

Residenza Sanitaria Assistenziale

Villa Serena

Godiasco Salice Terme (PV)

v.25.00 del 01.10.2025



Carta dei Servizi

Indice

1	PRESENTAZIONE	4
2	FINALITÀ	5
3	L'ORGANIZZAZIONE	5
4	LA STRUTTURA	6
4.1	RSA Villa Serena – Godiasco Salice Terme (PV).....	6
5	SERVIZI OFFERTI	7
5.1	Servizio Medico.....	7
5.2	Servizio Medico Specialistico	7
5.3	Servizio Infermieristico.....	7
5.4	Servizio Fisioterapico	7
5.5	Servizio Educativo.....	8
5.6	Servizio Socio - Assistenziale	8
5.7	Fornitura di farmaci, presidi sanitari e presidi monouso per l'incontinenza.....	8
5.8	Servizio Alberghiero.....	9
5.9	Servizio di videochiamata	9
5.10	RSA Aperta	10
6	OBIETTIVI	10
7	PROCEDURE DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	10
7.1	Presentazione della domanda	10
7.2	Ingresso in struttura.....	11
7.2.1	Documentazione amministrativa	12
7.2.2	Documentazione sanitaria	12
8	ACCOGLIENZA DEL NUOVO RESIDENTE	12
9	PROCEDURE DI DIMISSIONE DALLA STRUTTURA	12
10	MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	13
11	ORARIO DELLE VISITE	14
12	ASSISTENZA RELIGIOSA	14
13	DIVIETO DI FUMO	14
14	LA RETTA	14
14.1	Condizioni particolari	15
14.2	Deposito Cauzionale	15
15	RELAZIONE CON IL PUBBLICO	15
15.1	Customer Satisfaction	16
16	GESTIONE RECLAMI E NON CONFORMITÀ	16
17	STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA	17
18	INFORMAZIONE E PRIVACY	17

18.1	Privacy.....	17
19	IGIENE.....	17
20	ANTINCENDIO.....	17
21	ELETTRICITÀ E RISCHI CONNESSI.....	18
22	PIANO DI SICUREZZA.....	18
23	IMPIANTI TECNOLOGICI.....	18
24	ASSICURAZIONI.....	18
25	CARTA DEI SERVIZI.....	18
26	CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO	19
27	COME RAGGIUNGERCI	20
28	COME CONTATTARCI	21
29	STAFF.....	21
29.1	AMMINISTRATIVO.....	21
29.2	SANITARIO.....	21
30	ALLEGATI.....	22
30.1	ALLEGATO A – Prestazioni comprese e non comprese nella retta.....	22
30.1.1	Servizi Socio Sanitari	22
30.1.2	Forniture.....	23
30.1.3	Servizio Guardaroba – Lavanderia e Stireria.....	23
30.1.4	Servizio Parrucchiere - Barbiere	24
30.1.5	Prodotti per l'Igiene della Persona	24
30.1.6	Servizio Ristorazione.....	24
30.1.7	Servizio di Assistenza esterna alla RSA	25
30.1.8	Servizi Generali	25
30.1.9	Trasporti.....	25
30.1.10	Attività Educative esterne alla Struttura.....	26
30.1.11	Servizi Funebri	26
30.1.12	Supporto Amministrativo e Richieste Amministrative.....	26
30.2	ALLEGATO C – Organigramma	27
30.3	ALLEGATO D – Questionario di Soddisfazione	27
30.4	ALLEGATO E – Scheda di segnalazione lamentela o apprezzamento	27

1 Presentazione

La Carta dei Servizi dell’RSA Villa Serena è un documento di relazione e di trasparenza che Le permetterà di conoscere la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che CONCORDIA Società Cooperativa Sociale, in qualità di Ente Gestore, si propone per rispondere in modo soddisfacente ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi dell’RSA Villa Serena nasce con l’intento di:

- essere strumento, semplice ed accessibile, di conoscenza e orientamento, per i Residenti, i Familiari e quanti in futuro si troveranno nella necessità di usufruire della struttura;
- contribuire a creare un clima di reciproca stima, nel rispetto dei ruoli, tra Direzione, Operatori, Famiglie e Residenti attraverso la condivisione d’intenti a supporto di una operatività corretta e gratificante sia per chi la eroga che per chi la riceve.

All’interno della Carta dei Servizi vengono descritti i servizi offerti, le modalità di accesso alle prestazioni, le modalità di erogazione delle prestazioni e molte altre informazioni utili a comprendere la gestione della quotidianità dei Residenti e l’Organizzazione dell’RSA Villa Serena.

Attraverso la Carta dei Servizi CONCORDIA Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. intende stabilire un rapporto di dialogo e di collaborazione sempre più stretto con l’Ospite e con i Familiari al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli non solo più efficienti, ma soprattutto più rispondenti alle esigenze di coloro che ne usufruiscono.

Consapevoli del fatto che l’istituzionalizzazione della persona anziana assume un aspetto sempre delicato e difficile riteniamo necessario, oltre ad assicurare tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali di cui il Residente necessita, impostare un rapporto fondato sul rispetto della dignità, della riservatezza, con particolare attenzione ai Bisogni Psicologici e Relazionali di ogni singola Persona.

L’RSA Villa Serena è aperta ad accogliere gli eventuali suggerimenti e le richieste attraverso il proprio Ufficio Clienti.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e tiene conto in maniera organica della “Carta fondamentale dei Diritti dell’Anziano”, nonché delle normative Regionali in materia di assistenza, qualità e servizi preposti alla cura ed assistenza dell’Anziano mutuando nella sua completezza la “Carta dei diritti della persona Anziana”.

2 Finalità

CONCORDIA Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. nasce nel Marzo 1996 dall'iniziativa di un gruppo di professionisti ai quali era stata prospettata l'opportunità di gestire un centro di fisiokinesiterapia rivolto soprattutto alla terza età. Nel tempo Concordia si è ampliata divenendo ente gestore di RSA e attivando il servizio territoriale di RSA Aperta.

In linea con la propria mission aziendale, CONCORDIA persegue l'obiettivo di attivare gestioni di Servizi Socio - Sanitari ed Assistenziali integrati, residenziali e territoriali, definendo allo scopo un modello organizzativo omogeneo per tutte le iniziative gestite, e nel contempo, flessibile ed adattabile alle esigenze delle singole realtà operative.

Attualmente l'attività della RSA Villa Serena si rivolge a persone portatrici di differenti patologie e con differenti tipologie di non autosufficienza, per cui sono stati attivati:

- Nuclei per anziani non autosufficienti;
- Nuclei Alzheimer (accreditati dalla Regione Lombardia in data 01/10/2012)
- Assistenza a pazienti psichiatrici

3 L'organizzazione

Villa Serena è organizzata in linea a quanto previsto dalle normative vigenti.

Il personale opera all'interno della struttura seguendo precise linee guida che permettono a tutti i livelli una pianificazione accurata delle attività e la verifica e la valutazione dei risultati ottenuti.

Regolarmente si riunisce un'équipe multidisciplinare per la formulazione dei Progetti Individuali (PI) e dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), sulla base della valutazione effettuata con opportune scale di assessment validate che permettono di rilevare i bisogni dell'ospite sia sul piano sanitario e assistenziale sia su quello sociale e relazionale.

Le stesure dei PI e dei PAI vengono eseguite coinvolgendo, quando è possibile, il Residente e/o i suoi familiari, al fine di poter individuare il reale stato di bisogno del Residente e gli obiettivi sanitario-assistenziali perseguibili e di mettere a disposizione una valutazione globale delle esigenze rilevate e degli interventi pianificati.

Piani di lavoro, protocolli operativi, istruzioni di lavoro e procedure gestionali presenti presso tutti i nuclei operativi fanno in modo che l'intera organizzazione risulti trasparente ed efficace sotto tutti gli aspetti, sia per l'utente interno che per quello esterno.

Mensilmente si svolge una riunione multidisciplinare con la presenza di tutti i responsabili di settore, del medico e del Responsabile di Struttura, allo scopo di verificare e discutere lo svolgimento e il mantenimento degli obiettivi prefissati nel programma gestionale.

Per eventuali non conformità rilevate dal Residente o dal familiare riguardo servizi o prestazioni erogate è possibile inoltrare un reclamo mediante un modello presente presso la reception della struttura.

Inoltre, periodicamente, tramite la compilazione di questionari anonimi, viene verificato il grado di soddisfazione dell'ospite, del familiare e del personale operante in struttura, per permettere una continua crescita dell'organizzazione sotto il punto di vista umano e professionale.

4 La Struttura

4.1 RSA Villa Serena – Godiasco Salice Terme (PV)

L'RSA Villa Serena, sita nelle colline dell'Oltrepò Pavese, è ospitata in una villa risalente agli anni 30 del Novecento, nata come soggiorno dedicato a signore anziane.

Con il passare del tempo, le esigenze territoriali hanno richiesto un adeguamento dell'immobile che, con il primo intervento di ristrutturazione ed ampliamento, terminato nel 2001, è arrivato ad ospitare 69 Posti Letto Accreditati e Contrattualizzati con l'ATS di Pavia (**Posto Letto Accreditato a Contratto**) e con l'ultimo recente intervento di ampliamento ha aggiunto 18 Posti Letto Autorizzati e Accreditati (**Posto Letto Accreditato - Contratto Solvente**) determinando una capacità ricettiva complessiva di 87 Posti Letto.

Villa Serena, articolata in cinque nuclei per ospiti non autosufficienti, offre ai propri ospiti camere confortevoli, personalizzabili con piccoli oggetti, triple, doppie e singole dotate di bagno esclusivo attrezzato.

Al primo piano della RSA già da alcuni anni, nell'ambito di un percorso di continua evoluzione dell'assistenza specifica rivolta a varie tipologie di Residenti, sono stati realizzati due Nuclei protetti dedicati a Residenti affetti da demenza.

Tali Nuclei, precedentemente Accreditati a Contratto come reparti per non autosufficienti, sono stati autorizzati con apposita delibera regionale come Nuclei Alzheimer, per un totale di n. 36 posti letto Accreditati a Contratto.

Gli spazi comuni, ampi e luminosi, permettono all'ospite di partecipare attivamente alle attività di struttura. È inoltre disponibile una palestra attrezzata per le attività riabilitative ed un locale per i progetti occupazionali e di stimolazione cognitiva.

Villa Serena è dotata di un confortevole giardino attrezzato, per consentire piacevoli ore di soggiorno all'aria aperta.

La struttura rimane aperta tutto l'anno, operativa nelle 24 ore.



5 Servizi offerti

L'ingresso presso la RSA Villa Serena avviene di norma inizialmente sul Posto Letto Accreditato, per passare successivamente, in base alla data di ingresso, alla tipologia del posto letto disponibile ed al grado di complessità della fragilità, sul Posto Letto Accreditato a Contratto.

La struttura è in grado di garantire agli ospiti i servizi medici, infermieristici, riabilitativi, educativi, di animazione, socio-assistenziali ed alberghieri. In particolare:

5.1 Servizio Medico

Il Modello Gestionale adottato prevede la presenza di un Medico che garantisce gli interventi sia routinari che di emergenza nei giorni feriali. Nei giorni festivi, prefestivi e durante l'orario notturno l'RSA Villa Serena ha stipulato idonea convenzione per la Reperibilità Medica. I Residenti inseriti su **Posto Letto Accreditato** mantengono il proprio Medico di Medicina Generale che, coordinandosi con il Medico della RSA Villa Serena, garantirà la prescrizione dei medicinali e di eventuali esami/visite specialistiche. I Residenti inseriti su **Posto Letto Accreditato a Contratto** verranno cancellati dall'elenco del rispettivo Medico di Medicina Generale con contestuale attribuzione del Codice della Struttura che provvederà a garantire l'assistenza Medica di Base attraverso il Medico di Struttura dell'RSA Villa Serena che assumerà il ruolo di Medico di riferimento del Residente.

5.2 Servizio Medico Specialistico

I Residenti inseriti su **Posto Letto Accreditato a Contratto** potranno avvalersi della consulenza e delle prestazioni medico-specialistiche presso i presidi ospedalieri territoriali, ambulatoriali dell'ASST e/o di organizzazioni private. I Residenti inseriti su **Posto Letto Accreditato** potranno avvalersi delle eventuali consulenze specialistiche che verranno garantite dal Medico di Medicina Generale del Residente nell'ambito delle prestazioni rientranti nel Sistema Sanitario Regionale.

5.3 Servizio Infermieristico

È garantita la copertura del servizio infermieristico nell'arco delle 24 ore a tutti i Residenti dell'RSA Villa Serena. Il servizio infermieristico svolge tutte le attività sanitarie proprie del profilo professionale, garantendo un monte ore adeguato ai Piani Assistenziali Individualizzati che la struttura pone in essere per la cura dei propri ospiti, attenendosi alle indicazioni della vigente normativa regionale.

5.4 Servizio Fisioterapico

È garantito per tutti i Residenti dell'RSA Villa Serena il Servizio Fisioterapico a livello conservativo sotto la diretta responsabilità del Medico Responsabile. Il Servizio Fisioterapico è principalmente volto alla prevenzione di aggravamenti o di decadimento funzionale, compatibilmente al grado di autonomia residua del Residente. Il Servizio Fisioterapico

viene erogato garantendo un monte ore adeguato ai Piani Assistenziali Individualizzati che la struttura pone in essere per la cura dei propri ospiti, attenendosi alle indicazioni della vigente normativa regionale.

5.5 Servizio Educativo

Il Residente è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo libero in attività ricreative, culturali od occupazionali, spontaneamente scelte. A tal fine è istituito presso la RSA Villa Serena un Servizio Educativo, composto da personale afferente all'area educativa che, utilizzando l'attrezzatura allo scopo predisposta ed in collaborazione con il Servizio Fisioterapico, proporrà iniziative socioculturali e di intrattenimento finalizzate al mantenimento e/o recupero delle funzioni mnemoniche e di coordinamento. Potranno essere organizzate Gite e Visite Guidate esterne all'RSA Villa Serena nell'ambito di specifiche progettualità.

5.6 Servizio Socio - Assistenziale

L'assistenza diretta e indiretta alla persona è quotidianamente garantita da personale qualificato in possesso del titolo di Ausiliario Socio Assistenziale (A.S.A.) e/o di Operatore Socio Sanitario (O.S.S.). Il servizio consiste nell'assistere gli ospiti della RSA Villa Serena in tutto quanto necessario per il soddisfacimento dei bisogni e delle esigenze quotidiane. Viene garantito un monte ore adeguato ai Piani Assistenziali Individualizzati che la struttura pone in essere per la cura dei propri ospiti, attenendosi alle indicazioni della vigente normativa regionale.

Si fa presente che in caso di ricoveri ospedalieri non viene garantito alcun servizio assistenziale da parte del personale dell'RSA.

5.7 Fornitura di farmaci, presidi sanitari e presidi monouso per l'incontinenza

La fornitura di farmaci, presidi sanitari e presidi monouso per l'incontinenza differisce a seconda della tipologia di posto letto occupato:

- **Posto Letto Accreditato**

Non compete alla "RSA Villa Serena" l'obbligo di garantire la fornitura di farmaci, presidi sanitari e presidi monouso per l'incontinenza che pertanto, se non ricompresi nell'ambito delle forniture previste dal Servizio Sanitario Regionale, risultano a carico dell'Ospite.

- **Posto Letto Accreditato a Contratto**

La fornitura di farmaci, presidi sanitari e presidi monouso per l'incontinenza è garantita dalla "RSA Villa Serena" nella qualità e quantità necessarie sulla base delle prescrizioni attuate da parte del Medico della Struttura.

Integratori non ritenuti farmaco dal Sistema Sanitario Nazionale, alcuni farmaci da banco non ritenuti necessari da parte del Medico dell'RSA risultano a carico del Residente e/o dei suoi famigliari.

5.8 Servizio Alberghiero

- SERVIZIO DI RISTORAZIONE:

I pasti sono preparati dal Centro Cottura PRONTO, facente anch'esso capo alla Cooperativa CONCORDIA. I pasti seguono un menù invernale ed estivo che ruota su 4 settimane al fine di garantire la giusta varietà con una particolare attenzione alla naturale stagionalità dei prodotti. Sono rispettati tutti gli adempimenti relativi alle norme sulla sicurezza igienico sanitaria degli alimenti in relazione alla conservazione, trasformazione trasporto e somministrazione degli stessi (HACCP). Sulla base delle prescrizioni mediche e seguendo opportune linee guida, vengono somministrate diete speciali.

- SERVIZIO DI LAVANDERIA:

La biancheria piana è fornita da una Ditta Specializzata che garantisce anche il lavaggio secondo opportuni criteri di igiene e sanificazione, tramite l'impiego di detersivi e sanificanti utilizzati ad elevate temperature di lavaggio. La biancheria personale dell'ospite viene lavata e stirata con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene da Ditta Esterna Specializzata. Si fa presente che trattandosi di una lavanderia industriale, che per motivi di igiene e sicurezza, lava ad alte temperature, non si può garantire che capi delicati (lana, seta o materiali facilmente usurabili) non possano subire danneggiamenti, restringimenti o deterioramenti.

Tutti i capi degli ospiti, per permetterne il riconoscimento, devono essere contrassegnati con il numero di biancheria che viene assegnato dalla struttura ad ogni nuovo ingresso. I familiari possono scegliere di numerare cucendo su ogni singolo capo il numero assegnato, oppure aderire al servizio di etichettatura fornito dalla struttura. Tale servizio prevede un costo fisso di euro 50 da sostenere un'unica volta. La struttura, in seguito all'adesione al servizio di etichettatura, provvederà ad etichettare, per tutta la durata di permanenza del residente, tutti gli indumenti forniti.

- SERVIZIO DI PULIZIE

Il servizio di pulizie garantisce l'igiene della Struttura attraverso l'utilizzo di attrezzature e di macchinari industriali, con l'uso di detersivi e sanificanti. E' effettuato da personale che opera secondo un piano di lavoro che garantisce le pulizie ordinarie e straordinarie.

- SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione è svolto da manutentori interni a tempo pieno. Per la manutenzione degli impianti e delle attrezzature definiti pericolosi sono stati attivati contratti con ditte specializzate abilitate per la manutenzione dei suddetti impianti.

5.9 Servizio di videochiamata

In aggiunta alle attuali possibilità di comunicazione telefonica, agli ospiti della struttura è offerto il servizio di videochiamata. Questa prestazione consentirà ai parenti di conversare e nel contempo vedere il proprio caro per mezzo di un tablet, mantenendo così contatti più assidui ed utili al benessere psichico dei nostri ospiti.

5.10 RSA Aperta

L’RSA Villa Serena offre il servizio di RSA Aperta e si propone come supporto alle famiglie mediante la presa in carico a 360° dell’anziano e delle sue fragilità. Il servizio di RSA Aperta dà la possibilità di usufruire di un’equipe di professionisti al fine di dare sostegno sia all’anziano che alla sua famiglia al proprio domicilio. L’adesione alla misura RSA Aperta con la CONCORDIA Società Cooperativa Sociale determina criterio di precedenza rispetto agli altri criteri generali di accesso per l’ingresso presso la RSA Villa Serena.

6 Obiettivi

L’RSA Villa Serena si prefigge costantemente obiettivi innovativi e di progettualità al fine di garantire un continuo miglioramento della qualità dei servizi, gli stessi sono definiti in equipe multi professionale e sono di volta in volta fissati tenendo conto del mutare delle esigenze dei residenti. Un valido strumento per rilevare la qualità delle prestazioni sono i questionari di soddisfazione compilati annualmente dai parenti, dai residenti e dagli operatori.

Particolare attenzione verrà posta ad eventuali reclami o segnalazioni di disservizi indicati dall’utenza o dai parenti.

Giornata Tipo

7,00 / 9,30	Alzata e cure igieniche
7,30 / 9,00	Colazione
9,00 / 11,30	Attività riabilitative e socio educative, visite mediche
11,30 / 12,00	Preparazione al pranzo
12,00 / 13,00	Pranzo
13,00 / 14,00	Riposo
14,00 / 15,00	Alzata, cure igieniche, attività riabilitative e socio educative
15,00 / 15,30	Merenda
15,30 / 17,00	Attività riabilitative e di socio educative
17,30 / 18,00	Preparazione per la cena
18,30 / 19,30	Cena
19,30 / 21,00	Preparazione per il riposo notturno
21,00 / 07,00	Riposo notturno

La giornata tipo può essere personalizzata in base al piano assistenziale individuale.

7 Procedure di accesso alla Struttura

7.1 Presentazione della domanda

Per presentare la domanda di ingresso alla struttura è necessario compilare il modulo di ammissione, disponibile presso:

- l'ufficio clienti
- l'ufficio amministrativo della R.S.A.

e riconsegnarlo oppure spedirlo tramite e-mail presso gli stessi uffici, compilato in ogni sua parte.

Il personale dell'ufficio clienti provvederà ad illustrare la struttura, i servizi offerti e le relative condizioni per accedervi e a dare tutte le informazioni relative a:

- Rette praticate
- Modalità per accedere ad eventuali contributi pubblici o forme di integrazione economica
- Possibilità di accedere ad altre unità di offerta accreditate in ragione di eventuali bisogni personali di assistenza
- Eventuale necessità di effettuare ricorso per la nomina di tutore / amministratore di sostegno

Mediante la compilazione del modulo di ingresso, l'equipe multidisciplinare provvederà a valutare le condizioni della persona e a determinare un attento inserimento nella struttura.

In caso di impossibilità immediata all'accoglienza per carenza di posti letto liberi, il personale dell'Ufficio Clienti provvederà ad inserire la domanda nella lista d'attesa della struttura, e nel sito web dell'ATS di Pavia, riconoscendo una condizione di priorità con il seguente ordine:

- Persone per le quali vi è un riconosciuto carattere di indifferibilità e urgenza in base a gravi problematiche in ordine alle condizioni psico-fisiche e sociali certificate da un Medico Ospedaliero e/o di Medicina Generale e/o dai Servizi Sociali di Enti Pubblici o privati con cui la "RSA Villa Serena" ha stipulato convenzioni.
- Persone che hanno attivo il servizio di RSA Aperta.
- Persone residenti e/o domiciliati nel Comune di Godiasco Salice Terme o precedentemente residenti nel medesimo comune per almeno cinque anni.
- Persone provenienti dal Comune di Godiasco Salice Terme ricoverati presso altre RSA e/o Istituti di Cura.
- Persone Residenti negli altri comuni della Provincia di Pavia.
- Altre persone residenti in Regione Lombardia.

Le persone residenti in altra regione potranno essere accolte esclusivamente e definitivamente nel **Posto Letto Accreditato non a Contratto con ATS Pavia (Nucleo Giallo)**

7.2 Ingresso in struttura

L'ingresso presso la RSA Villa Serena avviene di norma inizialmente su Posto Letto Accreditato, per passare successivamente, in base alla data di ingresso, alla tipologia del posto letto disponibile ed al grado di complessità della fragilità, su Posto Letto Accreditato a Contratto.

Una volta valutata la domanda di ingresso e la disponibilità di posti letto idonei alla tipologia dell'ospite, e verificata inoltre la compatibilità della persona con la vita di comunità, l'ospite può essere accolto presso la Residenza.

I documenti da presentare si suddividono in:

- AMMINISTRATIVI
- SANITARI

7.2.1 Documentazione amministrativa

- Carta d'identità non scaduta (da lasciare in originale presso la struttura)
- Tessera sanitaria – Codice fiscale (da lasciare in originale presso la struttura)

Al momento dell'ingresso in RSA è prevista la sottoscrizione del contratto di ospitalità e del Regolamento Interno da parte dell'ospite o, in caso di sua incapacità, da parte di un familiare o tutore / amministratore di sostegno o conoscente dello stesso, che ne diventerà garante.

7.2.2 Documentazione sanitaria

- Documentazione sanitaria precedente (che verrà fotocopiata per la parte di interesse e trattenuta nel FASAS)
- Esami ematochimici recenti
- Scheda conoscitiva delle condizioni socio-sanitarie

8 Accoglienza del nuovo residente

Al momento dell'ingresso, l'ospite viene accolto dall'equipe che provvederà alla presa in carico. Viene accompagnato nella sua camera e gli viene mostrata la struttura.

Il corredo personale viene inventariato, etichettato e riposto negli armadi dagli addetti al servizio guardaroba.

Per l'espletamento di tutte le pratiche amministrative necessarie ai sensi delle vigenti normative, il personale dell'Ufficio Amministrativo si occupa di compilare la documentazione necessaria in collaborazione con il residente o suo garante.

La struttura si avvale di un Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) in parte elettronico, mediante il software Zucchetti ed in parte cartaceo. All'ingresso del nuovo residente viene compilato il FASAS raccogliendo dati anamnestici, documentazione sanitaria fornita e sulla base delle informazioni ricavate dal colloquio conoscitivo con il residente e/o con i suoi accompagnatori.

Durante il periodo di permanenza in RS.A, "Villa Serena" si impegna a rilasciare idonea documentazione socio-sanitaria relativa allo stato di salute dell'ospite, dietro richiesta dell'ospite stesso o di suoi delegati.

9 Procedure di dimissione dalla Struttura

La dimissione dalla struttura, se programmata, prevede un preavviso di 15 giorni con le modalità previste dal Contratto di Ospitalità.

All'atto della dimissione verranno riconsegnati:

- Gli indumenti e gli effetti personali
- I documenti in originale
- Deposito cauzionale se previsto e se ricorrono i presupposti in base al Regolamento Interno vigente
- La documentazione sanitaria completa di lettera di dimissione se prevista
- Copia della documentazione clinica (rilasciato entro 30 gg dalla richiesta).

10 Modalità di accesso alla documentazione sanitaria

Hanno diritto al rilascio di copie di documenti sanitari o dell'intero fascicolo socio-sanitario:

- Il titolare della documentazione sanitaria, previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità;
- Chi ha firmato il contratto di ospitalità;
- Gli eredi legittimi, previo accertamento del loro stato di erede, da provarsi anche tramite dichiarazione sostitutiva di certificazione, dalla quale si evinca l'effettivo stato di erede legittimo;
- I tutori previa produzione dell'atto di nomina;
- L'amministratore di sostegno (legge del 09/01/2004) previa produzione di copia del decreto di nomina di Giudice Tutelare;
- Per gli ospiti ricoverati in **Posto Letto Accreditato non a Contratto con ATS Pavia (Nucleo Giallo)** il medico di base che ha in cura il paziente, con esplicitazione inserita nella richiesta (quale soggetto "titolare" ai sensi dell'art 28 del D.Lgs. 196/03) e dell'indispensabilità di accedere a tali documenti per la tutela della incolumità fisica e della salute del paziente, nonché mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato;
- l'Autorità Giudiziaria su relativa formale richiesta;
- I periti di ufficio, previa produzione di copia di conferimento dell'incarico e autorizzazione all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del Giudice;
- l'Istituto Nazionale per l'assistenza agli infortuni sul lavoro (INAIL) previo consenso da parte dell'interessato;
- Le strutture sanitarie pubbliche o private, qualora il paziente si trovi in esse ricoverato. In ogni caso il richiedente dovrà essere munito di documento di identità in corso di validità.

La richiesta di copia della documentazione sanitaria viene effettuata compilando il modulo apposito disponibile presso l'Ufficio Clienti. La documentazione in copia verrà consegnata entro 30 gg dalla richiesta, fa fede la data riportata sul modulo apposito.

La copia degli atti e dei documenti del FASAS è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi di cui alle tariffe di seguito riportate:

- Euro 20,00 per ogni cartella clinica composta da un numero massimo di 50 facciate.
- Euro 0,20 per ogni facciata successiva alla cinquantesima.

11 Orario delle visite

L'accesso alla struttura è libero dalle ore 8.00 alle ore 20.00 in tutti i giorni dell'anno.

Le visite in orari differenti rispetto a quelli sopra indicati potranno essere concordate con la Direzione della RSA

- Il visitatore si impegna a rispettare le indicazioni e le norme vigenti in materia di prevenzione della diffusione dei contagi da malattie infettive.
- Il visitatore si impegna a non introdurre NULLA se non preventivamente concordato con la struttura;
- Il visitatore si impegna a segnalare eventuali sintomatologie riconducibili a malattie infettive insorte nei cinque giorni successivi alla visita del proprio familiare;

Il mancato rispetto delle misure finalizzate alla tutela della salute dei Residenti comporterà la sospensione immediata della visita;

Eventuali modifiche e/o limitazioni rispetto alle modalità, ai giorni e agli orari delle visite in Struttura verranno preventivamente segnalate dalla Direzione Sanitaria alla ATS di Pavia e quindi prontamente comunicate agli interessati.

12 Assistenza religiosa

Le funzioni religiose, in rito cattolico, sono celebrate ogni quindici giorni presso i locali della struttura.

È consentito, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l'assistenza spirituale desiderata.

13 Divieto di fumo

La Struttura è libera dal fumo; è infatti assolutamente vietato fumare all'interno della struttura, questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della salute dei Residenti e del personale operante. Sono presenti all'esterno delimitate aree fumatori.

14 La Retta

Le rette giornaliere in vigore dal 01/01/2023 presso la RSA Villa Serena per Residenti solventi sono così suddivise:

- **€ 70,00** (€ 66,67 + 3,33 IVA 5%)

Posto Letto Accreditato a Contratto con ATS Pavia - Utenza Tipica RSA (Nucleo Rosa)

- **€ 73,00** (€ 69,52 + 3,48 IVA 5%)

Posto Letto Accreditato a Contratto con ATS Pavia - Nucleo Alzheimer (Nucleo Verde)

- **€ 80,00** (€ 76,19 + 3,81 IVA 5%)

Posto Letto Accreditato - Contratto Solvente - Utenza Tipica RSA (Nucleo Giallo)

Le rette potranno subire degli aumenti annuali in base all'indice Istat.

La Direzione si riserva di apportare modifiche alle rette in vigore anche indipendentemente dalla variazione dell'indice Istat, sulla base di specifiche esigenze che possono determinarne la necessità, fermo restando la facoltà dell'ospite di recedere dal contratto di ospitalità, comunque senza l'obbligo del periodo di preavviso e in assenza di penali.

In caso di assenza temporanea dalla RSA per vacanza o rientro in famiglia non verrà applicato alcuno sconto sulla retta.

In caso di assenza temporanea per ricovero ospedaliero che si protragga oltre i 20 giorni verrà applicato uno sconto tariffario del 20% sulla retta giornaliera.

Il pagamento mensile della retta può avvenire direttamente presso gli uffici amministrativi della RSA oppure con un versamento bancario o postale.

Annualmente viene rilasciata all'ospite o suo garante la dichiarazione prevista dalla D.G.R. lombarda n. 26316/97 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e alle prestazioni non sanitarie ai fini della detrazione fiscale.

14.1 Condizioni particolari

Alle famiglie che sostengono la spesa della retta di soggiorno per più di una persona la Direzione può applicare uno sconto pari a € 2,00 al giorno.

Per gli ospiti la cui retta di soggiorno è a carico di Comuni, ATS, altri Enti, organizzazioni pubbliche e/o private, vengono stipulati accordi e/o convenzioni che comportano tariffe concordate e concordabili, sulla base delle specifiche esigenze degli ospiti proposti e/o dell'Ente di riferimento (retta minima applicata in convenzione: € 61,00 – retta massima applicata in convenzione: € 80,00).

Le prestazioni comprese nella retta sono riportate nell'Allegato B della presente carta dei Servizi. L'erogazione di prestazioni non incluse nella retta deve essere richiesta alla Direzione della struttura che, in caso di recepimento delle particolari richieste, provvederà a fornire per iscritto modalità ed eventuali costi per l'erogazione.

14.2 Deposito Cauzionale

All'ingresso in struttura è necessario versare un deposito cauzionale pari a € 1.550,00. Tale deposito verrà reso al momento della dimissione del Residente secondo quanto previsto dal Contratto di Ospitalità e dal Regolamento Interno della R.S.A.

15 Relazione con il pubblico

Al fine di garantire agli ospiti il corretto adempimento degli impegni dichiarati nella presente Carta dei Servizi e delle prestazioni erogate, per la comunicazione di eventuali disservizi la RSA Villa Serena si impegna a:

- Ricevere suggerimenti e reclami allo scopo di tutelare il Residente da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale;
- Fornire ai Residenti e ai loro familiari tutte le informazioni inerenti ai servizi forniti dalla struttura e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;
- Attuare la procedura di gestione del reclamo e relativa classificazione;
- Garantire la trasparenza degli atti amministrativi;
- Informare della possibilità di chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune qualora fosse negata o limitata la fruibilità delle prestazioni e della possibilità di accedere all'Ufficio relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente per ogni eventuale necessità;

La Cooperativa Concordia, al fine del costante perseguimento dei propri scopi sociali, si è dotata del Codice Etico aziendale, disponibile presso gli Uffici Amministrativi.

15.1 Customer Satisfaction

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Villa Serena provvede a somministrare annualmente i "Questionari di Soddisfazione" degli Ospiti e dei Familiari, che prevedono il giudizio, in forma anonima, sulle seguenti aree:

- Accoglienza
- Assistenza e cure
- Relazioni
- Ambiente
- Abbigliamento
- Vitto
- Informazioni
- Giudizio complessivo

I Questionari restituiti e debitamente compilati vengono elaborati attraverso la compilazione di un modello riepilogativo che calcola le percentuali di risposte positive e negative; a seguito di ciò viene effettuata un'analisi dei risultati attraverso riunioni operative, gestite dai responsabili dei vari servizi, tendenti a migliorare gli eventuali aspetti di criticità rilevati.

Il riepilogo dei risultati dei Questionari viene diffuso attraverso l'affissione nella bacheca della RSA, rimanendo a disposizione del pubblico per 15 giorni; l'analisi dei risultati dei Customer Satisfaction viene condivisa nell'ambito di incontri con i Familiari e con gli Ospiti, dedicati allo scopo.

16 Gestione reclami e Non Conformità

I reclami possono essere verbali o redatti tramite apposito modulo dall'ospite, dai suoi familiari, dagli operatori, da organismi di tutela accreditati in Regione Lombardia; possono essere presentati direttamente, con modalità scritta, all'ufficio clienti o presso la direzione della struttura entro 48 ore dall'evento. L'ufficio clienti garantirà l'avvio della

procedura presso la direzione per la tempestiva verifica e risoluzione del problema; sarà data informazione all'interessato sullo svolgimento dei controlli e sull'esito finale del procedimento entro un massimo di 30 giorni dalla data di inoltro.

17 Standard di Qualità e Verifica

L'accertamento del rispetto degli standard e delle procedure avviene mediante le verifiche ispettive interne che sono pianificate dal Servizio Qualità d'intesa con la Direzione e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del sistema qualità.

Nel rispetto dell'obiettivo di fornire assistenza assicurando la qualità, l'efficienza e la trasparenza delle prestazioni erogate, e ai sensi del D.Lgs. 231/2001, la Cooperativa Concordia ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire i reati in azienda, completo di tutte le procedure e i protocolli necessari allo scopo.

18 Informazione e Privacy

Il diritto all'informazione viene garantito attraverso le seguenti modalità:

- Riconoscimento di tutto il personale attraverso apposito cartellino identificativo riportante Cognome e Nome dell'operatore, la foto e la qualifica
- Presenza di segnaletica in RSA
- Segnalazione degli eventi della RSA in apposita bacheca

18.1 Privacy

Il diritto alla privacy è garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali l'ospite o chi per lui rilascia il consenso ai sensi del testo unico sulla privacy.

19 Igiene

Il rispetto dell'igiene viene garantito con le seguenti attività:

- Rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con utilizzo di materiale monouso
- Sanificazione degli ambienti secondo protocolli internazionali validati
- Sanificazione della biancheria personale dell'ospite con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene
- Servizio di ristorazione svolto applicando il piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti (HACCP)
- Smaltimento dei rifiuti urbani e dei Rifiuti Speciali Ospedalieri secondo le normative vigenti

20 Antincendio

La struttura è dotata di tutte le misure antincendio previste dalla legge ed in particolare di:

- Adeguata dotazione di mezzi antincendio
- Impianto automatico di rilevazione fumo in tutte le aree della struttura
- Pannelli di istruzione nei corridoi
- Percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza
- Addestramento del personale di reparto
- Presenza di squadra d'emergenza addestrata

21 Elettricità e rischi connessi

Al fine di garantire un impianto elettrico idoneo e sicuro in struttura è previsto quanto segue:

- Impiantistica elettrica a norma di legge
- Impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni)
- Controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- Piano delle manutenzioni programmate e servizio di emergenza adeguati alle previsioni della normativa vigente

22 Piano di sicurezza

- Esiste un piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa
- Vengono effettuate periodicamente, con cadenza annuale o semestrale, le prove di evacuazione della struttura.

23 Impianti tecnologici

- Impianti tecnologici a norma di legge
- Piano di controllo e manutenzione programmata

24 Assicurazioni

Concordia ha stipulato idonea polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile per eventuali danni arrecati agli ospiti della RSA stessa e alle loro cose derivanti dalla esecuzione del contratto. L'RSA si impegna a mantenere nel tempo garanzia assicurativa equivalente.

25 Carta dei Servizi

La carta dei Servizi è un documento approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Concordia ed è parte integrante del Regolamento Interno e del Contratto di Ospitalità della RSA.

26 Carta dei diritti dell'Anziano

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando 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, restando 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

27 Come raggiungerci

La struttura è comodamente raggiungibile sia con mezzi privati che pubblici.



MEZZI PRIVATI

- da autostrada BS/PC/TO (A21) uscita consigliata Voghera, proseguire in direzione Salice Terme
- da autostrada MI/GE (A7) uscita consigliata Casei Gerola, proseguire in direzione Salice Terme



MEZZI PUBBLICI

- Stazione Ferroviaria di Voghera
- Servizio Autobus di linea da Voghera verso Varzi o Salice Terme a minima distanza dalle strutture

28 Come contattarci



Godiasco Salice Terme (PV) - 27052 V.le Mangiagalli n. 24

Tel: 0383.933366 | E-mail: info@rsavillaserena.it

www.rsavillaserena.it



29 STAFF

29.1 AMMINISTRATIVO

Orari Apertura Uffici amministrativi:

- da lunedì a venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 17.00
- sabato: dalle 09.00 alle 12.00

Responsabile di Struttura:

Romualdo GAZZANIGA

Direzione e Amministrazione:

Luisella PIEDICORCIA

Tel. 0383/933366 – e-mail: piedicorcia.luisella@coopconcordia.it

29.2 SANITARIO

Direzione Sanitaria e Medico di Struttura:

Dott.ssa Valentina ZAMBIANCHI

Tel. 0383/933366 – e-mail: direzione.sanitaria@coopconcordia.it

Coordinatore Socio Sanitario:

Lucia RUGGIERO

Tel. 0383/933366 – e-mail: ruggiero.lucia@coopconcordia.it

La versione 24.00 della Carta dei Servizi della R.S.A. Villa Serena è stata approvata ed emessa il

01.10.2025

dal Consiglio di Amministrazione di

CONCORDIA Società Cooperativa Sociale

30 Allegati

30.1 ALLEGATO A – Prestazioni comprese e non comprese nella retta

Vengono di Seguito riportati i Servizi Compresi e NON Compresi nella Retta di Degenza secondo la seguente Legenda

Simbolo	Descrizione
✓	Servizio Erogato dalla RSA Villa Serena compreso nella Retta di Degenza
---	Servizio Non Erogato
○	Servizio a carico del MMG e dal Servizio Sanitario Regionale
€	Servizio non compreso nella Retta di Degenza erogabile a pagamento dalla RSA Villa Serena
①	Note richiamate a fondo paragrafo

30.1.1 Servizi Socio Sanitari

Tipologia di Servizio	Posto Letto Accreditato	Posto Letto Accreditato a Contratto	Note
Servizio Medico Generico	○	✓	①
Servizio Infermieristico diurno e notturno	✓	✓	
Servizio Fisioterapico conservativo	✓	✓	
Servizio Fisioterapico Riabilitativo su prescrizione Medico Specialistica	€	€	
Servizio Educativo e di animazione	✓	✓	
Servizio Assistenziale diurno e notturno	✓	✓	
Somministrazione di farmaci e terapia	✓	✓	
Esecuzione di medicazioni semplici e complesse	✓	✓	

①

Nel caso di **Posto Letto Accreditato**, così come previsto dalla DGR 3540 del 30.05.2012, l'Ospite manterrà il proprio Medico di Medicina Generale e pertanto farmaci, presidi e ricette per visite specialistiche e ogni tipo d'esame dovranno essere prescritti dal proprio Medico di Medicina Generale, in accordo con il Medico della struttura.

30.1.2 Forniture

Tipologia di Servizio	Posto Letto Accreditato	Posto Letto Accreditato a Contratto	Note
○ Fornitura di farmaci	○	✓	①
○ Fornitura di presidi per l'incontinenza	○	✓	①
○ Fornitura presidi antidecubito	○ ✓	✓	②
○ Fornitura di Ausili per la deambulazione	○ ✓	✓	②
○ Fornitura di Abbigliamento protettivo (Es. "Tutone")	€	€	

①	Nel caso di Posto Letto Accreditato , così come previsto dalla DGR 3540 del 30.05.2012, l'Ospite manterrà il proprio Medico di Medicina Generale e pertanto farmaci, presidi e ricette per visite specialistiche e ogni tipo d'esame dovranno essere prescritti dal proprio Medico di Medicina Generale, in accordo con il Medico della struttura.
②	In caso di necessità di Presidi Anti decubito e/o di Ausili per la Deambulazione l'ospite potrà avvalersi del SSR o in alternativa usufruire, previa disponibilità, delle attrezzature fornite dalla RSA Villa Serena.

30.1.3 Servizio Guardaroba – Lavanderia e Stireria

Tipologia di Servizio	Posto Letto Accreditato	Posto Letto Accreditato a Contratto	Note
SERVIZIO GUARDAROBA	✓	✓	
LAVANDERIA / STIRERIA	✓	✓	
○ Lavaggio e stiratura Indumenti personali	✓	✓	
○ Lavaggio Stiratura e Sanificazione biancheria da letto e da bagno	✓	✓	
○ Lavaggio capi delicati a secco (es. giacca, cappotto, etc.)	---	---	
○ Rammendo e piccole riparazioni	✓	✓	
○ Etichettatura e Contrassegno degli indumenti	€	€	①

①	Nel caso in cui l'etichettatura dei capi attraverso l'applicazione del contrassegno venga lasciata in carico alla RSA Villa Serena verrà esposto un costo pari a € 2,5 per ogni capo/indumento contrassegnato.
---	--

30.1.4 Servizio Parrucchiere - Barbiere

Tipologia di Servizio	Posto Letto Accreditato	Posto Letto Accreditato a Contratto	Note
○ Lavaggio e igiene dei capelli	✓	✓	
○ Taglio (una prestazione al mese)	✓	✓	
○ Piegatura (una prestazione al mese)	✓	✓	
○ Trattamenti: permanente, tinte, etc.	€	€	①
○ Rasatura della Barba	✓	✓	
○ Servizio Parrucchiere aggiuntivo rispetto alla prestazione mensile	€	€	②
○ Servizio Estetista (servizio esterno su prenotazione)	€	€	

① Per i trattamenti aggiuntivi verranno applicate ed esposte in fattura le tariffe a dottate da parte del fornitore convenzionato.

② Per le prestazioni aggiuntive verranno applicate ed esposte in fattura le tariffe a dottate da parte del fornitore convenzionato.

30.1.5 Prodotti per l'Igiene della Persona

Tipologia di Servizio	Posto Letto Accreditato	Posto Letto Accreditato a Contratto	Note
○ Prodotti igiene personale (Es. sapone, shampoo, bagnoschiuma, creme, etc.)	✓	✓	
○ Biancheria da Bagno salviette, spugne	✓	✓	

30.1.6 Servizio Ristorazione

Tipologia di Servizio	Posto Letto Accreditato	Posto Letto Accreditato a Contratto	Note
○ Fornitura dei pasti principali: Colazione, Pranzo, Merenda e Cena	✓	✓	
○ Bevande ai pasti	✓	✓	
○ Bevande fuori pasto	✓	✓	
○ Spuntino / merenda	✓	✓	
○ Consulenza Nutrizionale Generale	✓	✓	

30.1.7 Servizi di Assistenza esterna alla RSA

Tipologia di Servizio	Posto Letto Accreditato	Posto Letto Accreditato a Contratto	Note
○ Cambio biancheria e visite	✓	✓	①
○ Sorveglianza continuativa diurna	---	---	
○ Sorveglianza continuativa notturna	---	---	

①	La prestazione verrà garantita solo nel caso in cui l'ospite sia ricoverato presso un presidio ospedaliero limitrofo alla RSA e solo a seguito di accordo con la Direzione. Il servizio potrà essere soggetto a variazioni sulla base degli aspetti organizzativi e/o gestionali della RSA. Se non ricompreso nella Retta verrà esposto in fattura l'importo di € 25,00 per ogni accesso effettuato
---	---

30.1.8 Servizi Generali

Tipologia di Servizio	Posto Letto Accreditato	Posto Letto Accreditato a Contratto	Note
○ Riscaldamento	✓	✓	
○ Raffrescamento	✓	✓	
○ Condizionamento	✓	✓	
○ Climatizzazione	✓	✓	
○ Testate Giornalistiche quotidiani e riviste	---	---	
○ Biblioteca	✓	✓	
○ Visita parenti tramite video conferenza	✓	✓	
○ Eventuale custodia dei beni personali dell'Ospite (La custodia si intende temporanea nell'attesa che il bene venga reso ai familiari)	✓	✓	

30.1.9 Trasporti

Tipologia di Servizio	Posto Letto Accreditato	Posto Letto Accreditato a Contratto	Note
○ Per visite ospedaliere prescritte da RSA, accertamenti stati di invalidità con autoambulanza	€	€	①
○ Per visite ospedaliere, specialistiche non prescritte da RSA con autoambulanza	€	€	①
○ Trasporti non sanitari con mezzi della RSA	✓	✓	
○ Accompagnamento nei trasferimenti	€	€	①

①	Il Costo per il Servizio di Trasporto, se non ricompreso nella Retta, verrà preventivato di volta in volta
---	--

30.1.10 Attività Educative esterne alla Struttura

Tipologia di Servizio	Posto Letto Accreditato	Posto Letto Accreditato a Contratto	Note
○ Attività Educative esterne alla Struttura (Gite e Visite Guidate)	✓ €	✓ €	①
○ Periodi di vacanze estivi e/o invernali	---	---	

① Il Costo per le Attività Educative svolte all'esterno della RSA, se non ricompreso nella Retta, verrà preventivato di volta in volta

30.1.11 Servizi Funebri

Tipologia di Servizio	Posto Letto Accreditato	Posto Letto Accreditato a Contratto	Note
○ Esequie funebri	---	---	
○ Vestizione dei defunti	✓	✓	

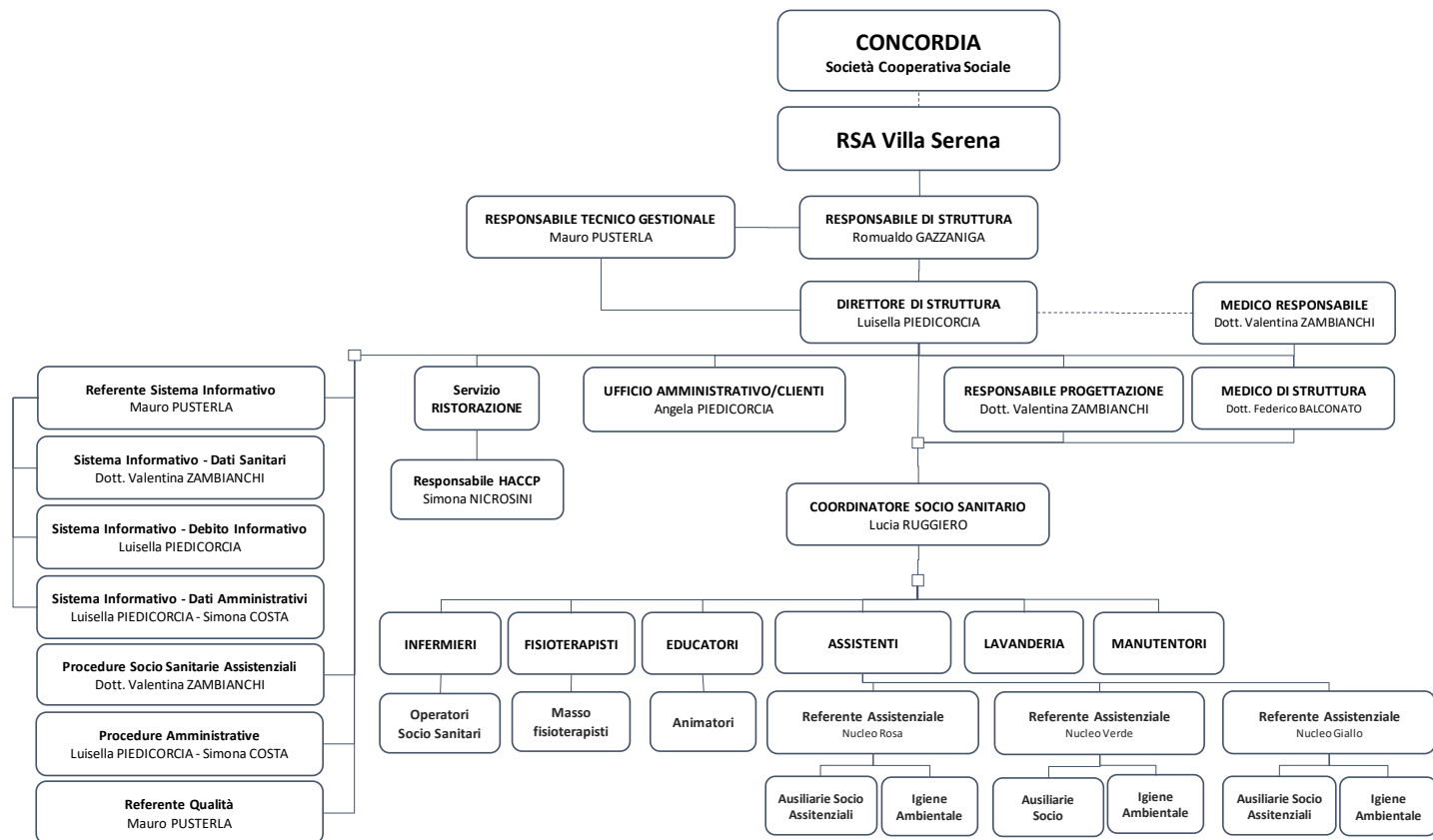
30.1.12 Supporto Amministrativo e Richieste Amministrative

Tipologia di Servizio	Posto Letto Accreditato	Posto Letto Accreditato a Contratto	Note
○ Copia del FASAS	€	€	①
○ Richiesta di supporto in merito al disbrigo di pratiche burocratiche/amministrative	€	€	②

① € 20,00 per FASAS fino a 50 facciate + € 0,20 per ogni facciata aggiuntiva

② Da preventivare di Volta in volta

30.2 ALLEGATO C – Organigramma



30.3 ALLEGATO D – Questionario di Soddisfazione

30.4 ALLEGATO E – Scheda di segnalazione lamentela o apprezzamento