



FONDAZIONE AGOSTONI  
ETS

# CARTA DEI SERVIZI DELLA R.S.A. “Casa di Riposo L. e A. Agostoni”



Giugno 2026	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
Marzo 2026	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
Gennaio 2026	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
Luglio 2025	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
Gennaio 2025	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
Gennaio 2024	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
Settembre 2023	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
Marzo 2023	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
Febbraio 2023	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
Gennaio 2023	Resp. Qualità e Regolatorio	Presidente
data	redazione	approvazione



**Egregio Signore / Gentile Signora,**

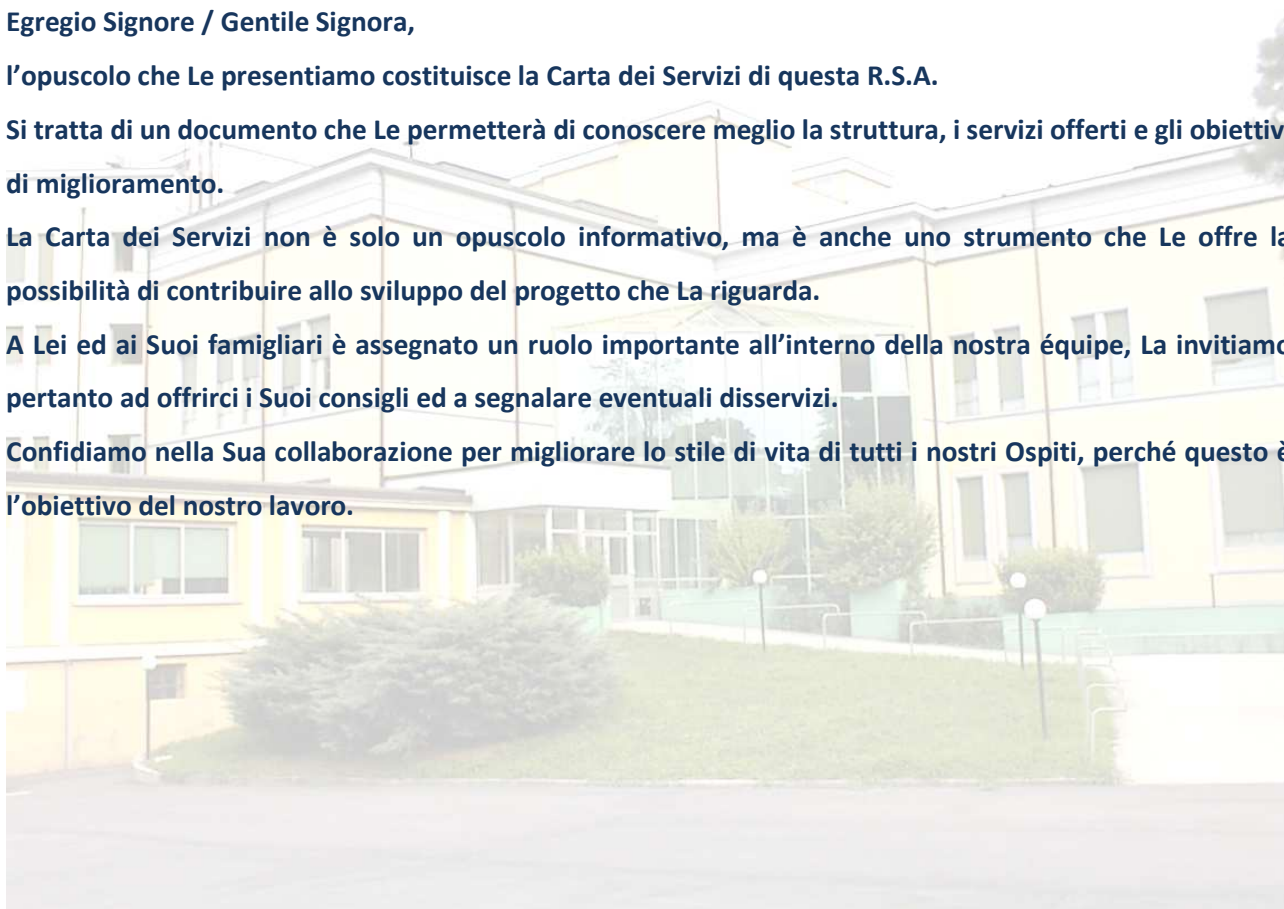
**l'opuscolo che Le presentiamo costituisce la Carta dei Servizi di questa R.S.A.**

**Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi di miglioramento.**

**La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma è anche uno strumento che Le offre la possibilità di contribuire allo sviluppo del progetto che La riguarda.**

**A Lei ed ai Suoi familiari è assegnato un ruolo importante all'interno della nostra équipe, La invitiamo pertanto ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.**

**Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare lo stile di vita di tutti i nostri Ospiti, perché questo è l'obiettivo del nostro lavoro.**



## CARTA DEI SERVIZI

### INDICE

I DIRITTI DEGLI ANZIANI _____	pag. 1
LA RSA CASA DI RIPOSO L. e A. AGOSTONI _____	pag. 2
LA MISSION _____	pag. 2
POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA _____	pag. 3
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA RESIDENZIALE _____	pag. 3
ORARI _____	pag. 4
ORGANIGRAMMA _____	pag. 5
LA R.S.A. ED IL NUCLEO ALZHEIMER _____	pag. 6
IL PROGETTO DI VITA ED IL P.A.I. _____	pag. 7
I SERVIZI EROGATI _____	pag. 8
MODALITA' DI AMMISSIONE AI SERVIZI RESIDENZIALI _____	pag. 9
GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA _____	pag. 9
MODALITA' DI INSERIMENTO _____	pag. 10
MODALITA' DI DIMISSIONE _____	pag. 10
LA GIORNATA _____	pag. 11
TARIFFE _____	pag. 12
DEPOSITO CAUZIONALE _____	pag. 12
CERTIFICAZIONE DELLE SPESE SANITARIE SOSTENUTE _____	pag. 12
OGGETTI PREZIOSI E DENARO _____	pag. 12
RICHIESTA COPIA CARTELLA SOCIO SANITARIA _____	pag. 12
STANDARD DI QUALITA' _____	pag. 13
CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO Dlgs. 231/2001 _____	pag. 14
ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E FAMIGLIARI _____	pag. 14
RECLAMI _____	pag. 14
CUSTOMER SATISFACTION _____	pag. 14
SERVIZIO DI RISTORAZIONE E MENU' TIPO _____	pag. 15
INDICAZIONI IN CASO DI INCENDIO O EMERGENZA _____	pag. 16
 <u>ALLEGATI:</u>	
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE _____	pag. 17
SCHEDA PER LA FORMULAZIONE APPREZZAMENTI/RECLAMI _____	pag. 22
COSTO RETTA _____	pag. 23

## I DIRITTI DEGLI ANZIANI

La Regione Lombardia con la Delibera della Giunta Regionale 14 dicembre 2001, n. 7435 con l'*allegato D* ha definito la "CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA" con la quale sancisce:

- ✓ Che gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.
- ✓ La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.
- ✓ Si richiamano i principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:
  - ◆ il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
  - ◆ il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
  - ◆ il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.
  - ◆ Il richiamo al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).<sup>2</sup>
- ✓ Il principio che la persona anziana al centro di diritti e di doveri e precisamente:

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

di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

- ✓ La tutela dei diritti riconosciuti dagli strumenti di garanzia che la responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP).
- ✓ Che la rete di garanzia sia incentivata in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

## LA R.S.A CASA DI RIPOSO L. e A. AGOSTONI

La Fondazione Agostoni ETS gestisce la R.S.A. di struttura protetta con annesso nucleo Alzheimer, per l'ospitalità di persone non autosufficienti. La struttura residenziale ha una capacità ricettiva di centoventi posti letto, di cui sedici riservati agli utenti affetti da malattia di Alzheimer. L'offerta residenziale proposta, tende a recepire integralmente i principi sanciti dalla Regione Lombardia con la "CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA" e si articola in funzione delle differenti esigenze personali o legate al livello di autonomia di ogni Ospite. Mette globalmente a disposizione 104 posti letto per utenti non autosufficienti, suddivisi in cinque distinti nuclei e 16 posti letto in un nucleo dedicato ad utenti affetti da malattia di Alzheimer. Tutti i posti letto sono accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia. Nella struttura sono presenti 46 camere doppie, 16 camere singole e 3 camere quaduple, tutte con bagno. La RSA è ubicata all'interno di un parco comunale che permette alla stessa di attuare un'interazione sociale e generazionale, garantendo un naturale interscambio tra i Residenti e la Comunità Sociale: l'obiettivo è stato quello di valorizzare una naturale integrazione tra anziani e bambini; il parco è aperto quotidianamente a tutti i cittadini.

## LA MISSION

L'obiettivo generale della Fondazione è assicurare agli anziani, in stretta collaborazione con la famiglia e con il territorio, una serie di servizi che consentano alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico-sociali.

Pertanto, i principi fondanti della nostra missione sono:

La centralità dell'ospite - La multi-professionalità - Il lavoro per obiettivi e progetti - Il prendersi cura di chi si prende cura - L'apertura al territorio - La razionalizzazione della spesa.

## POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA

Obiettivo della Fondazione, oltre alla elevata qualità dei servizi, è il rispetto della salute e sicurezza dei Lavoratori, degli Ospiti, dei Volontari e dei Visitatori e per questo si garantisce la messa a disposizione delle risorse necessarie per il rispetto della Politica della qualità e della sicurezza.

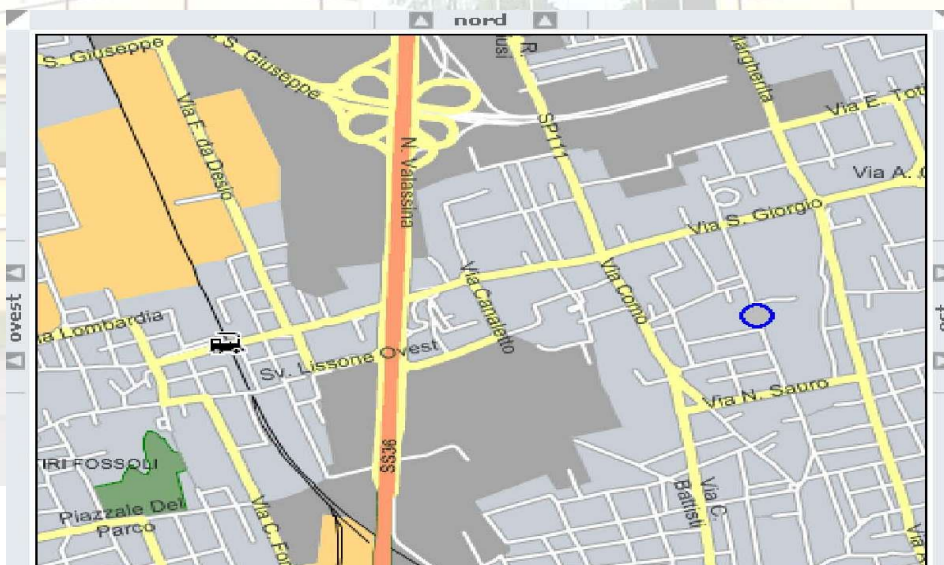
La Fondazione ha conseguito la certificazione UNI ISO 45001 del proprio sistema di gestione per la salute, sicurezza dei Lavoratori, Ospiti, Volontari e Visitatori.

## COME RAGGIUNGERE LA R.S.A. CASA DI RIPOSO L.e A. AGOSTONI

- In Treno:  
Scendere alla Stazione FS di Lissone/Muggiò e seguire le indicazioni per il Polo Riabilitativo Fondazione Maugeri
- In Automobile:  
S.S. 36 Milano-Lecco, uscita Lissone.

Fondazione Agostoni ETS  
Via M. Bernasconi 14, Lissone.  
Tel 039/243111 Fax 039/463579

DIREZIONE LECCO/COMO



DIREZIONE MONZA/MILANO

## ORARI

### ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI:

L'apertura degli uffici amministrativi, è stabilita per il pubblico dal Lunedì al Venerdì (escluso festività) dalle ore 9.00 alle ore 12,30 e dalle 14,00 alle ore 17,00.

Modifiche temporanee agli orari sono comunicate con avvisi in loco.

### ORARI DI VISITA AGLI OSPITI

La R.S.A. è aperta tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

E' opportuno, peraltro, che le visite nei nuclei non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti, pertanto si suggerisce che le stesse non avvengano di norma prima delle ore 10.30 del mattino. Nell'orario di distribuzione dei pasti non è consentito accedere o sostare nelle sale da pranzo. Dopo le ore 20.00 è consentito l'accesso solo se preventivamente concordato, con il personale Medico o con la Direzione.

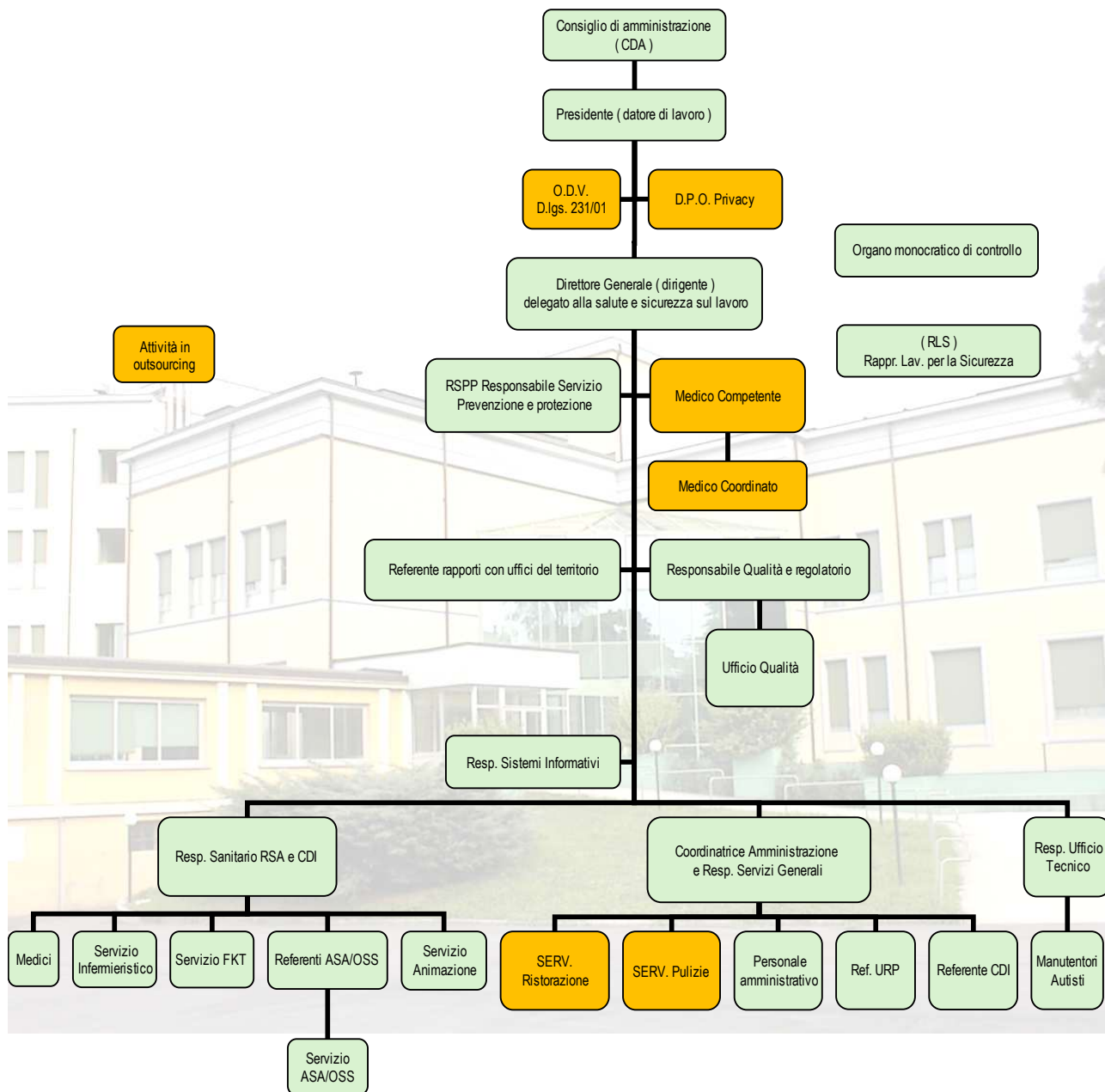
Nel Salone polifunzionale sito al piano terra è consentito sostare fino alle ore 18.00

### ORARI CENTRALINO E PORTINERIA

Servizio attivo 24 ore su 24 al nr. 039/243111.



# ORGANIGRAMMA



**Il Personale operante nella Residenza è specializzato, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche. La loro individuazione è possibile grazie ad un cartellino di identificazione che ciascun operatore porta e che consente di conoscerne nome e funzione svolta.**

## LA R.S.A.

La Residenza offre un'ambiente adeguato da un punto di vista umano e architettonico, finalizzato all'ottimizzazione delle prestazioni sanitarie ed assistenziali offerte.

L'area residenziale è composta da sei nuclei così suddivisi:

- quattro nuclei che ospitano 21 persone ed uno che ospita 20 persone

In ogni nucleo sono presenti degli spazi comuni e la loro articolazione risponde ad esigenze fondamentali quali la consumazione dei pasti e la ricerca della propria identità nel rispetto delle proprie inclinazioni relazionali.

Al piano Terra trovano collocazione:

un ampio salone atto a facilitare l'aggregazione tra gli Ospiti ed i visitatori;

la Cappella per le funzioni religiose;

le camere ardenti con annesso locale per la preparazione della salma.

La Struttura nel piano seminterrato dispone:

- della palestra per la fisioterapia;
- del locale per le attività occupazionali;
- del locale per il servizio di parrucchiere

## IL NUCLEO PROTETTO (NUCLEO ALZHEIMER)

Ospita 16 persone a fronte di una diagnosi di demenza con particolari disturbi del comportamento rilasciata da medico specialista in neurologia, psichiatria, geriatria. Il nucleo ha un proprio giardino protetto dove gli Ospiti possono passeggiare in completa sicurezza. Per le persone ospitate nel nucleo è stato stilato un progetto globale che prevede diverse azioni ed aree d'intervento ma in particolare, sono stati identificati alcuni obiettivi sviluppati attraverso progetti specifici, quali camera di stimolazione multisensoriale posta all'interno del nucleo stesso ed interventi di musicoterapia di gruppo e/o individuale. Scopo di questi approcci innovativi è il raggiungimento del benessere dell'ospite limitando gli interventi farmacologici. Qualora le condizioni clinico-assistenziali dell'Ospite cambiassero, previa comunicazione al Familiare, verrà predisposto il trasferimento dello stesso da Nucleo protetto ad altro Nucleo (utenza tipica).

## IL PROGETTO DI VITA E IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

L'organizzazione dei servizi residenziali della R.S.A. Agostoni è strutturata in modo da poter verificare puntualmente l'effettiva applicazione della filosofia di vita dell'Ente nei piccoli gesti assistenziali della vita quotidiana.

Lo spirito che anima il progetto di vita applicato nella Struttura Residenziale parte proprio dal presupposto che ogni Ospite vada considerato come "*Persona*" ancora prima di essere definito "*Anziano*": in questo modo è più immediato ricercare la sua identità nell'arco dell'intera esistenza considerata in maniera prospettica, con un passato certamente carico di valori ed un futuro ancora possibile ed auspicabile. La dimensione temporale del presente può così essere letta "in divenire", restituendo all'Anziano una **dimensione progettuale** sul domani che lo renda **protagonista in prima persona della propria vita nella Residenza**. Ogni Ospite che viene accolto in Struttura porta con sé un patrimonio esperienziale certamente unico ed irripetibile: **l'équipe multidisciplinare della R.S.A.**, (composta da Medico, Infermiere, Fisioterapista, Educatore, e ASA/OSS ) ha il compito di **raccogliere tale bagaglio psico-sociale sanitario** direttamente dall'Anziano o da un suo Familiare, tramite gli strumenti che concorrono alla stesura ed elaborazione del **Progetto Individuale** e del **P.A.I.** (piano assistenziale individualizzato), che viene stilato per tutti gli Ospiti accolti in Struttura. L'Anziano ha dunque il diritto fondamentale di essere assistito dagli Operatori in modo attento: l'obiettivo principale del Progetto Individuale si basa proprio sulla **personalizzazione dell'assistenza erogata**, calibrata sulle esigenze del singolo Ospite.

Un particolare accento viene inoltre dato alla **qualità delle relazioni**, che gli Operatori implementano tramite specifici itinerari formativi, volti a saper ascoltare ed osservare in modo attento e profondo l'Anziano, per una reale comprensione di ogni sua diversa forma di comunicazione verbale o analogica.

All'Ospite viene garantito il diritto all'autodeterminazione e ad adeguati supporti "protesici", **l'équipe di animazione mette a disposizione** dei singoli Anziani e della Comunità **mezzi espressivi e strumenti di comunicazione** adeguati alle potenzialità percettive ed alle capacità di comprensione di ogni utente **al fine di stimolare scelte partecipative personalizzate** nel pieno rispetto dei ritmi di vita e delle inclinazioni individuali.

Il PAI viene condiviso con l'Ospite e/o suo familiare.



## I SERVIZI EROGATI

### SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il personale assistenziale ricopre un ruolo fondamentale, perché oltre a provvedere ai bisogni primari dell'Ospite, si pone l'obiettivo di aiutare a stimolare le residue capacità funzionali dello stesso.

### SERVIZIO MEDICO

L'assistenza medica è garantita 24 ore su 24: presenza attiva di medici della struttura secondo l'orario esposto, tramite servizio di reperibilità, negli altri orari.

All'ingresso in R.S.A., L'Ospite acquisisce il diritto all'assistenza da parte del personale Medico della struttura. Il Medico svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura; garantisce visite, adeguate terapie, provvede al collegamento con specialisti esterni e con i presidi ospedalieri in caso di ricovero. I familiari degli ospiti possono conferire con i Medici, previo appuntamento da fissare in Segreteria.

La R.S.A. si avvale della consulenza specialistica del Medico Fisiatra e Geriatra, nonché del supporto di uno psicologo al servizio degli Ospiti e dei loro famigliari.

### SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 con presenza attiva 7 giorni su 7. L'Infermiere lavora in costante rapporto ed integrazione con tutto il personale socio-sanitario. Competono all'Infermiere il coordinamento del nucleo, la gestione dei rapporti col Familiare, la gestione della documentazione sanitaria, la somministrazione delle terapie farmacologiche.

### SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio è mirato al mantenimento delle capacità psico-motorie dell'Ospite. Viene stilato un programma di terapia fisica individuale. La palestra è attrezzata con strumenti ed ausili che permettono di praticare le varie attività fisioterapiche.

### SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il progetto animazione costituisce il nodo focale della vita degli Anziani in RSA. Gli obiettivi generali, si muovono nel presupposto di salvaguardare e proteggere l'identità personale di ogni Ospite, attraverso interventi mirati allo sviluppo delle potenzialità vitali, di relazione e di espressione. Il servizio, che si articola in attività e laboratori quotidiani (come chiaramente evidenziato nei calendari delle attività mensili), contribuisce alla creazione di un terreno affettivo nel quale l'Anziano viene accolto e valorizzato, mantenendo i contatti con la famiglia e con l'esterno attraverso la costruzione di una positiva rete di relazioni con la realtà socio-ambientale circostante. Un percorso lento e costante che aiuta a ritrovare fiducia in sé stessi ed a ricostruire la propria autostima valorizzando le possibilità latenti o evocabili. Vengono proposte attività di gruppo e percorsi individuali. Sono inoltre previste uscite sul territorio, itinerari intergenerazionali con la partecipazione strutturata di bambini e feste per il coinvolgimento dei Familiari.

Per riassumere quindi, l'obiettivo dell'animazione è quello di realizzare un ambiente sereno in cui trovi spazio e sostegno la crescita e la potenzialità di ciascun Ospite, nel rispetto delle proprie peculiarità e delle regole di convivenza con gli altri Ospiti.

### SERVIZIO DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO - U.R.P.

La Segreteria svolge la funzione di ufficio informazioni sia verso l'interno che verso l'esterno. La gestione dell'informazione viene coadiuvata da materiale informativo e divulgativo. L'ufficio Relazioni col Pubblico si occupa di: visite guidate della struttura, ricezione di domande di ospitalità, programmazione di nuovi inserimenti ed attività di segretariato sociale. Si occupa inoltre della raccolta di osservazioni, critiche e/o suggerimenti, con l'obiettivo di assicurare il monitoraggio delle esigenze dell'Utente per rilevare il grado di soddisfazione derivato dai servizi offerti (customer satisfaction). Funge anche da tramite tra Familiari e Direzione Amministrativa e/o Sanitaria. Ogni richiesta di documentazione amministrativa/sanitaria deve essere inoltrata all' U.R.P. per iscritto, che provvederà a rilasciare: entro una settimana i documenti amministrativi, entro quindici giorni quelli sanitari, fatte salvo le urgenze.

## ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE

Agli Ospiti è garantita l'assistenza spirituale e religiosa nel rispetto di ogni singolo credo.

## SERVIZIO MORTUARIO

All'interno della struttura sono collocate due camere ardenti ed una stanza per la vestizione della salma. Per quanto riguarda le onoranze funebri, è di esclusiva competenza della Famiglia del defunto la scelta dell'Impresa Funebre, la quale dovrà trasmettere agli Uffici Amministrativi delega di assegnazione di incarico, firmata dai famigliari. L'Impresa Funebre potrà così ottemperare agli adempimenti burocratici/amministrativi (permessi relativi all'ottenimento del trasporto e della sepoltura). La negoziazione per il conferimento dell'incarico all'Impresa Funebre prescelta dovrà essere operata in sede esterna alla struttura sanitaria. Nessuna Impresa Funebre ha esclusive o appalti di alcun genere con questa Fondazione e nessun dipendente può raccomandarne alcuna o procurare servizi.

E' compito del personale di nucleo curare l'igiene della salma, mentre la sua vestizione è a cura della famiglia e/o dell'Impresa funebre prescelta, la quale dovrà anche contattare gli officianti per concordare la funzione funebre.

Il trasferimento della salma dal nucleo al locale per la vestizione è affidato al personale della Fondazione, la vestizione della salma dovrà avvenire nel locale sito di fianco alle camere ardenti.

Nessuna impresa di onoranze funebri è autorizzata ad entrare nei nuclei della RSA.

La camera ardente sarà aperta dal lunedì alla domenica dalle ore 9.30 alle ore 17.00.

Qualunque comportamento scorretto o difforme da quanto sopra esplicitato dovrà essere segnalato all'Ufficio Relazioni con il pubblico ubicato presso gli Uffici Amministrativi della RSA.

## SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La gestione del servizio ristorazione è affidata a ditta esterna che opera direttamente nei locali della struttura. Il servizio prevede due tipologie di menù (elaborato da un dietista), invernale ed estivo. Nell'arco del mese sono previste 4 settimane, ognuna con un diverso menù. Diete particolari vengono prescritte dal medico ed il menù è affisso in ogni nucleo (si rimanda a pag. 15 per il menù tipo)

## SERVIZIO DI LAVANDERIA OSPITI

Il servizio di lavanderia è gestito esternamente e garantisce:

lavaggio e stiratura della biancheria personale degli ospiti;

Tutta la biancheria personale dell'Ospite deve essere numerata come da indicazioni che saranno date al momento della costituzione del rapporto di ospitalità. E' a carico dei famigliari mantenere un adeguato guardaroba garantendo il quantitativo di capi necessari per la vestizione degli Ospiti. La segnalazione del danneggiamento/smarrimento del capo deve essere inoltrata all'URP utilizzando il modulo reclami.

## MODALITA' DI AMMISSIONE AI SERVIZI RESIDENZIALI

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali deve essere presentata mediante la compilazione della: "Domanda unica di inserimento in RSA" scaricabile dal sito [www.fondazioneagostoni.it](http://www.fondazioneagostoni.it) o ritirata presso i ns. uffici. La domanda compilata dall'Utente/Familiare, potrà essere trasmessa via mail all'indirizzo [segreteria@fondazioneagostoni.it](mailto:segreteria@fondazioneagostoni.it) oppure consegnata all'U.R.P. che controlla la completezza della documentazione, protocolla la domanda e consegna la ricevuta di presentazione all' Utente/Famigliare. La domanda viene poi visionata dal Responsabile Sanitario che valuta lo stato psico-fisico dell'Ospite sulla base della documentazione sanitaria allegata alla domanda, riportando un giudizio di idoneità o inidoneità all'ingresso. In caso di non idoneità viene inviata comunicazione scritta all'Utente/Famigliare di riferimento. Successivamente le domande ritenute idonee vengono inserite nella lista d'attesa della Fondazione. **I richiedenti devono rinnovare la documentazione sanitaria (scheda sanitaria) ogni 6 mesi, in caso di non aggiornamento della stessa la domanda viene automaticamente annullata.**

## GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA ED AMMISSIONE DELL'OSPITE

In caso di posto letto libero la Direzione concorda con il Responsabile Sanitario, l'Utente da contattare per l'eventuale ingresso. I criteri generali seguiti per la scelta dell'utente sono i seguenti:

- residenza a Lissone, • situazioni di emergenza, • caratteristiche socio sanitarie compatibili con il posto letto disponibile,
- particolari segnalazioni da parte dei servizi sociali territoriali, • data presentazione della domanda a parità od in assenza dei criteri di selezione precedenti.

Ad avvenuta accettazione del posto letto, le figure preposte incontrano l'Ospite e/o familiare per un colloquio conoscitivo. Successivamente vengono svolte da parte dell'Amministrazione le pratiche d'ingresso che comprendono anche il "Contratto di Ospitalità".

## **INSERIMENTO DELL'OSPITE**

Particolare attenzione da parte degli Operatori viene rivolta all'accoglienza. Momento molto delicato per l'Ospite, in quanto subisce un radicale cambiamento di abitudini di vita e di relazioni sociali. L'équipe della Fondazione programma un'accoglienza attenta e preparata anche in collaborazione con il Familiare. L'équipe provvederà ad ottemperare a tutto quanto previsto dalla normativa vigente inerente l'ingresso di un nuovo Ospite.

## **DIMISSIONI DELL'OSPITE**

E' prevista una gestione differenziata in funzione delle motivazioni di dimissione:

- per decesso dell'Ospite,
- per trasferimento ad altra RSA o rientro al proprio domicilio.
- per assenza immotivata o mancato rientro in Struttura;
- per decisione motivata del Consiglio di Amministrazione o del Direttore Generale
- per necessità di interventi non compatibili con la struttura

### **1. DIMISSIONI PER DECESSO DELL'OSPITE**

In caso di decesso dell'ospite il Medico provvede a redigere tutta la documentazione prevista per Legge, mentre la Amministrazione provvede alla definizione della posizione economica (verifica del residuo debito/credito per retta di ospitalità secondo quanto definito nelle norme regolanti il ricovero) ed alla restituzione dei documenti e dei beni personali all' Obbligato.

### **2. DIMISSIONI PER TRASFERIMENTO AD ALTRA RSA O RIENTRO AL PROPRIO DOMICILIO**

In caso di trasferimento ad altra RSA o rientro al proprio domicilio, è l'Ospite o il Familiare a fare richiesta di dimissioni. A fronte della domanda di dimissioni la Fondazione può solo prendere atto ed accettare la domanda. Poiché la richiesta spontanea di dimissioni può essere un segnale di scarso livello di soddisfazione dell'Ospite, L'U.R.P. chiederà la compilazione del questionario sulla soddisfazione del cliente e provvederà anche a svolgere un colloquio con l'Ospite e/o Familiare, per comprendere se la motivazione di richiesta di dimissioni è causata da uno scarso livello di soddisfazione. In caso di rientro al proprio domicilio, le diverse figure professionali che hanno assistito l'Ospite, forniranno le indicazioni necessarie ai Familiari per garantire la continuità delle terapie e della riabilitazione adottate presso la Fondazione. Al momento della dimissione la documentazione e tutti i beni di proprietà dell'Ospite verranno restituiti.

### **3. DIMISSIONE PER ASSENZA IMMOTIVATA O MANCATO RIENTRO IN STRUTTURA**

Le dimissioni per assenza immotivata o mancato rientro, avvengono nel caso i cui l'Ospite, dopo periodi di assenza dalla struttura superiori a 30 giorni, non rientri.

### **4. DIMISSIONE PER DECISIONE MOTIVATA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE O DEL DIRETTORE GENERALE**

Il contratto di ospitalità può essere risolto a seguito di contestazioni, mediante richiamo scritto da parte del Direttore Generale, quale Responsabile della R.S.A., per almeno due volte, derivanti dalla non osservanza delle norme di ospitalità per l'assunzione di un comportamento scorretto verso il personale della R.S.A., verso altri Ospiti, ovvero di un contegno ritenuto dalla Fondazione non consono all' ospitalità.

La scelta delle dimissioni per incompatibilità verrà comunicata all'Ospite o ai Familiari anche in forma scritta. Questi ultimi provvederanno alla ricerca di una soluzione alternativa.

## 5. DIMISSIONE PER NECESSITA' DI INTERVENTI NON COMPATIBILI CON LA STRUTTURA

Qualora la situazione dell'Ospite richieda interventi socio-assistenziali diversi, che la struttura della Fondazione non possa erogare e garantire, sempre su proposta del Responsabile Sanitario, il Direttore Generale, quale Responsabile della struttura di RSA, dispone d'ufficio la risoluzione del rapporto contrattuale di ospitalità.

L'Ospite potrà essere dimesso dalla Struttura, previa immediata comunicazione ai Parenti e comunque in forma assistita da parte del Comune o dall'A.T.S. di riferimento.

## LA GIORNATA

La giornata tipo dell'Ospite si articola nei seguenti momenti:

Dalle ore 07,00	Il Personale addetto all'assistenza inizia ad effettuare le operazioni di alzata e/o mobilizzazione dal letto, igiene personale e vestizione. Somministrazione della colazione. Accompagnamento degli Ospiti nei salottini di ritrovo. Inizio attività fisioterapiche ed attività di informazione ed animazione.
Dalle ore 12.00	Consumazione del pranzo. Successivo riposo pomeridiano.
Dalle ore 14.00	Il Personale addetto all'assistenza procede con le operazioni di igiene. A seguire viene servita la merenda. Riprendono le attività di animazione e le attività programmate.
Dalle ore 18.00	Cena.
Dalle ore 19.30	Gli Ospiti vengono accompagnati nelle camere. La messa a letto per il riposo notturno è differenziata in base alle necessità del singolo Ospite
L'organizzazione di ciascuna giornata è soggetta a flessibilità riguardo gli orari e le attività.	

## TARIFFE

La tariffa giornaliera è unica per ogni tipologia di Ospite e salvo eventi di natura eccezionale, viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione. E' comunque prevista la richiesta da parte dell'interessato, di utilizzare la camera singola con supplemento giornaliero. La RSA pratica tariffe calcolate sui costi, in quanto è gestita da una Fondazione no-profit. Nell'allegato "Costo retta", sono riportate le tariffe applicate.

## DEPOSITO CAUZIONALE

Viene richiesto un deposito cauzionale a garanzia del rapporto di ospitalità (importo precisato nell'allegato "Costo retta"). Il deposito cauzionale è infruttifero.

## CERTIFICAZIONI SULLE SPESE SANITARIE SOSTENUTE

Annualmente nei termini di Legge, vengono rilasciate le certificazioni per le detrazioni della quota sanitaria, intestate unicamente all'Ospite ricoverato.

## OGGETTI PREZIOSI E DENARO

L'Ospite ha facoltà di portare all'interno della R.S.A. oggetti ed effetti personali che in ogni caso restano affidati alla cura e alla custodia dell'Ospite. La responsabilità e gli obblighi delle parti relativamente ad oggetti e beni personali dell'Ospite è regolata dagli articoli da 1783 a 1786 del codice civile.

In particolare:

- a) la Fondazione risponde nei limiti stabiliti dall'art. 1783, 3° comma c.c. per le cose portate dall'Ospite nella R.S.A.;
- b) la Fondazione risponde quando:
  - 1) Le cose dell'Ospite le sono state esplicitamente consegnate in custodia ex art.1784 c.c.;
  - 2) ha rifiutato di ricevere in custodia cose, pur essendovi obbligata, ai sensi dell'art. 1784 c.c. La Fondazione ha l'obbligo di accettare carte-valori, il denaro contante e gli oggetti di valore ma può rifiutarsi di ricevere oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della R.S.A., abbiano un valore eccessivo o natura ingombrante. La Fondazione può esigere dall'Ospite che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso e sigillato;
- c) la Fondazione non è responsabile e quindi non risponde quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione del bene sono dovuti:
  - 1) dall'Ospite, dalle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
  - 2) a forza maggiore;
  - 3) alla natura della cosa.

La mancata diligenza nella custodia di propri beni personali da parte dell'Ospite (ed in particolare protesi dentarie, apparecchi acustici, denaro, preziosi) costituisce causa di esonero di responsabilità della Fondazione nell'adempimento degli obblighi inerenti le cose portate nella R.S.A.

## RICHIESTA COPIA CARTELLA SOCIO SANITARIA e PAI

L'Utente o persona da lui delegata può accedere alla propria documentazione socio-sanitaria e PAI previo richiesta scritta da presentare all'URP. La documentazione verrà fornita entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

Il costo per la cartella socio-sanitaria sarà calcolato sulla base del periodo di documentazione richiesta; il costo del PAI è di € 5,00 (cinque).

## **STANDARD DI QUALITA'**

La Fondazione ha in corso la definizione degli standard generali e specifici di qualità nell'ambito del Progetto Sistema di Qualità. Tali standard saranno integralmente inseriti nella Carta dei Servizi una volta approvati. Di seguito vengono riportati alcuni standard generali già assunti come obiettivi:

### **1. STANDARD DI QUALITA' GENERALI**

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

#### **1.1 Lavoro per progetti individualizzati**

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «Obiettivi e Risultati» e non più per «Prestazioni». Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli Anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'équipe di reparto, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede infine alla verifica dei risultati conseguiti e si ridefinisce un nuovo intervento. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli Operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

#### **1.2 Formazione del Personale**

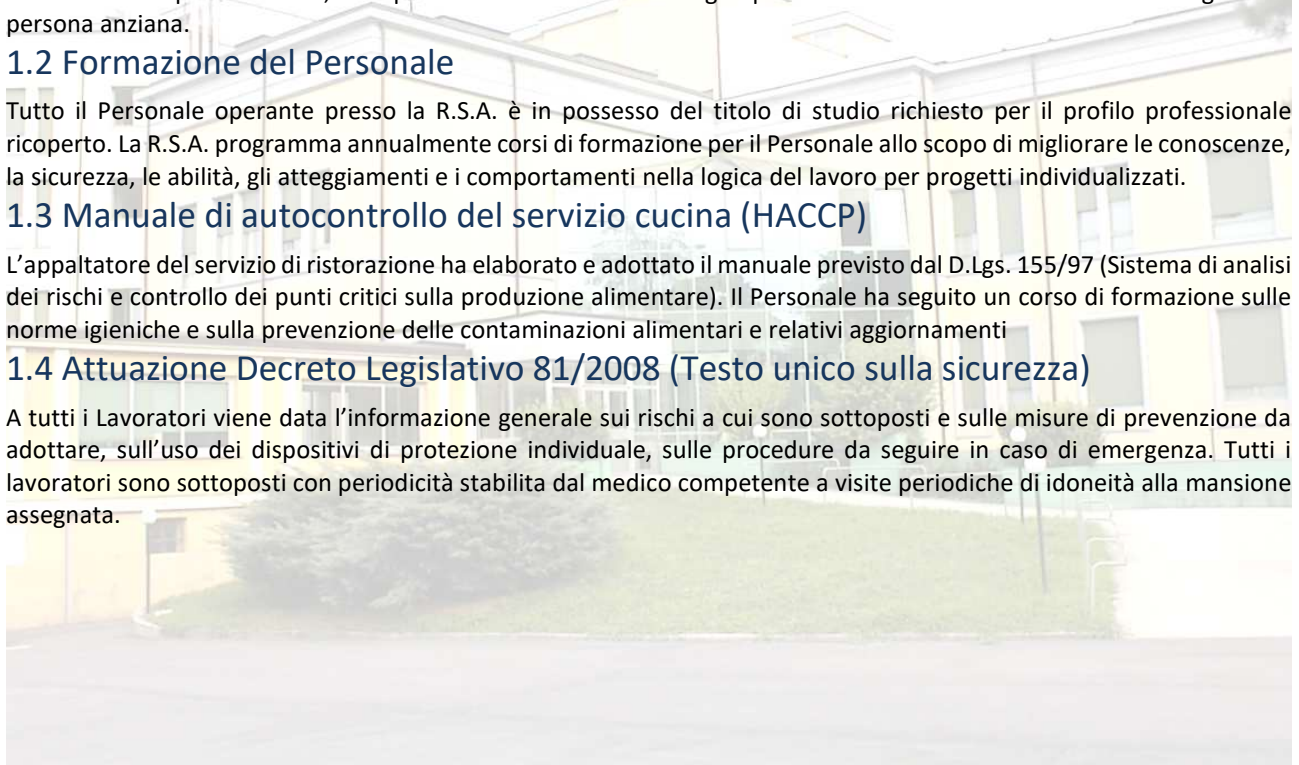
Tutto il Personale operante presso la R.S.A. è in possesso del titolo di studio richiesto per il profilo professionale ricoperto. La R.S.A. programma annualmente corsi di formazione per il Personale allo scopo di migliorare le conoscenze, la sicurezza, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

#### **1.3 Manuale di autocontrollo del servizio cucina (HACCP)**

L'appaltatore del servizio di ristorazione ha elaborato e adottato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare). Il Personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari e relativi aggiornamenti

#### **1.4 Attuazione Decreto Legislativo 81/2008 (Testo unico sulla sicurezza)**

A tutti i Lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Tutti i lavoratori sono sottoposti con periodicità stabilita dal medico competente a visite periodiche di idoneità alla mansione assegnata.



## CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO Dlgs.231/2001

Conformemente a quanto richiesto dalla normativa Regionale la Fondazione ha adottato un modello organizzativo conforme al Dlgs. 231/2001 ed il Codice Etico, che è visionabile su richiesta presso la segreteria dell'Ente e pubblicato sul sito [www.fondazioneagostoni.it](http://www.fondazioneagostoni.it). Inoltre la Fondazione ha nominato un Organismo di Vigilanza (O.D.V.), con compiti di controllo sull'applicazione del modello.

## ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DEGLI OSPITI E FAMILIARI

La Fondazione favorisce la costituzione di organismi rappresentativi degli Ospiti e/o dei loro Familiari, così come previsto dalle disposizioni regionali. All'interno della RSA è istituito un comitato di rappresentanza denominato "Comitato Parenti" dei Familiari e degli Ospiti che svolge compiti di collaborazione con la Direzione della R.S.A atti a migliorare la qualità dell'erogazione del servizio. Il Comitato è tenuto a promuovere presso i Familiari il rispetto del regolamento interno. La Fondazione, almeno una volta l'anno convoca il "Comitato Parenti" per un confronto. L'indirizzo mail per contattare il suddetto Comitato è: [comitatoparenti.agostonirsa@gmail.com](mailto:comitatoparenti.agostonirsa@gmail.com)

## RECLAMI

Tutti i reclami devono essere presentati all' Ufficio Relazioni con il Pubblico. Per l'inoltro del reclamo l'Ospite e/o il suo Familiare, procede alla compilazione dell'apposito modulo, a disposizione presso l'U.R.P. Entro il termine di 30 giorni dalla data della presentazione del reclamo, l'U.R.P. provvede a dare risposta ed evidenza all' Utente delle azioni intraprese e registra data e modalità di comunicazione sulla scheda reclamo.

## CUSTOMER SATISFACTION

Con cadenza annuale, agli Ospiti e Familiari, viene consegnato un questionario di valutazione del grado di soddisfazione. Il questionario è in forma anonima e lo stesso può essere riconsegnato, depositandolo nella apposita cassetta di raccolta ubicata all'ingresso della struttura. A fine anno, dopo presa visione dei questionari, viene indetta un'assemblea per la comunicazione dei risultati e viene stilato apposito verbale



## SERVIZIO DI RISTORAZIONE: MENU' TIPO

Il servizio di ristorazione, come specificato nella sezione "servizi offerti" a pag. 10, ha due tipologie di menù, invernale ed estivo con 4 settimane di variazione. Di seguito se ne propone un esempio:

	PRANZO	CENA
<b>L</b>	Pasta all'amatriciana Spezzatino in umido Omelette prosciutto e formaggio (M) Verze saltate	Minestrone di farro Scaloppina di pollo al vino Polpettone fantasia (M) Tris di verdure
<b>M</b>	Risotto alla zucca Trippa lombarda Crocchette di tonno (M) Zucchine trifolate	Crema di lenticchie Fettine di carne alla pizzaiola Tortino di verdure (M) Broccoli saltati
<b>M</b>	Pasta ai formaggi Cotechino e lenticchie Frittata di porri (M) Spinaci al grana	Minestra di verdura con riso Lonza al latte Patatine al formaggio (M) Fagiolini
<b>G</b>	Pasta integrale al pesto Casseola Parmigiana (M) Barbabietole	Passato di ceci Cotoletta milanese Polpettone farcito (M) Cavolfiori
<b>V</b>	Spaghetti alle vongole Filetè di merluzzo olio e limone Sformato di tonno (M) Carote al burro	Minestra di riso e prezzemolo Pizza farcita Omelette ripiena (M) Broccoletti
<b>S</b>	Risotto alla parmigiana Salsiccia in umido Crocchette di patate (M) Zucchine trifolate	Tortellini in brodo Hamburger di carne e pomodoro Frittata di cipolle (M) Verdure prezzemolate
<b>D</b>	Lasagne al pesto Cosce di pollo alla cacciatora Polpettone al pomodoro e aromi (M) Finocchi gratinati Torta	Passato di verdura Fettine alla pizzaiola Quadrato morbido ai carciofi (M) Bieta erbetta

**NOTE:**

**Alternative fisse del giorno**

Primo piatto: Semolino - Pasta in bianco - Riso in bianco - Pastina in brodo  
Secondo piatto: Coscia di pollo lessa - Prosciutto cotto - Crescenza - Gorgonzola

**Forniti sia a pranzo che a cena:**

Frutta fresca di stagione e/o mousse di frutta. Frutta cotta la sera (mela o pera)  
Pane comune

**Forniti a merenda:** Yogurt di frutta e/o Succo di frutta

**Colazione:** Latte - Caffè - Thè - Camomilla. **Forniti:** Biscotti, fette biscottate e marmellate monodose

## INDICAZIONI PER OSPITI E VISITATORI IN CASO DI INCENDIO O DI EMERGENZA

### In caso di INCENDIO nella VOSTRA STANZA comportatevi come segue

- *mantenere la calma*
- *lasciare la stanza*
- *avvertire immediatamente il personale di Reparto*
- *attendere le istruzioni del Personale*
- *attenersi scrupolosamente alle indicazioni ricevute*
- *non rientrare nella stanza per nessun motivo e non aprire le finestre.*

### In caso di EMERGENZA/INCENDIO/ALLARME comportatevi come segue

- *mantenere la calma*
- *non prendere iniziative di alcun genere e comunque non aprire le finestre*
- *non attendersi a raccogliere effetti personali o altro*
- *attendere istruzioni dal Personale ed attenersi alle indicazioni ricevute*
- *Ospiti e Visitatori non in grado di muoversi autonomamente o impossibilitati ad uscire dalla stanza attendano i soccorsi.*
- *non utilizzare gli ascensori*

### MISURE PREVENTIVE

- *si ribadisce l'assoluto DIVIETO di FUMARE e di usare fiamme libere (es. accendini, candele, "zampironi", etc.)*
- *è vietato utilizzare apparecchi elettrici personali (es. televisori, asciugacapelli, carica-batteria per telefoni cellulari, radio, etc.) senza avere ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione.*

### SAPPIATE





- *che sono state predisposte tutte le necessarie misure di sicurezza ed il Personale della Residenza Sanitaria è opportunamente addestrato per fronteggiare l'emergenza*
- *che è comunque sempre necessaria la Vostra collaborazione. Grazie.*





**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE  
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE "FAMIGLIARI" RSA 202\_**





**La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono**





**Barrare semplicemente la casella corrispondente al giudizio ritenuto più confacente**

INFORMAZIONI GENERALI				
Chi compila il questionario?	Ospite <input type="checkbox"/>	Coniuge/figli <input type="checkbox"/>	Altro familiare <input type="checkbox"/>	Ads / Tutore / Procuratore <input type="checkbox"/>
Frequenza delle visite di parenti, amici, conoscenti o altro:	Una o più volte alla settimana <input type="checkbox"/>	Più volte al mese <input type="checkbox"/>	Una volta al mese <input type="checkbox"/>	Meno di una volta al mese <input type="checkbox"/>



INFORMAZIONI ALL'INGRESSO	 <b>soddisfacente</b>	 <b>accettabile</b>	 <b>non soddisfacente</b>	 <b>non so non ho elementi per rispondere</b>
Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero (telefoniche o presso la struttura)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta le informazioni ricevute al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta la disponibilità del personale che ha effettuato l'accoglienza in struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





CARTA DEI SERVIZI	 <b>soddisfacente</b>	 <b>accettabile</b>	 <b>non soddisfacente</b>	 <b>non so non ho elementi per rispondere</b>
Ritiene che la Carta dei Servizi della Residenza sia in grado di fornire una adeguata informazione sulla articolazione dei servizi offerti dalla struttura e sulle loro funzioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LA GIORNATA IN STRUTTURA	 soddisfacente	 accettabile	 non soddisfacente	 non so non ho elementi per rispondere
Orario di assistenza (alzata, pasto, riposo, attività)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LA RISTORAZIONE	 soddisfacente	 accettabile	 non soddisfacente	 non so non ho elementi per rispondere
Come valuta il servizio di ristorazione (qualità e varietà dei pasti)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta l'adattabilità del menù alle esigenze degli ospiti (formato dei cibi, menù per soggetti disfagici, possibilità di scelta in base ai gusti personali)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





SERVIZIO MEDICO	 soddisfacente	 accettabile	 non soddisfacente	 non so non ho elementi per rispondere
Il medico la informa in modo chiaro e comprensibile sulle condizioni di salute generali dell'ospite?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nei confronti dell'ospite, il medico si comporta con cortesia, attenzione e disponibilità?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nei confronti delle famiglie, il medico è cortese e disponibile alla comunicazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVIZIO INFERMIERISTICO	 soddisfacente	 accettabile	 non soddisfacente	 non so non ho elementi per rispondere
Gli infermieri dimostrano attenzione e tempestività di intervento a fronte di problemi sanitari dell'ospite?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli infermieri dimostrano cortesia e disponibilità verso l'ospite?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli infermieri sono disponibili nelle comunicazioni con le famiglie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





SERVIZIO ASSISTENZIALE	 soddisfacente	 accettabile	 non soddisfacente	 non so non ho elementi per rispondere
Come giudica la cura dell'igiene personale dell'ospite (pulito, pettinato, curato nell'aspetto)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il comportamento degli operatori è improntato alla cortesia, attenzione e disponibilità verso l'ospite?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


SERVIZIO DI ANIMAZIONE	 soddisfacente	 accettabile	 non soddisfacente	 non so non ho elementi per rispondere
E' soddisfatto del servizio di animazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se ha usufruito del servizio di Musicoterapia, è soddisfatto di tale attività?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli educatori sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	 soddisfacente	 accettabile	 non soddisfacente	 non so non ho elementi per rispondere
Se ha usufruito del servizio di fisioterapia, è soddisfatto delle attività fisioterapiche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il personale di fisioterapia è cortese e disponibile all'ascolto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I fisioterapisti sono disponibili alla comunicazione con le famiglie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAMERE DI DEGENZA E SPAZI COMUNI	 soddisfacente	 accettabile	 non soddisfacente	 non so non ho elementi per rispondere
Le camere degli ospiti sono adeguate alle esigenze degli ospiti? (es. dimensioni, posizione, bagni in camera, dotazioni di attrezzature sanitarie...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qual è il suo giudizio sul livello di funzionalità degli spazi comuni? (es. sala da pranzo, corridoi, salone polifunzionale...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVIZI COMPLEMENTARI	 soddisfacente	 accettabile	 non soddisfacente	 non so non ho elementi per rispondere
Qual è il suo giudizio sulla pulizia e l'ordine delle stanze degli ospiti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E' soddisfatto del servizio di lavanderia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qual è il suo giudizio sul servizio di parrucchiere?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qual è il suo giudizio sul servizio di pedicure/ podologico?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GIUDIZIO GLOBALE	 soddisfacente	 accettabile	 non soddisfacente	 non so non ho elementi per rispondere
Come valuta nel complesso la sua esperienza in RSA Fondazione L. e A. Agostoni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sugerirebbe la RSA Agostoni ad altre persone?	SI		NO	

Nel caso abbia evidenziato giudizi negativi la invitiamo a precisarne le motivazioni	
Ritieni di avere ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio?	

**La ringraziamo per la sua collaborazione ed il suo contributo**



### **COSTO RETTA ANNO 2026**

NUCLEO ORDINARIO CAMERA DOPPIA/QUADRUPLA	€. 82,00=
NUCLEO ORDINARIO CAMERA SINGOLA	€. 92,00=
NUCLEO ALZHEIMER PER OGNI TIPOLOGIA DI CAMERA	€. 85,00=

**Trasporti sanitari esclusi**

#### **Prestazioni Garantite**

- Servizio medico, infermieristico, assistenziale e fisioterapico
- Farmaci, gas medicali e presidi per l'incontinenza
- Attività di animazione
- Servizio di lavanderia
- Servizio di ristorazione
- Parrucchiere e barbiere (servizio di taglio) per uomo e donna
- Servizio di podologia su segnalazione del medico

**Alla costituzione del rapporto di Ospitalità viene richiesto un deposito cauzionale di €. 2.500,00=.**

## COVID- 19

### Allegato alla Carta dei Servizi

Gli Utenti con la sottoscrizione del contratto di Ospitalità si dichiarano pienamente edotti del rischio di possibile infezione da COVID-19 durante la degenza, nonostante l'adozione di tutte le precauzioni di legge da parte della Fondazione. Gli Utenti si dichiarano altresì edotti del rischio che si possano verificare casi di positività all'infezione da COVID-19 tra gli ospiti residenti e che potranno legittimare decisioni da parte del Responsabile Sanitario/ Referente Covid circa isolamenti, trasferimenti o comunque limitazioni delle libertà personali, ivi incluse le visite dei parenti o conoscenti.

#### **MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE VISITE AGLI OSPITI**

Regolamento delle visite:

-In presenza Ospiti positivi al SARS COV 2/COVID 19 si consiglia di procrastinare le visite fino alla loro negativizzazione, ma viene comunque garantito l'accesso del familiare/visitatore che lo desidera, con le dovute misure di protezione (indicate dall'infermiere di nucleo) e con l'utilizzo di mascherina FFP2.

- Viene garantita la possibilità di accedere alla struttura per le visite nella fascia compresa tra le ore 8.00 e le ore 20.00 e l'opportunità di prestare assistenza all'Ospite in condizioni di fine vita anche nelle ore notturne, previ accordi con la direzione sanitaria e/o amministrativa.

-Benché la Residenza sia aperta nell'intera fascia oraria compresa tra le ore 8.00 e le ore 20.00 (alle ore 20.00 chiusura automatica delle porte) si chiede la gentilezza di preferire lo svolgimento delle visite in orari diversi da quelli in cui si svolge l'igiene mattutina e la colazione (normalmente effettuate tra le ore 8.00 e le ore 10.30) e di rispettare il divieto di accesso, negli orari della somministrazione di pranzo e cena, nella sala comune di ogni singolo nucleo. Questo per permettere un più agevole svolgimento delle attività di assistenza a favore degli Ospiti ed assicurare nel contempo anche il massimo rispetto della Privacy.

A tutela della salute dei ns. Ospiti, trattandosi di persone in stato di fragilità, si raccomanda a tutti i familiari/visitatori di continuare con il rispetto delle misure anti-contagio ormai note (lavaggio frequente delle mani, massima attenzione alla gestione della relazione fisica durante gli incontri etc.).

Si ribadisce il divieto di ingresso a tutti i Cittadini positivi al SARS-COV 2 e l'importanza di non accedere alla struttura se affetti da sintomi di malattie respiratorie anche non febbrili, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: tosse, raffreddore, mal di gola.

Si informa inoltre che il familiare/visitatore dovrà effettuare la registrazione di entrata ed uscita sull'apposito registro, posto all'ingresso della RSA.

Lissone, 01/06/2026