

**I GIRASOLI**  
**Residenza Sanitaria Assistenziale**

**CARTA DEI SERVIZI**

**2025**

**RESIDENZA SANITARIA**

**ASSISTENZIALE**

**RSA**

**I GIRASOLI**

## “CARTA DEI SERVIZI”



### **VISITA DELL'INGRESSO PRINCIPALE**

La Residenza Sanitaria Assistenziale I Girasoli è stata progettata tenendo conto delle recenti innovazioni. La struttura ha una capienza di 120 posti letto in Rsa e 10 posti di Centro diurno, tutti accreditati e contrattualizzati con la Regione Lombardia.

Il nome della struttura è quello di un fiore abbastanza comune che ha la particolarità di orientarsi costantemente verso il sole. Noi crediamo che questo fiore simboleggi in modo sufficientemente chiaro

la nostra filosofia gestionale. Crediamo infatti che ogni istante della nostra vita sia un momento unico particolare e irripetibile e pertanto meritevole di essere vissuto e affrontato con la massima voglia di vivere, in un ambiente ben attrezzato ma anche accogliente e in grado di far sentire a casa propria gli ospiti.

Per realizzare questo obiettivo sono determinanti due fattori: Ambiente e Personale.

**AMBIENTE:** La rsa I Girasoli è una struttura di nuovissima realizzazione dove sono state trasferite tutte le migliori esperienze maturate durante anni di lavoro nel settore. I Girasoli pertanto tengono in debito conto sia le esigenze di vivibilità dell'ospite che degli operatori.

La tecnologia di cui dispongono I Girasoli comprende oltre all'ovvio riscaldamento anche il condizionamento con il trattamento dell'aria. Il tutto con sensori posti in ogni ambiente in modo che le regolazioni possono essere personalizzate sia per quanto riguarda le temperature che i tempi di esercizio.

**PERSONALE:** Il personale viene scelto con criteri molto selettivi e viene messo a contatto permanente con gli anziani solo se dimostra durante il percorso di inserimento una assoluta dedizione al lavoro con gli ospiti.

Il personale è tenuto al massimo rispetto dell'ospite e alla tutela delle condizioni di vita dello stesso. Sentimenti di umanità e buone creanze, sono le caratteristiche indispensabili per svolgere al meglio questo genere di attività.

Ogni operatore è riconoscibile da un cartellino identificativo personale, con nome, cognome, foto e mansione svolta oltre che dalla divisa bianca profilata con colore diverso in base alla professione:

- Medici: camice bianco o divisa azzurra/verde
- Infermieri: divisa con profilo azzurro;
- Asa /oss: divisa con profilo rosso;
- Fisioterapisti: pantalone bianco, maglietta blu;
- Animatori: pantalone bianco, maglietta rossa;
- Add. pulizie: divisa con profilo verde;
- Add. cucina: divisa con profilo giallo;
- Coordinatore/raa : divisa bianca senza profilo.

Il coordinatore e i responsabili vigileranno affinché nessuno venga a meno al proprio impegno di massimo rispetto nei confronti degli ospiti.

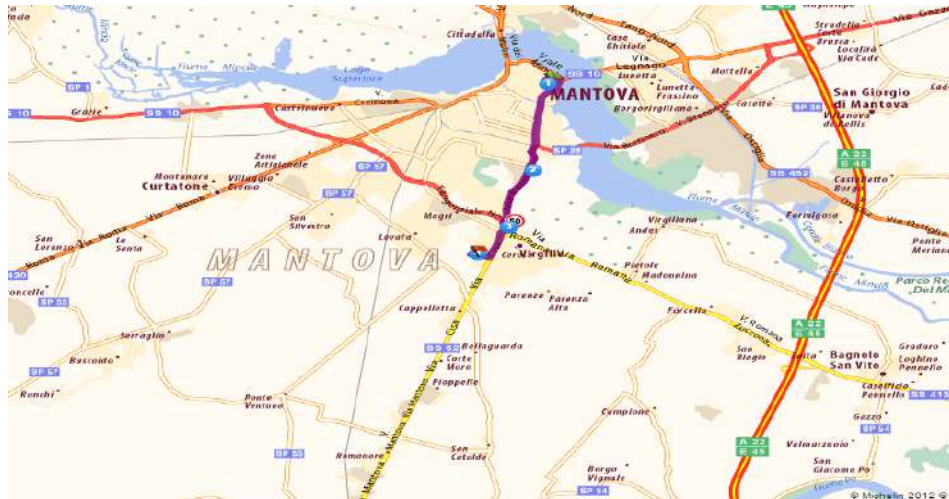
## **UBICAZIONE DELLA STRUTTURA**

La R.S.A I Girasoli è ubicata nel comune di Borgo Virgilio, (MN)  
in via M.K. Gandhi, n°1.  
Tel. 0376 281702 Fax 0376 281701  
e-mail: girasoli@lapinetasc.it

## **GESTIONE DELLA RSA I GIRASOLI**

L'Ente gestore della RSA è la società I GIRASOLI SPA con sede legale in via Danubio n° 13, Reggio Emilia. Il servizio è stato dato in concessione con contratto di servizio, alla Cooperativa sociale LA PINETA s.c., con sede legale in via Danubio n° 19, Reggio Emilia.

## COME RAGGIUNGERCI



La struttura è raggiungibile, in automobile, percorrendo la SS 62/Via Cisa; oppure utilizzando i servizi pubblici dell'Apam.

Dall'autostrada A22 la struttura è raggiungibile uscendo al casello di Mantova Sud prendendo l'indicazione per Borgo Virgilio (Mn).

## CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei servizi" costituisce un patto scritto con gli ospiti sulla fruizione dei servizi forniti dalla R.S.A. I Girasoli.

Con l'adozione della presente "Carta dei servizi" l'Amministrazione si impegna a mettere in chiaro i servizi che eroga nella loro modalità e risponde ai concetti fondamentali dei diritti dell'anziano, come elaborati nell'allegato "D" della deliberazione nr. VII/7435 del 14.12.2001 della Giunta Regione Lombardia.

Pertanto la Carta dei servizi rappresenta un preciso impegno a mantenere nel tempo il miglior servizio ottenibile e tutela gli ospiti rispetto ai loro diritti fornendo uno strumento di controllo rispetto agli impegni assunti dall'amministrazione. Essa è altresì uno strumento da utilizzare per suggerimenti che aiutino a migliorare il servizio offerto sia nell'immediato che in futuro.

### Principi fondamentali

La presente carta dei servizi ha come riferimento la normativa vigente con particolare riguardo ai contenuti della "Carta dei diritti della persona anziana" contenuta in allegato alla deliberazione nr. VII del 14.12.2001 della Giunta Regione Lombardia, che viene riportata integralmente. Carta dei diritti della persona anziana

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico - fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie - assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- Famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

Il principio "*di giustizia sociale*", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

Il principio "*di solidarietà*", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

Il principio "*di salute*", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di ALMA ATA (1978) come

equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

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

#### **La persona ha il diritto:**

- Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà
- Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- Di vivere con chi desidera.
- Di avere una vita di relazione.
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

#### **La società e le istituzioni hanno il dovere:**

- 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 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 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 a meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- 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 accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero e 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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- 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 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 contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

### **CODICE ETICO**

La RSA I GIRASOLI opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite ed è orientata nel proprio agire dal Codice Etico adottata con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 28 marzo 2014.

Il Codice Etico definisce la politica governativa, i principi, i valori, le regole fondamentali di gestione dell'intera organizzazione e di operatività quotidiana.

Per il suo carattere, esso si riferisce a tutti coloro che operano nella RSA in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione ma anche a coloro che con la RSA intrattengono rapporti commerciali.

## SERVIZI OFFERTI DALLA RSA I GIRASOLI

I Girasoli offrono attualmente i seguenti servizi:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A)

N°120 posti letto, accreditati e a contratto, per ospiti con diversi gradi di non autosufficienza fino ai non autosufficienti totali.

- Centro diurno integrato (C.D.I)

N°10 posti per assistenza diurna, accreditati e a contratto, per persone con diversi gradi di non autosufficienza.

- Appartamenti protetti.

## CARATTERISTICHE DELLA R.S.A I GIRASOLI

Per consentire qualità e funzionalità nei servizi prestati, la struttura è suddivisa su tre piani dei quali il primo ed il secondo riservati alle degenze, mentre il piano terra agli spazi comuni ed ai servizi.

I piani di degenza sono suddivisi in tre nuclei. Ogni nucleo è dotato di 20 posti letto in stanze occupate prevalentemente da due o tre ospiti. Tutte le stanze sono dotate di bagno attrezzato per soggetti disabili, letti articolati snodabili, regolabili in altezza elettricamente. L'ospite può usufruire di un posto letto in stanze corredate da arredi ad uso individuale o personalizzate con elementi propri, quali televisione, radio, fotografie, per rendere l'ambiente più familiare, purché non contrastino con i diritti degli altri ospiti.

I nuclei sono dotati al piano di tutti i servizi previsti dalle più recenti normative, sono ben identificabili mediante una colorazione diversa l'uno dagli altri in modo tale da favorire l'orientamento dell'ospite e di conseguenza migliorare la propria autostima nel sapersi muovere senza incertezze.



*Camera da letto*

Al piano terra troviamo ampi spazi quali:

- ✓ Sala da pranzo
- ✓ Sala soggiorno arredata con poltrone confortevoli
- ✓ Palestra per la riabilitazione;
- ✓ Cappella;



- ✓ Centro diurno;
- ✓ Sala parrucchiere;
- ✓ Ufficio amministrativo;
- ✓ Servizi igienici comuni;
- ✓ Cucina organizzata nel rispetto delle normative igieniche HACCP;
- ✓ Parcheggio per i visitatori ed area riservata alle ambulanze;
- ✓ Giardino con selciato per piacevoli passeggiate, ed ampio gazebo per momenti ricreativi.

### **PRESTAZIONI GARANTITE AGLI OSPITI**

Agli ospiti vengono garantiti i seguenti servizi:

- Assistenza sanitaria di base comprensiva di assistenza medico-geriatrica, infermieristica, farmaceutica, fisioterapia.
- Assistenza di base per l'igiene e la cura completa della persona.
- Socializzazione e animazione.
- Assistenza alberghiera completa, servizio di ristorazione, servizio di guardaroba, lavanderia.
- Servizi generali.

#### **Assistenza medica**

Il medico è presente in struttura nella fascia oraria diurna dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 18.30 e il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Nella fascia oraria serale e notturna, la domenica, i festivi e il sabato pomeriggio il medico è sempre reperibile.

Il medico garantisce:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di accertamenti diagnostici, prescrizione di farmaci, ecc);
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.A.I.
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (Infermiere, Fisioterapista, Asa/oss, educatore/animatore), per stabilire con questi le modalità di intervento più idonee;
- colloqui con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

I medici sono disponibili telefonicamente o in presenza previo appuntamento.

Eventuali certificati necessari all'ospite o alla sua famiglia vengono rilasciati su richiesta nel minor tempo possibile.

Per le branche specialistiche non disponibili presso la struttura, la Rsa si avvale della consulenza e dei servizi specialistici esterni.

#### **Assistenza infermieristica**

La struttura garantisce l'assistenza infermieristica nelle 24 ore con la presenza effettiva in struttura di un infermiere professionale assicurando l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici, la gestione quotidiana della somministrazione dei farmaci, l'esecuzione di medicazioni ed interventi routinari o legati ad emergenze.

### **Assistenza fisioterapica**

E' garantita attraverso la presenza dei fisioterapisti. Il medico, in collaborazione con il fisioterapista, effettua la valutazione dell'Ospite e insieme impostano, se necessario, il piano riabilitativo individuale. Quindi attraverso un intervento individualizzato, il servizio esplica varie funzioni che vanno dalla prevenzione, alla riabilitazione, al mantenimento ed al consolidamento di nuovi equilibri nell'ottica di un'autonomia fisico-funzionale dell'anziano.

I fisioterapisti, a seconda del bisogno dell'ospite, hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predispongono la modulistica necessaria per l'erogazione.

Gli ospiti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori, ecc ) forniti dall'ATS su prescrizione dei Medici della Struttura.

La struttura dispone comunque di un consistente numero di ausili e di carrozzine per far fronte ai vari bisogni dell'ospite in attesa che gli venga fornito l'ausilio personalizzato.

### **Assistenza di base**

È gestita nelle 24 ore da operatori Socio-Assistenziali qualificati (ASA/OSS) per assistere l'Ospite nelle attività di igiene, vestizione, alimentazione, mobilitazione e deambulazione.

### **Igiene e cura completa della persona**

Il servizio si prefigge non solo di garantire il miglior standard igienico possibile ma soprattutto di motivare l'ospite alla massima autonomia, stimolandolo quotidianamente alla cura della propria persona.

### **Aiuto nella somministrazione del pasto**

Il personale assicura l'assistenza per gli ospiti impossibilitati ad alimentarsi autonomamente, cercando comunque di mantenere e riacquistare la propria autonomia. In base alle esigenze e alle problematiche degli ospiti, sono presenti in struttura più sale da pranzo.



*Sala da pranzo al primo piano*



*Sala da pranzo piano terra*

La sala da pranzo principale, al piano terra, dotata di tavoli e sedie confortevoli, è rivolta a tutti gli ospiti autonomi nell'alimentazione.

La sala da pranzo al primo e secondo piano è rivolta agli ospiti non autonomi nell'alimentazione che necessitano di una maggior attenzione nella stimolazione dell'autonomia residua dell'ospite.

### **Socializzazione e animazione**



*Vista della hall di ingresso*

Le animatrici e gli educatori organizzano e realizzano attività di animazione stimolando la partecipazione attiva degli ospiti con strumenti mirati a sviluppare e mantenere l'autonomia ed a favorire la socializzazione.

Le attività, che si svolgono durante la giornata, comprendono la manipolazione di materiali, la realizzazione di oggetti semplici, attività occupazionali, giochi di società, tombola, lettura del giornale oltre all'organizzazione di feste e ricorrenze particolari, uscite diurne e gite quando la stagione lo permette..

Viene inoltre svolta l'attività di musico-terapia che permette non solo di integrare il momento di socializzazione con quello riabilitativo, ma anche di realizzare spettacoli dove il gruppo di anziani diventa protagonista.

### **Assistenza alberghiera**

#### **Servizio cucina**

La cucina provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti attraverso un menù che ruota su quattro settimane, diversificato a seconda della stagione.

Ampia è la possibilità di personalizzazione in base ai bisogni ed ai gusti individuali degli ospiti.

La cucina è in possesso di tutte le autorizzazioni previste dalle normative vigenti ed è dotata di manuale di autocontrollo. Oltre ai pasti la cucina si attiva in modo adeguato per festeggiare le ricorrenze come Natale, Capodanno, Pasqua, ecc, nonché compleanni ed eventi particolari, assicurando il più possibile la ricerca dei sapori e delle ricette più vicine alle esigenze degli ospiti.

#### **Menu' tipo:**

##### **COLAZIONE: ORE 8.00**

Latte, caffè, cappuccino, the con fette biscottate, biscotti, marmellata, yogurt, frutta fresca.

**MERENDA: ORE 10.00** the caldo o freddo, aranciata.

**PRANZO: ORE 11.45**

Minestrina, pasta asciutta.  
Carne o pesce con alternativa a base di affettati e formaggi.  
Verdure cotte, crude e purè  
Frutta di stagione e frutta cotta  
Dolce 1-2 volte la settimana  
Acqua e vino.

**MERENDA: ORE 15.00**

The caldo o freddo, aranciata, biscotti, fette biscottate, yogurt, mousse di frutta, gelato.

**CENA: 18.15**

Minestrina, minestrone oppure riso in bianco e creme di verdure.  
Carne o pesce con alternativa a base di affettati e formaggi.  
Verdure cotte, crude e purè.  
Frutta di stagione e frutta cotta.  
Acqua e vino.  
I menù sono esposti nelle sale da pranzo in modo da essere ben visibili Ospiti e Parenti.

### **Servizio Lavanderia e Guardaroba**

Il servizio interno garantisce lavaggio e stiratura dei capi che vengono poi riposti nell'armadio personale dell'ospite, nel massimo rispetto dell'igiene e della cura dell'indumento. Il lavaggio dell'intimo e di tutta la biancheria piana è compreso nella retta di degenza, solo il lavaggio degli indumenti esterni ha un importo aggiuntivo di 61 euro al mese.

Si invita l'Ospite a fornire capi non particolarmente delicati e non di pura lana per evitare danni durante i lavaggi. La biancheria va consegnata, il giorno dell'ingresso, in lavanderia. Gli addetti provvederanno ad etichettare ogni indumento con nome e cognome ad un costo di euro 30, diversamente su ogni indumento la famiglia dovrà mettere un numero identificativo assegnato dalla struttura.

In occasione dell'ingresso in struttura l'Ospite dovrà indicativamente predisporre del seguente guardaroba personale diviso in vestiario estivo ed in vestiario invernale:

- 7 cambi completi di biancheria intima di cotone (maglie mezza manica, canottiere, mutande /slip, calze corte);
- 4 camicie da notte di maglia o pigiami;
- se l'ospite utilizza la carrozzina 3 o 4 tute (casacca + pantaloni) oppure pantaloni con elastico e felpe;
- fazzoletti di carta ;
- calzature comode con strappo o lacci (no ciabatte) ;
- occorrente per l'igiene personale: spazzola , pettine, spazzolino, dentifricio, contenitore e compresse per protesi, deodorante, crema idratante; rasoio elettrico per gli uomini.

L'occorrente per l'igiene personale va sostituito per l'usura e rifornito a esaurimento. Si prega inoltre di provvedere tempestivamente al cambio stagionale del vestiario ed alla sostituzione dei capi deteriorati.

### **Servizio Pulizie**

Il servizio effettua la pulizia di tutti gli ambienti della Struttura: camere ospiti, bagni, spazi comuni, uffici, ambulatori, guardiole, palestra.

## SERVIZI GENERALI:

### Coordinamento

Il coordinatore di struttura è la principale interfaccia con l'amministrazione e con i parenti. Si occupa fra l'altro di garantire gli standard gestionali e il controllo sulla qualità delle prestazioni effettuate. E' interlocutore privilegiato per risolvere quei piccoli problemi che quotidianamente incontrano sia gli ospiti che i famigliari.

Il coordinatore è disponibile per il pubblico dalle 10,00 alle 13,30 e dalle 14,00 alle 15,30.

### Visita Guidata alla struttura

Il coordinatore si rende disponibile per una visita guidata della struttura da parte di utenti e loro famigliari, con relativa illustrazione dei servizi, previo appuntamento telefonico.

### Servizio amministrativo

Il servizio fornisce informazioni su tutti gli aspetti amministrativi della R.S.A., si occupa della fatturazione e della gestione delle eventuali pratiche burocratiche a carico degli ospiti.

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle 14.00 alle 15.30.

### Servizio di parrucchiere

Settimanalmente presso la struttura, per gli ospiti che ne fanno richiesta, è presente il parrucchiere.

Il servizio, attivo per signore e signori, è particolarmente gradito ed efficace per migliorare l'autostima dell'ospite. Il costo del servizio non e' compreso nella retta di degenza.

PIEGA	15,20
TAGLIO + PIEGA	25,20
TINTA + PIEGA	34,30
TINTA + TAGLIO + PIEGA	45,40
PERMANENTE + PIEGA	46,40
PERMANENTE +PIEGA+TAGLIO	58,50
FIALA COLORANTE	2,60
TAGLIO UOMO	10,10
TAGLIO DONNA	14,70

L'importo verrà addebitato in fattura a fine mese.

### Servizio di pedicure

Con frequenza mensile, il servizio è garantito da una estetista operante in regime di libera professione.

Il costo a carico dell'ospite (tra i 15 euro e 30 euro in base alla prestazione) viene addebitato a fine mese in fattura.

### Servizio religioso

La Santa messa viene celebrata nella cappella interna della RSA rispondendo così ad un preciso bisogno di conforto religioso.

Si garantisce inoltre ai residenti l'accesso al sacramento della Comunione e la preghiera grazie alla nomina di un ministro straordinario interno, da parte della Parrocchia di Borgo Virgilio.



*Cappella interna*

### **Manutenzione**

Al fine di garantire la piena fruibilità degli spazi e l'utilizzo di ausili e strumenti, il servizio cerca di garantire il funzionamento "tecnico" della struttura ed il pronto intervento in caso di guasti e rotture.

### **MODALITA' DI ACCESSO IN RSA**

Possono presentare domanda di ingresso in RSA, soggetti ultrasessantacinquenni residenti in Lombardia, con diversi gradi di autosufficienza. Le domande possono riguardare il ricovero definitivo e/o il trasferimento da altra RSA.

### **Domanda di ingresso**

La documentazione necessaria per richiedere l'accesso in struttura va richiesta personalmente dal familiare all'ufficio amministrativo oppure può essere scaricata dal sito dell' A.T.S Valpadana di Mantova ( [www.atsvalpadana.it](http://www.atsvalpadana.it) ).

La domanda va inoltrata al coordinatore della struttura preferibilmente tramite e-mail avendo cura di inviare:

- Copia della scheda clinica informativa (da compilarsi a cura del medico curante o della struttura ospedaliera in caso di ricovero);
- Carta regionale dei servizi in fotocopia;
- Carta d'identità in fotocopia;
- Certificato vaccinazione anti-covid;

Gli ospiti in stato accertato di invalidità civile e/o esenti ticket devono presentare anche :

- copia del verbale di accertamento di invalidità/ attribuzione dell'indennità di accompagnamento.

### **Gestione lista d' attesa**

Le domande pervenute vengono valutate dal personale medico della R.S.A

Ad ogni domanda viene assegnato un punteggio sanitario .

Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa.

Il punteggio ottenuto determina la priorità di accesso in struttura.

## Criteri di accesso

Come regola principale la struttura segue i seguenti criteri per gli accessi in struttura:

- 1) Ospiti residenti/domiciliati negli appartamenti protetti
- 2) Comune di residenza di Borgo Virgilio
- 3) Gravità clinica e sociale
- 4) Data presentazione domanda
- 5) Trasferimenti da altra RSA

Sono possibili deroghe qualora vengano segnalati casi di particolare bisogno sociale e/o sanitario.

La lista d'attesa viene aggiornata sistematicamente mediante contatto telefonico alla famiglia.

Se la chiamata ha come scopo l'ingresso in struttura e l'ospite o la famiglia rinunciano, la domanda slitta in fondo alla graduatoria.

Alla seconda rinuncia la domanda viene chiusa ed archiviata.

## Accoglienza

Il coordinatore della RSA si fa carico di contattare i familiari per la programmazione dell'ingresso.

L'ingresso del nuovo ospite avviene di norma nei giorni successivi alla comunicazione della disponibilità del posto letto.

A causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, l'ospite che entra in struttura deve effettuare il test diagnostico (tampone naso-faringeo) nelle 24/48 ore prima dell'ingresso. Solo in caso di tampone negativo, l'ospite potrà essere accolto.

L'accoglienza, viene fatta dal medico, dalla capo sala o propri incaricati e dalla responsabile di piano (RAA), che sarà l'operatore di riferimento per la famiglia per gli aspetti alberghieri e socio-assistenziali. I familiari dovranno consegnare tutta la documentazione sanitaria disponibile e trasmettere tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze, particolari esigenze dietetiche o semplici abitudini alimentari e quant'altro utile e necessario per il trasferimento dell'ospite. È altresì indispensabile che vengano consegnati tutti

gli ausili e le protesi che la persona sta utilizzando ed un guardaroba personale adeguato alle esigenze dell'ospite.

Entro e non oltre i 30 giorni dall'ingresso l'équipe della struttura predispone il P.A.I (Piano di Assistenza Individualizzato) per garantire all'ospite un'assistenza personalizzata, finalizzata a prevenire, rallentare e se possibile impedire il decadimento funzionale. Ospite e familiari verranno coinvolti per la condivisione del PAI ed il raggiungimento degli obiettivi.

I Familiari dopo aver accompagnato l'ospite dovranno espletare le pratiche burocratiche che consistono nella firma del contratto di ingresso e nel versamento del deposito cauzionale pari all'importo di una mensilità.

## RETTE E DEPOSITO CAUZIONALE

### Retta

L'importo della retta viene determinato annualmente dall'Amministrazione ed ha validità, dal 1° Gennaio al 31 dicembre dell'anno in corso.

L'ospite e/o il familiare di riferimento hanno il diritto, in caso di aumento della retta, di recedere presentando una comunicazione formale entro 15 giorni dall'avvenuta informativa. La decorrenza dell'aumento della retta non può essere retroattivo.

La retta è versata in via posticipata entro il giorno 7 del mese successivo di riferimento mediante R.I.D bancario presso la Banca Popolare dell'Emilia Romagna codice IBAN IT66U0538766330000001076012.

Non si accettano contanti.

Le rette minime applicate sono pari ad euro 66,00, mentre la retta massima applicata è pari ad euro 69,00.

All'ingresso dell'ospite in struttura a far data dal 01/04/2025 viene richiesta la corresponsione di una retta pari ad euro 69,00 IVA inclusa se dovuta.

**La retta comprende:**

- Servizi assistenziali e sanitari: medico/infermieristico con fornitura di farmaci e parafarmaci.
- Servizio Riabilitativo.
- Servizio di animazione.
- Servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena; bevande e vino ai pasti, diete personalizzate ed assistenza durante l'alimentazione)
- Servizio pulizia e sanificazione ambientale, lavaggio e stiratura indumenti intimi e biancheria piana.
- Fornitura di ausili e presidi per l'incontinenza
- Confort vari: tv in stanza, climatizzazione estiva, ecc.

**La retta non comprende:**

Restano esclusi dall'ammontare della retta:

1. Servizio di parrucchiere (vedi tabella pag.13) ed estetista e/o podologo (costo pedicure + manicure dai 15 ai 25 €). con tariffa variabile a seconda della prestazione effettuata.
2. Lavaggio e stiratura degli indumenti esterni, (spesa aggiuntiva di 61 euro al mese per usufruire del servizio), etichettatura degli stessi (su richiesta) con un costo pari ad euro 30.
3. Prestazioni di trasporto a mezzo ambulanza per l'accompagnamento dell'ospite a visite specialistiche presso in presidi socio-sanitari pubblici o privati.
4. Onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche effettuate da professionisti non convenzionati)
5. Spese telefoniche e piaceri legati alla persona ( sigarette, riviste ecc).
6. Spese funebri

**ASSENZE**

In caso di assenza per ricovero ospedaliero o per altri motivi se si intende mantenere la disponibilità del posto letto dovrà comunque essere riconosciuta la retta giornaliera pari ad € 69.

Oltre il trentesimo giorno di assenza, l'Amministrazione, non garantisce più il mantenimento del posto letto non utilizzato; rimane comunque disponibile a definire le soluzioni più adeguate per ridurre disagi e problemi all'Ospite e alla Sua famiglia.

**Deposito cauzionale**

Il giorno del ricovero dovrà essere versato un deposito infruttifero a titolo di garanzia di euro 1950,00 (millenovecentocinquanta/00), tramite bonifico bancario a

- UNICREDIT SPA - FILIALE EMILIA OVEST
- IBAN IT 84 B 02008 12926 000500025497

La restituzione della cauzione potrà avvenire esclusivamente in seguito a dimissione/decesso dell'ospite e del pagamento di tutte le fatture eventualmente ancora da saldare, ovvero del pagamento della fattura relativa all'ultimo periodo di soggiorno.

Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro sette giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto da parte del Garante all'ufficio amministrativo

**GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

Fatti salvi casi particolari o personalizzazioni specifiche, la giornata tipo degli ospiti è la seguente:

- Ore 6,00 /8,30 alzata e cure igieniche



- Ore 8.00 colazione
- Ore 9,30 attività di animazione o fisioterapia individuale o di gruppo
- Ore 11.45 pranzo, segue riposo pomeridiano per chi lo desidera
- Ore 15,00 merenda pomeridiana, ripresa delle attività ricreative
- Ore 18,15 cena
- Preparazione degli ospiti per il riposo notturno.

### **VISITE**

Le visite agli ospiti sono consentite ai famigliari/visitatori:

I famigliari/visitatori devono tassativamente essere dotati di mascherina FFP2 indossata correttamente e devono igienizzarsi frequentemente le mani con i dispenser messi a disposizione nei reparti. La struttura è aperta dalle 8.00 alle 20.00 ma per tenere controllato, per quanto possibile, gli accessi e il rispetto della privacy dell'ospite, consigliamo le visite nelle seguenti fasce orarie: al mattino 9.30/11.30 e al pomeriggio 14.30/16.30.

Sono previste deroghe per casi particolari da concordare con il coordinatore della struttura, il quale agirà in accordo con il medico responsabile.

Durante la somministrazione dei pasti non è consentito l'ingresso in sala da pranzo. La presenza di un familiare è consentita solo per gli ospiti che necessitano di assistenza al pasto.

In base alla condizione epidemiologica del territorio o in caso di comparsa di focolai ci si riserva di rivalutare le modalità in presenza.

### **PERMESSI DI USCITA**

Gli ospiti possono allontanarsi dalla struttura solo se accompagnati da un familiare o da persona di loro fiducia. Devono avvisare il personale di reparto, firmando prima dell'uscita uno stampato in cui si solleva la struttura da ogni responsabilità per il periodo di assenza.

### **DIMISSIONI**

Le dimissioni volontarie di un ospite possono avvenire per il trasferimento in un'altra struttura o per il rientro al domicilio concordando il giorno, l'ora e la modalità di trasporto.

La richiesta di dimissioni dell'ospite deve essere inoltrata all'ufficio amministrativo oppure al coordinatore di struttura da parte del familiare che ne ha curato l'ingresso in struttura, almeno 5 giorni prima. Qualora non vengano rispettati i cinque giorni di preavviso l'ospite è tenuto a versare l'intera retta giornaliera per il periodo di mancato preavviso. Il giorno stesso del trasferimento, all'ospite o al familiare di riferimento, verrà consegnata la lettera di dimissione, il corredo e gli effetti personali.

Le dimissioni possono essere stabilite e volute dalla Direzione sanitaria qualora:

- 1) l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire.
- 2) in caso di mancato pagamento della retta, trascorsi trenta giorni, dal ricevimento del sollecito di pagamento.

In caso di recesso e/o risoluzione del contratto o dimissioni, la struttura ha l'obbligo di darne tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS VALPADANA e del Comune di residenza dell'Ospite.

Entro una settimana dalle dimissioni, se tutti i pagamenti sono regolari, verrà restituita la cauzione.

### **DECESSO**

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i famigliari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche.

In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal Medico.

La salma, se il familiare lo desidera, viene composta nella camera mortuaria della Residenza. Spetta alla famiglia la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge. L'ufficio amministrativo a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite.

### **CERTIFICAZIONE SPESA SANITARIA**

La R.S.A I Girasoli rilascia annualmente per gli ospiti, in attuazione della Deliberazione della Giunta Regionale lombarda del 21 marzo 1997 n° 26316 ed in conformità con il quadro normativo di riferimento in materia fiscale, la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie sostenute.

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

#### **E ASSICURAZIONE**

La RSA. assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici, nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avviene nel rispetto del Decreto Legislativo n° 196/03.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente all'interno della R.S.A., al solo Personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione.

Tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Ospite. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

### **CONSENSO INFORMATO**

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A..

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al Garante da parte del Medico il consenso scritto a procedere.

### **POLIZZA ASSICURATIVA**

Il Gestore della R.S.A. ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto da normativa

## CUSTOMER

### Rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari

#### *QUESTIONARI DI GRADIMENTO*

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

I questionari di gradimento rappresentano uno degli elementi fondamentali della qualità dei servizi erogati.

Le indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che esprimono, porre attenzione costante al loro giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Al fine di accentuare maggiormente l'attenzione rispetto alla valutazione della qualità percepita si è provveduto a differenziare il questionario destinato alle famiglie da quello somministrato a mezzo intervista agli ospiti.

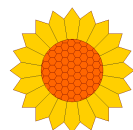
Annualmente viene quindi inviato a familiari e agli ospiti un questionario specifico dove esprimere la soddisfazione relativa alla qualità dei servizi offerti e ricevuti nella nostra struttura. I risultati verranno esposti nella bacheca interna.

Entrambi i questionari sono strutturati per blocchi di domande corrispondenti a momenti che riflettono le diverse fasi del servizio.

Le domande sono a risposta chiusa, la compilazione effettuabile in forma anonima avviene barrando con una crocetta la casella corrispondente alla valutazione preimpostata ritenuta più confacente.

Tempo massimo per consegna 1 mese.

Nella parte conclusiva viene data alla famiglia o all'ospite la possibilità di esprimere liberamente il proprio pensiero e dare eventualmente suggerimenti al fine di migliorare i servizi resi agli ospiti in struttura.



**I GIRASOLI**  
Residenza Sanitaria Assistenziale

Siamo interessati a conoscere la Vostra opinione riguardo alla struttura che ospita Voi e i Vostri famigliari, rispetto ai servizi che sono offerti e al personale che vi opera.

Questo breve questionario di gradimento è stato in passato, e sarà pure in futuro, un riferimento per adeguare l'offerta di servizi rispetto ai suggerimenti che si evidenziano.

Vi chiediamo pertanto di barrare con una crocetta le risposte che più si avvicinano alla Vostra opinione e di inviare il questionario via mail a [girasoli@lapinetasc.it](mailto:girasoli@lapinetasc.it) o di imbucarlo nell'apposita cassetтина, nella hall della RSA, entro il .....

Il questionario se vorrà potrà rimanere anonimo ma avrà anche, se lo desidera, la possibilità indicare il suo nominativo.

### **QUESTIONARIO 2025**

Chi compila questo questionario? ☐ FIGLIO/A dell'ospite ☐ CONIUGE dell'ospite  
☐ FRATELLO/SORELLA ☐ ALTRO

1) Se il suo famigliare è stato accolto in struttura negli ultimi tre mesi i come valuta l'accoglienza?

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scadente ☐ Molto Scadente

2) Il "clima" che si respira all'interno di una struttura è fondamentale per rendere il soggiorno più sereno possibile.

Come valuta il clima all'interno della struttura

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scadente ☐ Molto Scadente

3) All'interno di una struttura che ospita anziani non autosufficienti il personale opera in condizioni psicologiche difficili, ciò nonostante è sempre richiesta la massima cortesia e gentilezza. Come valuta la cortesia e gentilezza del personale?

☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Scadente ☐ Molto Scadente

4) In una struttura a valenza sanitaria e assistenziale la professionalità degli operatori preposti alle varie funzioni consiste in doti di sensibilità e in elevate capacità tecniche. Come giudica la capacità e la disponibilità nelle seguenti attività?

**Medica**

☐ Ottimo  
Scadente      ☐ Buono      ☐ Sufficiente      ☐ Scadente      ☐ Molto

**Infermieristica**

☐ Ottimo  
Scadente      ☐ Buono      ☐ Sufficiente      ☐ Scadente      ☐ Molto

**Assistenziale (ASA - OSS)**

☐ Ottimo      ☐ Buono      ☐ Sufficiente      ☐ Scadente      ☐ Molto Scadente

**Fisioterapia**

☐ Ottimo      ☐ Buono      ☐ Sufficiente      ☐ Scadente      ☐ Molto Scadente

**Animazione**

☐ Ottimo      ☐ Buono      ☐ Sufficiente      ☐ Scadente      ☐ Molto Scadente

5) Come valuta in generale la disponibilità dell'operatore nel mettersi a disposizione per garantire la relazione tra familiare ed ospite?

☐ Ottimo      ☐ Buono      ☐ Sufficiente      ☐ Scadente      ☐ Molto Scadente

Si sente sostenuto ed aiutato dal personale nell'affrontare eventuali situazioni critiche vissute dal suo familiare?

☐ Molto      ☐ Abbastanza      ☐ Poco      ☐ Molto poco      ☐ Non so

6) La Residenza Sanitaria Assistita è pur sempre una comunità dove la parte "alberghiera" o di servizi in genere è di importanza fondamentale per consentire un livello di vita il più dignitoso possibile. Come giudica i seguenti servizi forniti?

**Pulizia**

☐ Ottimo      ☐ Buono      ☐ Sufficiente      ☐ Scadente      ☐ Molto Scadente

**Lavanderia**

☐ Ottimo      ☐ Buono      ☐ Sufficiente      ☐ Scadente      ☐ Molto Scadente

**Parrucchiere**

☐ Ottimo      ☐ Buono      ☐ Sufficiente      ☐ Scadente      ☐ Molto Scadente

**Ufficio Amministrativo- Coordinatore**

☐ Ottimo      ☐ Buono      ☐ Sufficiente      ☐ Scadente      ☐ Molto Scadente

**7) Consiglierebbe questa struttura a parenti e amici?**

☐ Si      ☐ No

Cosa ha apprezzato maggiormente durante il soggiorno del proprio caro?

.....

.....

.....

.....

.....

Cosa ritiene si possa migliorare? Potrebbe darci suggerimenti e consigli in merito?

.....

.....

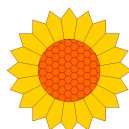
.....

.....

.....

Se desidera, può indicarci il suo nominativo\_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazio



**I GIRASOLI**  
Residenza Sanitaria Assistenziale

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE  
DEGLI OSPITI DELLA RSA  
ANNO 2025**

Gentile Ospite,

Siamo interessati a conoscere la Vostra opinione riguardo alla struttura che Vi ospita, rispetto ai servizi che offerti ed la personale che vi opera.

Questo breve questionario di gradimento rappresenta un riferimento per adeguare l'offerta di servizi rispetto ai suggerimenti che si evidenziano.

Vi chiediamo pertanto di barrare con una crocetta le risposte che più si avvicinano alla Vostra opinione e di imbucarlo nell'urna presente all'ingresso della struttura.

Il questionario se vorrà potrà rimanere anonimo ma avrà anche, se lo desidera, la possibilità di indicare il suo nominativo.

**1) LA GIORNATA IN STRUTTURA**

**ORARIO ALZATA / MESSA A LETTO**

**MOLTO SODDISFATTO**



**SODDISFATTO**



**POCO SODDISFATTO**



**IGIENE PERSONALE**

**MOLTO SODDISFATTO**



**SODDISFATTO**



**POCO SODDISFATTO**



**RISTORAZIONE (QUALITA' PASTI E ORARIO PASTI)**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****COME VALUTA LA GENTILEZZA DEL PERSONALE**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****COME VALUTA LE ATTENZIONI CHE LE VENGONO RISERVATE DA PARTE DEL PERSONALE ?**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****ASSISTENZA DEI MEDICI**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****ASSISTENZA DEGLI INFERMIERI**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO**



**ASSISTENZA DEL PERSONALE ASA/OSS**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****ASSISTENZA DEI FISIOTERAPISTI**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****ATTIVITA' DI ANIMAZIONE**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****SERVIZIO PARRUCCHIERE**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****COME VALUTA IN GENERALE****GLI AMBIENTI COMUNI (soggiorni, sala animazione, etc..)**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****LA SUA STANZA**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO**



### **PULIZIE DEGLI AMBIENTI**

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



### **MANUTENZIONI**

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



### **LAVANDERIA**

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



## **3) VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

### **SI TROVA BENE PRESSO LA NOSTRA STRUTTURA?**

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



### **INTORNO A LEI SENTE CALORE E ACCOGLIENZA?**

**MOLTO SODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**POCO SODDISFATTO**



### **CONSIGLIEREBBE LA RESIDENZA AD UN SUO AMICO CONOSCENTE?**

**SI**

**NO**



**CI INDICHI, SE DESIDERA, COSA POTREMMO FARE PER MIGLIORARE LA SUA PERMANENZA PRESSO LA NOSTRA STRUTTURA:**

---

---

Se lo desidera puo' lasciarci il suo nominativo\_\_\_\_\_

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE

---

## RECLAMI, SEGNALAZIONI ED APPREZZAMENTI

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione presso l'espositore posto nella hall della struttura. Le segnalazioni non devono essere anonime. La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 15 giorni

	<b>MODULO PER SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI</b>	
--	---	--

*I GIRASOLI S.R.L*

Al coordinatore della struttura

In data .....il sottoscritto.....

In qualità di .....dell'ospite.....

Piano ..... Nucleo.....

Informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Per i seguenti motivi:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

La prego gentilmente di intervenire nel merito autorizzandola a segnalare quanto esposto ad eventuali soggetti competenti.

In fede

.....

*Modalità di compilazione*

Al fine di aiutarci ad individuare in modo preciso il problema da Lei rilevato per poter poi analizzarne correttamente le cause ed identificare le soluzioni più opportune, la preghiamo di segnalare i servizi che ritiene insoddisfacenti, di esporre con chiarezza, ove possibile, i fatti e le date.  
 Il presente modulo va consegnato direttamente al coordinatore o imbucato nell'espositore posto all'ing

# **CARTA DEI SERVIZI**

**2025**

**Centro Diurno integrato**

**Rsa**

**I GIRASOLI**

## **CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO INTEGRATO**

Il centro Diurno Integrato situato presso i locali della R.S.A I GIRASOLI è una struttura semiresidenziale che offre 10 posti per persone anziane autosufficienti o con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura prevalentemente fisica, che necessitano di supervisione sostegno e aiuto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana.

Il C.D.I. è un'ottima soluzione per le famiglie che non desiderano lasciare soli i propri cari e per gli ospiti che possono usufruire di assistenza, sulla base di piani di lavoro individualizzati, per poi rientrare al domicilio.

### **Finalità del servizio**

Il Centro Diurno si prefigge di :

- Favorire l'attivazione e il mantenimento del benessere psicofisico degli utenti;
- Facilitare l'aggregazione attraverso attività creative e ricreative;
- Prevenire eventuali situazioni di isolamento ed emarginazione.

### **Giorni e orari di apertura:**

L'orario di apertura del CDI è dal Lunedì alla Domenica dalle 8.00 alle 16.00, con possibilità di orari flessibili a seconda delle esigenze famigliari.

E' compito della famiglia accompagnare l'anziano in centro diurno. Le famiglie che, per problemi organizzativi, sono impossibilitate a farlo possono rivolgersi ai servizi di volontariato dei comuni di residenza. Il costo del trasporto è a carico dell'utente.

### **Servizi offerti:**

Agli ospiti presenti in centro diurno vengono erogate prestazioni

- mediche
- infermieristiche
- attività di animazione, ricreative, ludiche, di gruppo, individuali, cognitive, ecc.
- assistenziali: igiene personale, colazione, pranzo.

### **Domanda di ingresso**

La domanda, compilata in tutte le sue parti, va inoltrata al responsabile della struttura presso gli uffici della stessa, preferibilmente tramite visita diretta, oppure con mail avendo cura di consegnare:

- copia della scheda clinica informativa (da compilarsi a cura del medico curante)
- carta regionale dei servizi in fotocopia
- carta d'identità in fotocopia
- verbale di invalidità.

Il coordinatore si farà carico di far visitare gli spazi riservati al cdi ai famigliari e al futuro ospite. Le domande pervenute vengono valutate dal personale medico del cdi

### **Gestione lista d' attesa**

Le domande pervenute vengono valutate dal personale medico della R.S.A

Ad ogni domanda viene assegnato un punteggio sanitario/sociale .

Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa.

Il punteggio ottenuto determina la priorità di accesso in cdi.

## Criteri di accesso

I criteri di accesso al centro diurno sono i seguenti:

- 1) Ospiti residenti/domiciliati negli appartamenti protetti.
- 2) Comune di residenza di Borgo Virgilio.
- 3) Gravità sociale.
- 4) Data presentazione domanda.

Sono possibili deroghe qualora vengano segnalati casi di particolare bisogno sociale.

## Accoglienza

L'accoglienza dell'ospite viene effettuato nella saletta del Centro Diurno dall'oss di turno e dall'infermiere, seguirà subito dopo colloquio con il medico.

I famigliari dovranno consegnare tutta la documentazione sanitaria disponibile e fornire tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze, particolari esigenze dietetiche o semplici abitudini alimentari, e quant'altro utile e necessario per la permanenza dell'ospite in cdi.

L'equipe predispone il P.A.I (Piano di Assistenza Individualizzato) per garantire all'ospite un'assistenza personalizzata, al fine di prevenire, rallentare e se possibile impedire il decadimento funzionale.

I Famigliari dopo aver accompagnato l'ospite in cdi dovranno espletare l'ultima pratica burocratica presso l'ufficio amministrativo, per la firma del contratto d'ingresso.

Il contratto stabilisce che il firmatario assuma la qualità di garante in solido con l'ospite e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura.

## Deposito cauzionale

All'ingresso viene chiesto ricevuta del versamento del deposito cauzionale infruttifero pari a euro 500 (cinquecento/00) a titolo di garanzia. Il versamento può essere fatto precedentemente all'ingresso tramite bonifico bancario a:

UNICREDIT SPA - FILIALE EMILIA OVEST

IBAN IT 84 B 02008 12926 000500025497

oppure con bancomat o carta prepagata il giorno stesso presso l'ufficio amministrativo

La restituzione della cauzione potrà avvenire esclusivamente in seguito a dimissione/decesso dell'ospite e del pagamento di tutte le fatture eventualmente ancora da saldare, ovvero del pagamento della fattura relativa all'ultimo periodo di soggiorno.

Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro sette giorni lavorativi dalla cessazione del rapporto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario conto da parte del Garante all'ufficio amministrativo.

## Giornata tipo dell'ospite

- 8.00 Accesso degli ospiti in centro diurno a cura dei familiari.  
Scambio di informazioni tra operatori e famigliari, presa visione da parte dell'oss delle prime necessità degli ospiti, somministrazione prima colazione.
- 9.30 Inizio attività di animazione. Igiene personale, prestazioni sanitarie ed infermieristiche in base ai bisogni dell'ospite. Distribuzione bevande.
- 12,00 pranzo, segue riposo pomeridiano per chi lo desidera su comode poltrone,
- ore 14,30 Ripresa delle attività ricreative, merenda pomeridiana.
- ore 15,50 Preparazione degli ospiti per il rientro al domicilio.

**Dimissioni**

La richiesta di dimissione dell'ospite deve essere inoltrata anche verbalmente presso l'ufficio amministrativo oppure al coordinatore di struttura da parte del familiare che ne ha curato l'ingresso.

A seguito di dimissioni dell'ospite si provvederà alla restituzione della cauzione .

**RETTA**

L'importo delle rette viene determinato annualmente dall' Amministrazione ed ha validità, dal 1° Gennaio al 31 dicembre dell'anno in corso.

La variazione dell'importo della retta viene tempestivamente comunicata ad ospiti e familiari.

La retta è versata in via posticipata entro il giorno 5 del mese successivo di riferimento mediante R.I.D. bancario presso :

BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA  
IBAN IT66U0538766330000001076012

Non si accettano contanti

Per il mantenimento dell'ospite in CDI, la retta minima applicata è di euro 37,00 (IVA inclusa), la retta massima è di euro 38 (iva inclusa), comprensiva di:

- Vitto, comprendente colazione, merende, pranzo, ( possibilità di scelta tra pietanze diverse, vino durante i pasti. )
- Assistenza medica, assistenza socio-sanitaria e infermieristica.
- Attività di animazione (tombola ,attività manuali, ecc.).

**La retta non comprende:**

Restano esclusi dall'ammontare della retta:

- Farmaci e presidi per l'incontinenza;
- Trasporti da e per il domicilio
- Visite specialistiche in generale
- Servizio di parrucchiere e pedicure



**SODDISFAZIONE DEL CLIENTE****CDI*****QUESTIONARI DI GRADIMENTO***

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

I questionari di gradimento rappresentano uno degli elementi fondamentali della qualità dei servizi erogati.

Le indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che esprimono, porre attenzione costante al loro giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Al fine di accentuare maggiormente l'attenzione rispetto alla valutazione della qualità percepita si è provveduto a differenziare il questionario destinato alle famiglie da quello somministrato a mezzo intervista agli ospiti.

Annualmente viene quindi inviato a familiari e agli ospiti un questionario specifico dove esprimere la soddisfazione relativa alla qualità dei servizi offerti e ricevuti nella nostra struttura. I risultati verranno esposti nella bacheca interna.

Entrambi i questionari sono strutturati per blocchi di domande corrispondenti a momenti che riflettono le diverse fasi del servizio.

Le domande sono a risposta chiusa, la compilazione effettuabile in forma anonima avviene barrando con una crocetta la casella corrispondente alla valutazione preimpostata ritenuta più confacente.

Tempo massimo per consegna 1 mese.

Nella parte conclusiva viene data alla famiglia o all'ospite la possibilità di esprimere liberamente il proprio pensiero e dare eventualmente suggerimenti al fine di migliorare i servizi resi agli ospiti in struttura.

**Gentile Ospite,**

Siamo interessati a conoscere la Vostra opinione riguardo al centro diurno che Vi ospita, rispetto ai servizi che sono offerti ed la personale che vi opera.

Questo breve questionario di gradimento rappresenta un riferimento per adeguare l'offerta di servizi rispetto ai suggerimenti che si evidenziano.

Vi chiediamo pertanto di barrare con una crocetta le risposte che più si avvicinano alla Vostra opinione e di imbucarlo nell'urna presente all'ingresso della struttura.

Il questionario se vorrà potrà rimanere anonimo ma avrà anche, se lo desidera, la possibilità di indicare il suo nominativo.

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**  
**DEGLI OSPITI DELL CDI**

**E' SODDISFATTO DELL'ORARIO DI APERTURA E CHIUSURA DEL CENTRO DIURNO?**

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO**

**RITIENE CHE IL CLIMA IN STRUTTURA SIA SERENO ED ACCOGLIENTE?**

**MOLTO****ABBASTANZA****PER NIENTE**

**E' SODDISFATTO DELL'ASSISTENZA DEL PERSONALE AUSILIARIO (ASA/OSS)**

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO**

**E' SODDISFATTO DELL'ASSISTENZA INFERMIERISTICA?**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****COME VALUTA LA CORTESIA DEL PERSONALE?**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****SI SENTE ASCOLTATO DAL PERSONALE CHE LO ASSISTE?**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****VENGONO SODDISFATTE E ACCOLTE LE SUE RICHIESTE DAL PERSONALE CHE LO ASSISTE**

---

**MOLTO****ABBASTANZA****PER NIENTE****E' SODDISFATTO DELL'ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?**

---

**SOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO**

**E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO RISTORAZIONE ?(QUALITA' PASTI E ORARIO PASTI)**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****COME VALUTA IL SERVIZIO PARRUCCHIERE ?**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****E' SODDISFATTO DEGLI AMBIENTI COMUNI (soggiorni, sala animazione, etc..)?**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****E' SODDISFATTO DELL'IGIENE DEGLI AMBIENTI?**

---

**MOLTO SODDISFATTO****SODDISFATTO****POCO SODDISFATTO****CONSIGLIEREBBE LA STRUTTURA A UN SUO CONOSCENTE?**

---

**SI****NO****NON SO**

Se lo desidera puo' lasciarci il suo nominativo \_\_\_\_\_

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE



Gentile cliente

Siamo interessati a conoscere la Vostra opinione riguardo al servizio offerto ai Vostri famigliari, e al personale che vi opera.

Questo breve questionario di gradimento è stato in passato, e sarà pure in futuro, un riferimento per adeguare l'offerta di servizi rispetto ai suggerimenti che si evidenziano.

Vi chiediamo pertanto di barrare con una crocetta le risposte che più si avvicinano alla Vostra opinione e di imbucare il questionario nel raccoglitore posto nella hall della struttura preferibilmente entro il 30/11/2023.

Il questionario se vorrà potrà rimanere anonimo ma avrà anche, se lo desidera, la possibilità di indicare il suo nominativo

**Come è venuto a conoscenza del nostro centro diurno :**

- ☐ Medico di base                      ☐ Famigliari/ospiti che già frequentano  
☐ Altro: Specificare \_\_\_\_\_

**Da quanto tempo il suo famigliare frequenta il centro diurno?** \_\_\_\_\_

**Se il suo famigliare è stato accolto in centro diurno negli ultimi tre mesi come ha valutato l'accoglienza?**

- ☐ Ottimo            ☐ Buono            ☐ Sufficiente            ☐ Scadente            ☐ Molto Scadente

**Ritiene che il clima in struttura sia sereno, accogliente e/o famigliare?**

- ☐ Molto                      ☐ Abbastanza                      ☐ Poco                      ☐ Per niente

**E' soddisfatto delle fasce orarie di apertura del Centro?**

- ☐ Molto                      ☐ Abbastanza                      ☐ Poco                      ☐ Per niente

**Come valuta la cortesia e la gentilezza del personale?**

- ☐ Ottimo            ☐ Buono            ☐ Sufficiente            ☐ Scadente            ☐ Molto Scadente

**Il suo famigliare, al rientro al domicilio, riferisce che le richieste fatte al personale che lo assiste vengono soddisfatte e accolte?**

- ☐ Molto                      ☐ Abbastanza                      ☐ Poco                      ☐ Per niente

**Come valuta l'assistenza alla persona?**

- ☐ Ottimo                      ☐ Buono                      ☐ Sufficiente  
☐ Scadente                      ☐ Molto Scadente

**Come valuta le attività di animazione?**

- ☐ Ottimo                      ☐ Buono                      ☐ Sufficiente  
☐ Scadente                      ☐ Molto Scadente

**Come valuta in generale la:****Ristorazione**

- ☐ Ottimo                      ☐ Buono                      ☐ Sufficiente  
☐ Scadente                      ☐ Molto Scadente

**Pulizia**

- ☐ Ottimo                      ☐ Buono                      ☐ Sufficiente  
☐ Scadente                      ☐ Molto Scadente

**Parrucchiere**

- ☐ Ottimo                      ☐ Buono                      ☐ Sufficiente  
☐ Scadente                      ☐ Molto Scadente

**Ambienti**

- ☐ Ottimo                      ☐ Buono                      ☐ Sufficiente  
☐ Scadente                      ☐ Molto Scadente

**Ufficio Amministrativo- Coordinatore**

- ☐ Ottimo                      ☐ Buono                      ☐ Sufficiente                      ☐ Scadente                      ☐ Molto Scadente

**Consiglierebbe questa centro diurno a parenti e amici?**

- ☐ Si                      ☐ No

**Potrebbe darci suggerimenti e consigli per migliorare il servizio offerto?**

.....

.....

.....

.....

.....

Se desidera, può indicarci il suo nominativo

\_\_\_\_\_

## **INDICE CARTA DEI SERVIZI RSA I GIRASOLI**

### **CARTA DEI SERVIZI : PRESENTAZIONE**

Pag. 3 Ubicazione della struttura

Pag 3 Personale

Pag 4 Cos'è la carta dei servizi

Pag 5 Carta dei diritti della persona anziana

Pag 7 Codice Etico

Pag 8 Servizi offerti dalla RSA

Pag 8 Caratteristiche della RSA

Pag 9 Prestazioni garantite agli ospiti.

Pag 12 Servizi generali: coordinamento, servizio amministrativo,  
servizio parrucchiere, servizio religioso, manutenzione.

Pag 14 Modalità di accesso in RSA

Pag 15 Retta e deposito cauzionale

Pag 16 Assenze

Pag 17 Giornata tipo dell'ospite

Pag 16 Visite

Pag 17 Dimissioni

Pag 17 Certificazione spesa sanitaria

Pag 18 Tutela della privacy e assicurazione

Pag 19 Customer Satisfaction: Questionario di gradimento per familiari e ospiti

Pag 27 Modulo per segnalazione e suggerimenti

Pag 29 Centro diurno