, medicazioni e bendaggi, rilevazione parametri vitali, trattamenti diagnostici e curativi prescritti dal Medico) ma anche di tipo organizzativo (assistere i Medici nelle attività di reparto) e di supporto agli operatori che si occupano dell'assistenza all'Ospite;
- **ASA e OSS:** operano sulla base degli obiettivi individuati nei Piani Assistenziali Individualizzati, rispettando le indicazioni medico-infermieristiche, comunicando all'Infermiere Professionale di turno particolari esigenze dell'Ospite che necessitano di un intervento mirato; il personale si occupa di instaurare un dialogo e un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la sua storia di vita.
- **Terapisti della riabilitazione:** Il servizio di riabilitazione fisiokinesiterapica è garantito da operatori professionisti nella misura prevista dalle norme regionali. La riabilitazione dell'Ospite è volta al recupero, mantenimento delle risorse residue e alla prevenzione della perdita delle funzioni motorie. I Terapisti della Riabilitazione lavorano all'interno dell'équipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del Piano Assistenziale Individuale di ogni Ospite. Il loro piano di lavoro risulta quindi da un progetto educativo e assistenziale che essi stendono in collaborazione con le altre figure professionali del PAI.
- **Educatore e Animatore:** Il servizio educativo e di animazione rappresenta un momento importante per la vita relazionale ed emotiva dell'Ospite. Vengono sviluppati programmi di attività individuale e di gruppo, momenti ricreativi e animazioni in cui sono coinvolti anche i familiari (feste) con l'intento di favorire il mantenimento delle risorse e capacità residue. Il personale educativo e di animazione collabora con l'équipe sociosanitaria nella fase di programmazione del Progetto Assistenziale Individualizzato.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

Per ogni Ospite viene elaborato, da parte dell'equipe multidisciplinare, il Progetto di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), che rappresenta un fondamentale strumento di lavoro, basato sulla raccolta dei dati relativi alla situazione dell'Ospite, la progettazione degli interventi assistenziali, la verifica dei risultati ottenuti e quindi la revisione del piano assistenziale.

I PROTOCOLLI E LE PROCEDURE DI ASSISTENZA

I protocolli e le procedure dell'A.S.P. rappresentano le linee guida interne della Struttura, che definiscono le modalità di intervento e di assistenza nei vari ambiti di pertinenza delle diverse professionalità. Le procedure e i protocolli sono aggiornati secondo la normativa vigente. Tutti gli operatori sono tenuti alla conoscenza di tali metodologie di lavoro. Il Direttore Sanitario è responsabile della corretta applicazione dei protocolli e delle procedure interne.

I SERVIZI OFFERTI DALLA RSA

SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico è assicurato 24 ore su 24 dai Medici interni (dalle 8.00 alle 20.00) e dal servizio di continuità assistenziale (nei festivi e notturni).

Il Coordinatore Sanitario è presente in struttura dalle ore 8.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì; i Medici di reparto sono presenti in struttura dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì.

Il Personale Medico, previo accordo telefonico, è disponibile per colloqui con la persona di riferimento/AdS durante gli orari di servizio.

L'assistenza medica viene fornita da personale abilitato a norma di Legge.

I Medici si occupano delle attività sanitarie di base, preventive, curative e riabilitative. Provvedono alla tenuta e all'aggiornamento del Fascicolo Socio-Sanitario dell'Ospite.

REPERIBILITÀ MEDICA – SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

È stata stipulata un'apposita convenzione con la Società NOVALUX Coop. Via Gaspare Aselli, 56 27100 Pavia, per coprire il servizio medico:

- Nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 20.00 alle ore 8.00
- Sabato e domenica e nelle festività nazionali dalle 00.00 alle 24.00.

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della vigente normativa.

Gli eventuali accessi saranno garantiti entro 30 minuti secondo la normativa.

ASSISTENZA FARMACEUTICA E PROTESICA

- Viene garantita l'assistenza farmaceutica di base come da prontuario interno della Struttura e sulla base della disponibilità di acquisto sulla Piattaforma ARIA di Regione Lombardia.
- Per i farmaci non prescritti dal Medico della Struttura, gli integratori, i prodotti di fitoterapia, i prodotti per l'igiene di base e prodotti specifici per il corpo, è necessaria la condivisione con i Medici della Struttura e il loro acquisto è a carico dei familiari/persona di riferimento.
- Per l'ospite che proviene dal proprio domicilio, Si raccomanda ai familiari/persona di riferimento di consegnare i farmaci e i presidi in uso all'ospite, al fine di evitare sprechi e indebito smaltimento.
- Per l'ospite che viene dimesso da una Struttura Sanitaria e accede a RSA, nel caso in cui alla dimissione venga prescritta una terapia farmacologica, la Struttura di provenienza dovrà fornire la copertura almeno per un mese di terapia (DGR Regione Lombardia XII/850 del 08/08/2023)
- La RSA fornisce i farmaci e i presidi per l'incontinenza senza alcun costo aggiuntivo rispetto alle rette.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio viene garantito da parte di personale abilitato a norma di legge.

Il personale infermieristico, in stretta collaborazione con il Medico e con il personale ausiliario si occupa di:

- accoglienza e presa in carico dell'Ospite
- rilevazione condizioni generali dell'Ospite (parametri vitali: temperatura corporea, pressione arteriosa, frequenza respiratoria)
- somministrare terapie ed eseguire trattamenti curativi prescritti dal Medico
- assistere il Medico nelle attività di reparto
- prevenzione e trattamento dei decubiti
- coordinamento del personale
- controllo igiene ambientale
- segnalazione delle urgenze al Medico e intervento
- somministrazione dei pasti, imboccamento e controllo degli ospiti con problemi nutrizionali

RIABILITAZIONE FISIOKINESITERAPICA

Il servizio di riabilitazione viene fornito da fisioterapisti e da massofisioterapisti che si occupano:

- della valutazione dell'Ospite all'ingresso attraverso test validati e verifica periodica in riunioni multidisciplinari;
- esecuzione del programma terapeutico impostato con il Medico a seconda della patologia dell'ospite. Nello specifico, si eseguono trattamenti per patologie muscolo-scheletriche, per patologie neurologiche acute o croniche (tecniche di facilitazione neuromuscolare, progressive, di mantenimento). Per sindromi ipocinetiche e di allettamento con controllo posture e indicazione di ausili e tutori. Si eseguono terapie per il controllo del dolore attraverso terapia fisica: si dispone di apparecchiature tens, ionoforesi e ultrasuonoterapia.

ASSISTENZA NELL'IGIENE E CURA DELLA PERSONA

L'assistenza di base agli ospiti viene garantita da personale qualificato ASA e OSS, che opera sulla base di quanto delineato nel Piano Assistenziale Individualizzato, seguendo specifici protocolli e piani di lavoro, in collaborazione con gli altri membri dell'équipe. Il personale socioassistenziale gestisce le esigenze di base che emergono di volta in volta durante la giornata. Il personale si occupa della cura della persona, in particolare di:

- **Igiene personale:** quotidiana e al bisogno con bagno o doccia assistita settimanale, nel rispetto della privacy dell'utente;
- **Cura dei piedi:** viene eseguita pedicure ordinaria a tutti gli ospiti;
- **Interventi di mobilizzazione:** alzate giornaliere o programmate secondo schemi, deambulazione assistita, conduzione in reparto negli spazi comuni e all'aperto, posturazione a letto con schemi prestabiliti;



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

- **Nutrizione:** distribuzione dei pasti in stretta collaborazione con il personale infermieristico, imboccamento dell'ospite qualora non sia in grado di farlo autonomamente, servizio alle persone allettate;
- **Esecuzione attività strumentali in reparto:** rifacimento del letto e pulizia dei comodini, cambio biancheria, pulizia dell'armadio, pulizia quotidiana dell'unità di degenza, pulizia degli ausili, riordino materiali di reparto, disbrigo della cucina, delle sale da pranzo e degli spazi comuni;
- **Eventuale supporto al servizio di animazione:** il personale si occupa di favorire la partecipazione degli ospiti alle attività stesse con accompagnamento;
- **Rilevazione delle esigenze:** rilevazione delle esigenze e degli eventuali cambiamenti che avvengono durante la giornata e comunicazione alla figura di riferimento

SERVIZIO SOCIOEDUCATIVO E DI ANIMAZIONE

Il servizio educativo e di animazione rappresenta un momento importante per la vita relazionale ed emotiva dell'Ospite. Vengono sviluppati programmi di attività individuale e di gruppo, momenti ricreativi e animazioni in cui sono coinvolti anche i familiari (feste) con l'intento di favorire il mantenimento delle risorse e capacità residue.

L'attività di educazione/animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali per:

- instaurare con l'anziano una relazione significativa al fine di prevenire fenomeni di isolamento e/o depressione;
- mantenere le capacità residue dell'anziano;
- migliorare il clima all'interno dell'A.S.P. a favore della qualità della vita dell'anziano istituzionalizzato.

Le attività previste comprendono, tra l'altro:

- attività creative
- manipolazione con materiali vari
- attività manuali, artistiche, espressive
- stimolazione cognitiva
- animazione musicale
- ludico-motorie in collaborazione con la fisioterapista
- legate alla memoria a breve, a medio e a lungo termine
- autobiografiche (usi e costumi e tradizioni dei luoghi di origine).

Oltre alle attività quotidiane, il servizio socioeducativo e di animazione si occupa di organizzare mensilmente la "festa di compleanno" per gli Ospiti che sono nati in quel mese e le feste "a tema" (di carnevale, di primavera, dell'uva, della castagna, di Natale, ecc.).



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

DISTRIBUZIONE PASTI

Il Servizio cucina è interno alla Struttura e provvede alla preparazione dei pasti secondo menù specifici per esigenze mediche e in relazione alla stagionalità.

La distribuzione dei pasti, trasportati in appositi carrelli termici per il mantenimento della temperatura, avviene ai piani, a opera del personale socioassistenziale.

La Struttura prevede il rispetto del protocollo H.A.C.C.P. (Analisi dei Rischi e Controllo dei Punti Critici), che prevede che la lavorazione, la preparazione e la distribuzione dei cibi avvenga in modo igienicamente sicuro.

I pasti vengono consumati nei seguenti orari:

Colazione	Dalle ore 7.00 alle ore 8.30
Idratazione	Ore 10.30
Pranzo	Dalle ore 11.30 alle ore 12.15
Idratazione	Ore 14.00
Merenda	Ore 15.00
Cena	Dalle ore 17.30 alle ore 18.15

Alle ore 10.30 e alle ore 14.00 vengono distribuite bevande fredde e calde (acqua e thè). Per la merenda (ore 15.00) vengono distribuiti budini, yogurt, brioches.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

L'igiene ambientale è assicurata dal servizio effettuato da apposita ditta esterna. Il servizio è garantito dalle 7.30 alle 21.00 tutti i giorni ed è coordinato da un responsabile della ditta stessa.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

È previsto un servizio interno di manutenzione da parte di personale dipendente, al fine di garantire nel minor tempo possibile gli interventi necessari di manutenzione degli impianti e degli edifici della Struttura obbligatorie per legge e in caso di manutenzione straordinaria.

SERVIZIO DI LAVANDERIA-GUARDAROBA

È possibile lavare gli indumenti personali all'interno senza alcun costo aggiuntivo. È consigliabile portare indumenti di cotone lavabili ad alta temperatura con macchine industriali. Il servizio interno è svolto da due operatrici, coadiuvate dalla lavanderia esterna alla quale l'ente ha appaltato parte del servizio.

SERVIZIO DI BARBIERE/PARRUCCHIERE

È attivo un servizio interno gratuito. Per necessità particolari è possibile chiamare altri specialisti a pagamento (cfr. l'allegato specifico per le tariffe).

ASSISTENZA SPIRITUALE

L'assistenza spirituale è curata dalla parrocchia del Gesù Divin Lavoratore, via Furini 50 (Pombio), Voghera.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il dialogo con gli Utenti è alla base del rapporto di fiducia e trasparenza fra cittadino e Pubblica Amministrazione, rapporto che si sviluppa raccogliendo istanze e suggerimenti, al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente e di implementare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha altresì il compito di fornire agli utenti ed alle persone interessate informazioni inerenti all'attività istituzionale, il funzionamento dell'Azienda e le prestazioni erogate.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è collocato presso la Sede Legale dell'A.S.P., in Viale Repubblica n. 86, a Voghera.

Le attività di comunicazione dell'Ufficio sono finalizzate a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative o regolamentari al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività dell'A.S.P. e il loro funzionamento;
- c) favorire l'accesso ai servizi, promovendone la conoscenza;
- d) garantire il servizio all'utenza per i diritti di accesso e di partecipazione di cui alla Legge 7/8/1990, n. 241 ed al "Regolamento per la trasparenza (per l'accesso ai documenti amministrativi e per l'esercizio del diritto di visione degli atti e dei provvedimenti nonché per il rilascio di copie a favore dei cittadini) dell'A.S.P.;
- e) garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici dei rapporti con l'utenza adottato dall'ASP.

L'U.R.P. deve, inoltre, raccogliere eventuali istanze e suggerimenti, operando in particolare per rendere effettiva la tutela dell'utente, con l'obiettivo di promuovere i processi volti a verificare la qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi.

LE ISTANZE E I RECLAMI

Gli utenti e i loro familiari, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione Lombardia e/o presso l'A.S.P. possono presentare, all'U.R.P. osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di competenza dell'A.S.P. L'Ufficio, responsabile del procedimento, riceve le istanze e procede - previa adeguata istruttoria - a predisporre la risposta alle stesse, a fornire le informazioni richieste e/o a provvedere a quanto necessario al fine di soddisfare la domanda presentata.

È fatto salvo il principio generale secondo cui la presentazione delle osservazioni e opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative presso la Direzione dell'A.S.P., nonché in via giurisdizionale.

I soggetti individuati al primo capoverso esercitano il proprio diritto entro 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, mediante:

- lettera inviata all'A.S.P. - tramite posta elettronica oppure consegnata direttamente all'U.R.P.;
- compilazione di apposito modello in distribuzione presso l'U.R.P.;
- segnalazione telefonica o nel corso di colloquio con il personale addetto all'U.R.P.

Per le segnalazioni telefoniche e per le comunicazioni verbali viene redatta apposita scheda-segnalazione; in ogni caso devono risultare espressamente i dati identificativi della persona che effettua la segnalazione.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

ISTRUTTORIA ED EVASIONE DELLE ISTANZE/RECLAMI

Le istanze presentate devono essere protocollate e contestualmente trasmesse alla Direzione per necessaria immediata conoscenza.

Ai fini istruttori, nei cinque giorni successivi il personale preposto all'U.R.P. si attiva nei confronti dei responsabili delle Unità Operative interessate, affinché provvedano ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari – anche acquisendo relazioni o pareri - per fornire adeguata risposta al richiedente.

Il personale preposto all'U.R.P. provvede a dare tempestiva risposta, comunque, non oltre il termine di 30 gg. dal ricevimento dell'istanza, in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza le risultanze dell'istruttoria vengono trasmesse al Direttore per la definizione dell'iter della pratica e il riscontro all'istanza, entro lo stesso termine di 30 gg. di cui sopra.

La risposta inviata all'utente va fornita in copia alle strutture interessate per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie.

Il personale preposto all'U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiararsi insoddisfatto la risposta ricevuta e produca elementi integrativi.

Qualora la segnalazione riguardi il Coordinatore Sanitario, i Medici, o gli operatori socio-sanitari, il personale preposto all'U.R.P. trasmette d'ufficio la stessa al Direttore per la trattazione del caso.

Il Responsabile dell'U.R.P. è il direttore generale dott. Alfonso Mercuri.

RAPPORTI CON UFFICI TERRITORIO E SISTEMI INFORMATIVI

Il Responsabile dei rapporti con gli uffici del territorio e dei sistemi informativi (insieme delle risorse e attività finalizzate alla gestione, raccolta, registrazione, elaborazione, conservazione, comunicazione) dell'informazione in un'organizzazione è il Direttore Generale Dott. Alfonso Mercuri.

POLITICHE PER LA QUALITÀ

L'A.S.P. "Carlo Pezzani" si propone di offrire servizi di qualità alle fasce più deboli della popolazione, nel rispetto della persona e della normativa vigente. A tal fine, il Direttore Generale e il CDA sono impegnati per il miglioramento continuo dei processi di gestione della qualità.

L'esperienza degli ultimi anni caratterizzati dal Covid-19, ci ha mostrato l'importanza di lavorare seguendo le migliori pratiche in tutela degli ospiti e dei lavoratori. La partecipazione e il coinvolgimento di tutto il personale è condizione basilare per il raggiungimento degli obiettivi di qualità. A tal proposito vengono annualmente definiti gli obiettivi di qualità seguendo i protocolli interni e le indicazioni regionali di gestione delle RSA. È in corso l'implementazione dei processi per l'acquisizione della certificazione di qualità.

FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO FASAS/CARTELLE CLINICHE, REFERTI CLINICI E ALTRA DOCUMENTAZIONE

L'Ente è dotato di apposito Regolamento per il rilascio del fascicolo socio assistenziale e sanitario FASAS/Cartelle cliniche, referti clinici e altra documentazione sanitaria, approvato con deliberazione del C.d.A. n.37 del 27.12.2012, disponibile e scaricabile dal sito web istituzionale www.aspvoghera.it (sezione documentazione-regolamenti), dove si può consultare e scaricare anche il regolamento sul diritto di accesso ai documenti amministrativi dell'Azienda (per l'accesso ai documenti amministrativi e per l'esercizio del diritto di accesso civico), approvato con deliberazione del C.d.A. n.24 del 30.11.2016.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

RIFERIMENTI NORMATIVI

- ✓ *REGOLAMENTO DI GESTIONE, Deliberazione n°5 del 12/03/2019, Allegato 1, C.d.A. A.S.P. Pezzani*
- ✓ *D.P.C.M. 19.5.1999: Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" (G.U.R.I. 31.5.1995 N. 125)*
- ✓ *D.P.C.M. 21.12.1995: Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carta dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale" (G.U.R.I. 5.1.1996 n. 4)*
- ✓ *D.G.R. 14.12.2001 n. 7/7435: Attuazione dell'art. 12, commi 3 e 4 della L.R. 11.7.1997 n. 31 "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per Anziani (R.S.A.)"*
- ✓ *GU Serie Generale n.100 del 29-04-2023: Indicazioni per l'effettuazione dei test diagnostici per SARS-CoV-2 per l'accesso e il ricovero nelle strutture sanitarie, residenziali sanitarie e socio-sanitarie 28 aprile 2023 "Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'epidemia da COVID-19 concernenti l'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie" (23A02592)*



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

DOCUMENTI ALLEGATI

- CONTRATTO DI INGRESSO
- CORREDO CONSIGLIATO ALL'INGRESSO
- ESEMPIO MENÙ SETTIMANALE
- QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMILIARI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI RSA 1 E RSA 2
- MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO, SUGGERIMENTI



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

CONTRATTO D'INGRESSO

Tra

La RSA gestita dall'Azienda di Servizi alla Persona "Carlo Pezzani", C.F.86000150184 e P.I.00990490187, con sede legale in Voghera, viale della Repubblica 86, in persona del direttore Dott. ALFONSO MERCURI, domiciliato per la carica ove sopra, di seguito per brevità indicato come A.S.P.;

e

La/il sig.ra/sig..... nata/o il..... a..... e
residente a in n.,

C.F.: in qualità di OSPITE DELLA RSA, di seguito per brevità indicata come Ospite;

e

Il sig. nato il a () e residente a () in, C.F.: in qualità di dell'ospite, E-MAIL: di seguito per brevità indicata come terzo;

si conviene e si stipula quanto segue:

Art.1.

A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica in data, con il presente atto il sottoscritto Ospite chiede per sé il ricovero presso la RSAdichiarando che:

- l'obbligazione economica viene assunta in via solidale dal Terzo, che sottoscrive il presente contratto di ingresso per accettazione e assunzione solidale delle correlative obbligazioni. Eventuali ritardi all'ingresso e/o all'avvio delle prestazioni saranno disciplinati con l'addebito delle giornate di mancato ingresso mediante il pagamento della retta giornaliera al netto dei contributi forfettari regionali.

L'Ente ha verificato al momento dell'ingresso che l'ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per le Residenze Sanitarie Assistenziali, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ATS o al Comune.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

Art.2.

2.1. L'Ospite e il Terzo si obbligano al pagamento della retta di ricovero con cadenza mensile ed entro la data indicata sul bollettino PAGOPA che sarà inviato dall'ufficio contabilità dell'Ente all'indirizzo di posta elettronica rilasciato.

Nei casi in cui il Comune di provenienza dell'Ospite compartecipi al pagamento della retta, ovvero assuma l'intero onere della stessa, l'A.S.P. può richiedere copia del provvedimento autorizzativo e quindi inviare direttamente al Comune gli importi a carico. Di tale evenienza l'A.S.P. terrà particolarmente conto nei casi in cui il comune disponga il ricovero di un ospite per mezzo di propri provvedimenti.

Qualora sia necessario quantificare l'ammontare della retta giornaliera, l'importo sarà determinato con la seguente formula: retta mensile per 12 mensilità diviso 365 giorni.

2.2. L'Ospite e il Terzo dichiarano di farsi carico, inoltre, delle eventuali spese sanitarie non comprese nella retta giornaliera (vedi allegato "Esami diagnostici, visite specialistiche e fornitura farmaci"):

- visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR,
- spese personali: abbigliamento, generi voluttuari, eventuali integratori dietetici e prodotti per alimentazione artificiale forzata non forniti dalla azienda sanitaria locale, ticket e onorari dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dall'A.S.P., soggiorni, viaggi e permanenze all'esterno dell'A.S.P., protesi (ad esclusione di quelle a carico del Servizio Sanitario Nazionale) e le prestazioni particolari di cui agli artt. 46, c. 2; 47; art. 48, c.1 e 2; art. 52; art. 53 del Regolamento di Gestione vigente.

Art.3. L'Ospite e il Terzo si impegnano altresì al rispetto del Regolamento di Gestione vigente, parte integrante del presente contratto.

Art.4. L'Ospite e il Terzo prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta potrà subire delle variazioni. L'Ente si riserva inoltre la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali, dei maggiori oneri di gestione. Dette variazioni devono essere comunicate per iscritto, ai sensi del successivo art. 11 del presente contratto, all'Ospite e/o al Terzo almeno 20 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art. 8 del presente contratto.

Art.5.

5.1. La retta mensile a carico dell'Ospite e del Terzo è di euro 2.047,00 (giornaliera € 67,30) al netto del contributo sanitario regionale e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

Nella retta sono **INCLUSI** i seguenti servizi:

- Lavanderia /stireria indumenti personali, biancheria, piccole riparazioni;
- Lavaggio/asciugatura capelli, taglio barba;
- Pedicure/manicure conservative;
- Igiene personale con fornitura di prodotti specifici (es. sapone, shampoo, bagnoschiuma, ecc.);
- Ristorazione, bevande ai pasti e fuori pasto, merenda;
- Servizi generali: riscaldamento, raffrescamento, condizionamento e climatizzazione, biblioteca, televisione;
- Attività ricreative in struttura;
- Servizi di consulenze specialistiche al bisogno di Cardiologo, Neurologo, Chirurgo, Otorino, Nutrizionista, Psicologo, Assistente Sociale
- Altre visite specialistiche se prescritte dal Medico di Struttura, in base all'effettiva necessità dell'Ospite
- Compilazione certificati INPS (richiesta invalidità/accompagnamento).

Nella retta sono **ESCLUSI** i seguenti servizi:

- Lavaggio capi delicati a secco;
- Taglio capelli, permanente, tinta. È disponibile un parrucchiere individuato dall'A.S.P. i cui recapiti e tariffe sono precisate nella Carta dei Servizi. È possibile far intervenire altri professionisti di fiducia dell'Ospite/Persona di riferimento.
- Fornitura di abbigliamento particolare (es. tutone);
- Podologia curativa;
- Assistenza in ospedale;
- Trasporti e accompagnamenti in ambulanza;
- Servizi funebri: vestizione ed esequie da concordarsi direttamente da parte della famiglia con le pompe funebri.

5.2. Le assenze temporanee dell'Ospite, diverse dai ricoveri ospedalieri, sono disciplinate dai seguenti articoli del Regolamento di Gestione vigente, a cui si rimanda integralmente:

- art. 30: assenze o mancata occupazione,
- art. 32: ricovero temporaneo,
- art. 33: allontanamento dalla RSA

5.3. In caso di decesso, l'eventuale ritardo nello sgombero degli effetti personali e degli oggetti, anche d'arredo, comporta il pagamento dell'intera retta per tutto il corrispondente periodo a decorrere dal giorno successivo all'evento. Nulla è dovuto dagli eredi se essi autorizzano il Direttore a provvedere allo sgombero, sollevando l'A.S.P. circa l'uso e la destinazione degli effetti e oggetti in giacenza.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

5.4. A fronte del pagamento della retta l'Ente si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
- al rispetto della privacy dell'ospite ai sensi del Regolamento UE 2016/679 GDPR
- alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e sociosanitaria;
- alla diffusione della Carta dei Servizi.

5.5. L'A.S.P. Carlo Pezzani identifica la propria missione nella presa in carico e nella gestione della relazione con l'utente e il suo familiare in modo personalizzato, con l'obiettivo di fornire una risposta in relazione ai bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziali e riabilitativi del singolo.

Gli obiettivi aziendali sono mirati alla realizzazione di prestazioni di natura sanitaria e socio-sanitaria ad elevata qualificazione, attraverso l'integrazione di professionalità e qualità assistenziale, unitamente a un livello di umanità imprescindibile per offrire un servizio a misura di utente.

Ai sensi dell'art. 10 del DPR 23 agosto 1988, n. 395, il servizio di cui al presente Contratto è da considerarsi essenziale; pertanto, in caso di scioperi, l'Ente dovrà comunque assicurare la continuità delle prestazioni indispensabili di pronto intervento ed assistenza per assicurare la tutela fisica degli ospiti.

a) Prestazioni Assistenziali

L'assistenza va intesa come protezione e aiuto agli Ospiti nell'arco dell'intera giornata, avendo cura delle loro peculiarità fisiche e psicologiche, favorendo l'autosufficienza nelle attività della vita quotidiana, come ad esempio: alzata dal letto; igiene personale; vestizione; alimentazione e idratazione; deambulazione; partecipazione alle attività sociali e di animazione, nell'ottica di favorire il mantenimento delle risorse residue e prevenire il decadimento delle funzioni cognitive ed emotive, evitando l'isolamento.

b) Prestazioni Sanitarie

L'Ente eroga prestazioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche in base alle effettive necessità dell'ospite previa valutazione del Medico responsabile di struttura (vedi Allegato "Esami diagnostici, visite specialistiche e fornitura farmaci").

Tra le prestazioni sanitarie sono comprese: esami diagnostici presso Ospedali e centri specialistici convenzionati con il Sistema Sanitario Nazionale (se prescritti dal Coordinatore Sanitario); visite specialistiche in Struttura con Medici con convenzione/provvedimento; visite specialistiche ambulatoriali (se prescritte dal Coordinatore Sanitario); attivazione di programmi riabilitativi fisioterapici; esami ematochimici; terapia orale, intramuscolo, endovenosa e infusione sulla base dei bisogni rilevati; fornitura farmaci e presidi per



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

incontinenza; fornitura dispositivi antidecubito secondo le normative vigenti; stesura del FASAS Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale;

c) Animazione e socializzazione

Interventi di gruppo e individuali (quali feste con musica, giochi, attività manuali e pratiche, letture, ecc.) per favorire il benessere psico-fisico e ridurre l'isolamento sociale, al fine di promuovere una maggiore qualità di vita.

d) Prestazioni alberghiere

Somministrazione colazione, pranzo e cena, merenda;

Cambio, lavaggio e stiratura della biancheria da letto (lenzuola, federe, copriletto, coperte), asciugamani e vestiario dell'ospite;

Pulizia e sanificazione di tutti i locali della RSA.

5.6. Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

1) se gli effetti personali dell'Ospite vi sono stati affidati in custodia;

2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia effetti personali che aveva l'obbligo di accettare ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c.

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il denaro contante e gli oggetti di valore, che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratta di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che gli effetti personali che gli sono consegnati siano contenuti in un involucre chiuso o sigillato.

5.7. L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

5.8. L'Ente si impegna, altresì, ad assolvere a tutti gli obblighi che, a prescindere dal richiamo nel presente contratto, derivino dalla L.R. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.

Art.6. Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre la data indicata sul bollettino PAGOPA che sarà inoltrato dall'Ufficio Ragioneria dell'Ente all'indirizzo di posta elettronica rilasciato in fase di presentazione della domanda di ricovero come disciplinato dall'art. 2 del presente contratto.

Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'Ente.

Art.7. In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti, l'Ospite e/o il Terzo è tenuto /sono tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale in



vigore. In caso di mancato pagamento entro tre mesi dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 30 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Qualora l'ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS.

Art.8. Qualora l'Ospite e/o il Terzo intenda / intendano recedere dal presente contratto, dovrà/dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta **almeno 15 giorni prima** della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento della retta per il corrispondente arco temporale.

In caso di decesso, la retta viene calcolata come segue: qualora avvenga entro i primi 15 giorni del mese si addebiteranno i giorni di effettiva presenza; nel caso avvengano successivamente dal 16° giorno in poi non si dà luogo a restituzione di retta e sarà dovuta pertanto la retta mensile intera.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del Terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

Art.9. L'Ente ha facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Ospite qualora:

- l'osservazione per un periodo massimo di 30 giorni, come previsto dall'art. 27 del Regolamento di Gestione vigente, abbia dato esito negativo;
- siano mutate le condizioni psicofisiche che ne hanno determinato l'ammissione, consentendone il ritorno nell'ambito familiare o, in caso di aggravamento, richiedendone il ricovero in struttura specialistica;
- ci sia morosità nel pagamento delle rette, oltre al periodo di tolleranza consentito dall'art.29, c. 4 e 5 del Regolamento di Gestione vigente;
- l'ulteriore permanenza dell'Ospite sia divenuta incompatibile, per qualunque ragione, con la natura e le caratteristiche della RSA, ovvero sia di pregiudizio alla pacifica convivenza nella RSA stessa;
- l'Ospite o un suo familiare/persona di riferimento sia incorso in ripetute infrazioni al regolamento.

Art.10. Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'ospite in RSA e fa fede quella riportata nel fascicolo socioassistenziale.

Art.11. Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

Art.12. Il presente contratto ha durata fino alle dimissioni dell'ospite dalla RSA e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse.

Art.13. In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Pavia.

Art.14. L'A.S.P., direttamente e tramite il proprio personale, assicura il rispetto dei dati personali e sensibili degli ospiti come stabilito dal Regolamento UE 2016/679 GDPR. Le parti si danno reciproco consenso al trattamento dei dati in conformità al citato decreto legislativo limitatamente e ai fini dell'esecuzione del contratto.

Art.15. Il presente contratto, redatto in duplice originale, è soggetto a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art. 5, c.2 del D.P.R. 26.4.1986, n. 131. Le spese di bollo e di registrazione sono a carico dell'utente.

Art. 16. Contestualmente alla sottoscrizione del contratto d'ingresso si prende visione della Carta dei Servizi.

Letto, confermato, sottoscritto

Voghera (PV),

Persona di riferimento/Familiare/AdS dell'**Ospite**

L'Azienda Servizi alla Persona "Carlo Pezzani"

IL DIRETTORE
DOTT. ALFONSO MERCURI

Le clausole indicate agli artt. 2,3,4,5,6,7,8,9 del presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti, ai sensi dell'art. 1341, comma 2 del c.c.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

CORREDO CONSIGLIATO ALL'INGRESSO

Sig. _____ Data/ora ingresso _____ Stanza/Nucleo _____

Familiare di riferimento _____ Tel. n. _____

CORREDO DA CONCORDARE CON GLI OPERATORI DEL SERVIZIO GUARDAROBA
(segnare il numero di capi forniti all'ospite e riconsegnare la scheda al personal del servizio guardaroba)
All'ingresso, i familiari devono codificare con pennarello indelebile/etichette cucite tutti i capi indicati nella tabella con il COGNOME dell'ospite, IN STAMPATELLO E IN MODO LEGGIBILE. Consegnare il corredo al personale del Guardaroba il giorno dell'ingresso, che depositerà nel Nucleo i capi.

n. capi	Descrizione	Note
5	Asciugamani per viso	
2	Teli da bagno	
8	Fazzoletti in cotone	
7	Camicia da notte o pigiami in maglia di cotone	
12	Mutande	Se utilizzate
7	Maglia intima in cotone o misto lana	Lavabile in lavatrice a 60°C
7	Paia di calze "sanitari" prive di elastico o calze autoreggenti	
7	Tute (pantaloni + felpa/cardigan)	Lavabile in lavatrice a 60°C
7	Maglie (manica corta e/o manica lunga) da accompagnare ai pantaloni	
2	Paia di pantofole/ciabatte (lavabili), scarpe con spazzola (se utilizzate)	
8	Bavaglie in spugna cm 60x45	Conservate nell'armadio della sala da pranzo del nucleo
2	Mantelline o golf misto lana	Lavabili in lavatrice a freddo
1	Prodotti cura del corpo (Rasoio elettrico/rasoi usa e getta; deodorante; spazzolino da denti, dentifricio; pettine, spazzola per capelli, prodotti di bellezza personali; pasta, compresse e contenitore per dentiera, ecc.)	In caso di rottura, gli effetti personali vanno sostituiti a carico dei familiari
5	T-shirt bianche in cotone manica corta	



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

IN CASO DI USURA DEI CAPI, I FAMILIARI SONO PREGATI DI PROVVEDERE ALLA SOSTITUZIONE DEI CAPI AL CAMBIO STAGIONALE CONSEGNANDOLI AL PERSONALE DEL REPARTO.

CORREDO NECESSARIO IN CASO DI RICOVERO CONSERVATO IN UNA BORSA NELL'ARMADIO DELL'OSPITE

N. 1 CAMICIA DA NOTTE/PIGIAMA	N. 1 MAGLIETTA INTIMA IN COTONE
N. 1 ASCIUGAMANO PER VISO+OSPITE	N. 1 PAIO DI CALZINI
N. 1 PAIO DI MUTANDE (SE UTILIZZATE)	N. 1 PAIO DI CIABATTE
N. 1 SAPONE LIQUIDO, SPAZZOLINO DA DENTI, PETTINE	N. 1 PANNOLONE

SI PRECISA CHE IL LAVAGGIO DEGLI INDUMENTI E DELLA BIANCHERIA VIENE EFFETTUATO CON MACCHINE INDUSTRIALI A TEMPERATURE ELEVATE (60°)

SI DECLINA OGNI RESPONSABILITA' IN CASO DI DETERIORAMENTO DEI CAPI IN CONSEGUENZA DEL MANCATO RISPETTO DELLE INDICAZIONI FORNITE NELLE NOTE.

PER MAGGIORI INFORMAZIONI E CONSEGNA DEI CAPI RICHIESTI RIVOLGERSI AL PERSONALE DEL GUARDAROBA (0383.644446) - SIG.RA FRATTINI FABIANA (DA LUNEDÌ A VENERDÌ DALLE 08.30-12.00 E DALLE 13.00-16.30).



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

ESEMPIO MENÙ SETTIMANALE



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

MENU' PRIMAVERA A.S.P. "CARLO PEZZANI"

Prima settimana PRANZO

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Pasta pomodoro e piselli	Risotto rosmarino e salvia	Gnocchi sugo aurora	Pasta con crema di funghi	Risotto con verdure	Pasta ai peperoni	Pasta speck e zafferano
Pasta all'olio	Riso all'olio	Pasta all'olio	Pasta all'olio	Riso all'olio	Pasta all'olio	Riso all'olio
Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo
Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino
Bocconcini di pollo al curry	Arrosto di vitello	Scaloppina alla pizzaiola	Polpettone agli aromi	Halibut al limone e prezzemolo	Scaloppina di pollo all'aceto balsamico	Verdesca con olive
Nasello alla ligure	Torta salata ricotta e formaggio	Pollo al forno	Rollè di frittata con spinaci	Hamburger di manzo	Arista al forno	Straccetti di manzo con verdure
Uova strapazzate	Polpette di carne	Uova strapazzate	Polpette di carne	Carne lessata	Polpette di carne	Uova strapazzate
Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto
Formaggini	Formaggini	Formaggini	Formaggini	Formaggini	Formaggini	Formaggini
Tonno/Carne in scatola	Tonno/Carne in scatola	Tonno/Carne in scatola	Tonno/Carne in scatola	Tonno/Carne in scatola	Tonno/Carne in scatola	Tonno/Carne in scatola
Carote prezzemolate	Fagiolini	Coste all'olio	Cavolfiori all'olio	Broccoli	Piselli in umido	Patate al forno
Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè
Frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta

Prima settimana CENA

Zuppa di lenticchie	Crema di patate e porri	Minestrone con pasta	Zuppa d'orzo	Vellutata di verdure	Minestrone con riso	Tortellini in brodo
Riso all'olio	Pasta all'olio	Riso all'olio	Pasta all'olio	Pasta all'olio	Riso all'olio	Pasta all'olio
Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo	Pastina in brodo
Latte	Latte	Latte	Latte	Latte	Latte	Latte
Hamburger di tacchino	Scaloppine al limone	Sformato di tonno e patate	Platessa dorata	Involtini prosciutto e formaggio	Verdure ripiene	Petto di pollo al vino bianco
Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto	Prosciutto cotto
Mortadella	Coppa	Affettato di Tacchino	Prosciutto crudo	Salame	Affettato di Tacchino	Crescenza
Asiago	Italico	Brie	Philadelphia	Crescenza	Mozzarella	Taleggio
Formaggini	Formaggini	Formaggini	Formaggini	Formaggini	Formaggini	Formaggini
Tonno/Carne in scatola	Tonno/Carne in scatola	Tonno/Carne in scatola	Tonno/Carne in scatola	Tonno/Carne in scatola	Tonno/Carne in scatola	Tonno/Carne in scatola
Zucchine all'olio	Fagiolini	Broccoli	Carote lesse	Pomodori	Fagiolini	Spinaci
Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè
Frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta	Frutta fresca/cotta

Sempre a disposizione frullato di carne, frullato di verdura e di frutta



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

QUESTIONARIO RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMILIARI/PERSONA DI RIFERIMENTO/AdS NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI RSA 1 E RSA 2

Gent. le Sig.ra/Egr. Sig.re,

il questionario anonimo che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di fornire indicazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura. Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro. Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nell'atrio a piano terra o lo consegni all'educatore. La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che vorrà offrire.

RSA 1 RSA 2

Età..... Maschio Femmina

Vive in RSA da: meno di 1 anno da 1 a 2 anni più di 2 anni più di 4 anni

Indicare la persona che compila il questionario:

ospite familiare: coniuge figlio/figlia nipote altro: _____

Grado di soddisfazione ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI

Informazioni ricevute in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne (presentazione della struttura)	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Orari di apertura al pubblico degli uffici e accessibilità delle informazioni	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Puntualità e correttezza delle informazioni amministrative	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Altro - specificare:	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Se ha risposto poco/per niente vuol spiegare perché?				

Grado di soddisfazione SERVIZI RSA

Caratteristiche dell'ambiente: ampiezza camera, disponibilità di spazi comuni (zona soggiorno, sala da pranzo)	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Igiene e pulizia	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Assistenza medica generale	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Assistenza medica specialistica	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Assistenza infermieristica	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Assistenza OSS e ASA – cura della persona	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente



Servizi di fisioterapia/massoterapia/riabilitazione	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Servizi educativi-animativi	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Lavanderia-guardaroba	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Se ha risposto poco/molto poco vuol spiegare perché?				

Grado di soddisfazione SERVIZIO RISTORAZIONE

È soddisfatto della QUALITÀ dei pasti e varietà menù	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
È soddisfatto della QUANTITÀ dei pasti	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
È soddisfatto della possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, deglutizione o altri problemi di salute	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Se ha risposto poco/molto poco vuol spiegare perché?				

Grado di soddisfazione CORTESIA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE ASSISTENZIALE

Medico	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Infermiere professionale	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Ausiliario ASA OSS	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Fisioterapista/massoterapista	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Educatore/Animatore	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Si è sentito preso in adeguata considerazione per la gestione dei sintomi e problemi di salute?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Tempestività delle risposte del personale assistenziale alle chiamate fatte di giorno	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Tempestività delle risposte del personale assistenziale alle chiamate fatte di notte	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Informazioni sullo stato di salute dell'ospite	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Grado di riservatezza/privacy	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Chiarezza nell'illustrazione del Piano di Assistenza Individuale (PAI)	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Se ha risposto poco/per niente vuol spiegare perché?				



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

Grado di soddisfazione ATMOSFERA E CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA

È soddisfatto del rapporto umano con gli altri Ospiti/Familiari	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
È soddisfatto del rapporto con il personale che si occupa di Lei	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Percepisce cortesia, disponibilità e umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Per niente
Se ha risposto poco/per niente vuol spiegare perché?				

IN QUESTO SPAZIO PUO' AGGIUNGERE EVENTUALI SUGGERIMENTI, CRITICHE, OSSERVAZIONI

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA
A.S.P. "Carlo Pezzani"

MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI, SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI

OSPITE:

NOME
COGNOME
NUCLEO

PARENTE:

NOME	
COGNOME	
VIA	CITTA'
TELEFONO	

BARRARE LA CASELLA:

<input type="checkbox"/>	RECLAMO	<input type="checkbox"/>	DISSERVIZI	<input type="checkbox"/>	SUGGERIMENTI	<input type="checkbox"/>	APPREZZAMENTI
--------------------------	---------	--------------------------	------------	--------------------------	--------------	--------------------------	---------------

BARRARE IL SERVIZIO:

<input type="checkbox"/>	CUCINA	<input type="checkbox"/>	LAVANDERIA	<input type="checkbox"/>	PULIZIE	<input type="checkbox"/>	ALTRO (Specificare):
<input type="checkbox"/>	PERSONALE MEDICO	<input type="checkbox"/>	PERSONALE INFERMIERISTICO	<input type="checkbox"/>	PERSONALE OSS/ASA	<input type="checkbox"/>	ALTRO PERSONALE (Specificare):

MOTIVO DELLA COMUNICAZIONE:

EVENTUALI SUGGERIMENTI:

IL SOTTOSCRITTO AUTORIZZA: all'uso dei dati personali ai sensi del D.Lgs 196/03 e smi e del REG. UE 2016/ 679. I dati raccolti con la compilazione del presente modulo verranno trattati da ASP Pezzani per poter istruire la pratica. I dati personali verranno conservati secondo le misure di sicurezza previste da D.Lgs 196/03 e smi e del REG. UE 2016/ 679; i diritti degli interessati potranno essere esercitati inoltrando richiesta al Titolare del trattamento ASP Carlo Pezzani. In caso di mancato assenso la pratica non potrà essere istruita, Né accertata né evasa.

DATA _____

FIRMA _____