

BENVENUTO !

Gentile Signore/a,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la carta dei servizi della Fondazione Scarpini.

Trattasi di un documento che le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che l'Ente si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi è uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda; a Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura, quindi La invitiamo a offrirci i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi; l'Ente farà il possibile per soddisfare le Sue esigenze per garantirLe un soggiorno confortevole.

Al fine di meglio seguire le necessità, i suggerimenti ed i reclami degli ospiti o dei loro familiari, si è creato una figura addetta alle relazioni con il pubblico.

La persona incaricata è a disposizione quotidianamente per portare a conoscenza i servizi offerti, la loro qualità, i costi e qualunque altra notizia utile. In questo modo si offre la possibilità di conoscere a fondo la realtà della nostra R.S.A.

E' ovvio che, in quest'ottica la figura suddetta è a disposizione degli ospiti e dei loro famigliari per qualsiasi problema o preoccupazione che nasca dalla vita quotidiana della Casa.

La Direzione assicura che verrà dato attento ascolto alle osservazioni e, dopo una valutazione obiettiva, risponderà alle questioni sollevate proponendo una serie di soluzioni al problema sorto.

Si ritiene che la scelta di incaricare una persona alla gestione delle relazioni, sia interne che esterne serve a migliorare ulteriormente i rapporti con gli ospiti, famigliari e volontari.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti dell'Istituto perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Il Presidente

Dott. Giandomenico Pinotti

LA FONDAZIONE CASA DI RIPOSO "G. SCARPINI"

sede legale in COVO (BG), Via L.Scarpini 9

TEL. 0363 93191

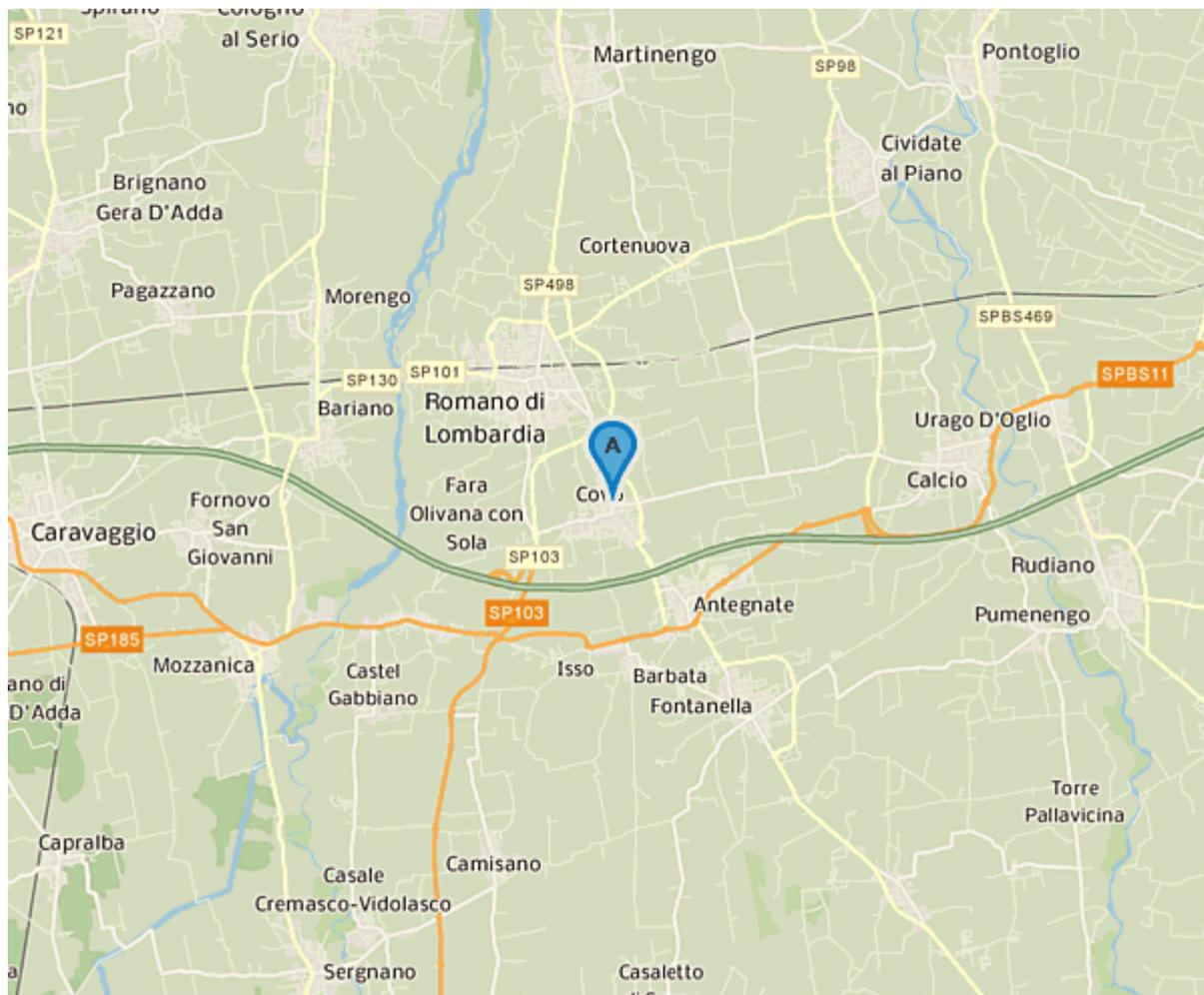
- indirizzo e-mail è il seguente: rsa.scarpini@virgilio.it
- indirizzo PEC: fondazionescarpinicovo@pec.it
- Sito internet: <http://rsascarpini.wixsite.com/rsa-scarpini/>

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA - COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Riposo è ubicata nel centro del paese del comune di Covo (Bergamo).

Può essere raggiunta sull'asse ferroviario Milano-Brescia con fermata alla stazione di Romano di Lombardia; dalla stazione di Romano di Lombardia è possibile con un pullman di linea sull'asse Bergamo-Cremona raggiungere il comune di Covo.

La struttura si trova a circa 2 km dal casello di Romano di Lombardia sulla nuova autostrada BreBeMi. (A35).



CENNI STORICI

La Casa di Riposo 'G.Scarpini' ha iniziato la propria attività nel 1922 per volontà dei coniugi Giacomo e Laura Scarpini, Essi donarono l'immobile attuale, Sede Istituzionale, allo scopo di ospitare anziani bisognosi di assistenza.

La famiglia Scarpini, una delle più facoltose ed influenti famiglie lombarde come da abitudine alla fine dell'Ottocento, sceglievano località di campagna per trascorrere i loro soggiorni estivi.

L'epoca di costruzione dell'edificio è probabilmente da individuare nei primi anni dell'ottocento, con destinazione d'uso mista, residenziale per il fabbricato principale e rurale per gli edifici posti a Nord e a Sud della Residenza.

La struttura ha subito nel tempo, imponenti lavori di ristrutturazione, richiesti da mutate condizioni socio-economiche e dalla necessità di rispettare gli Standard strutturali previsti dal P.S.A della Regione Lombardia.

In questa ristrutturazione ci siamo preoccupati di mantenere immutato l'aspetto architettonico originale dell'edificio.

LA MISSION

Promuovere e favorire ogni intervento volto alla tutela della salute e del benessere delle persone anziane, soprattutto per quanto attiene alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali.

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo di questa struttura.

Medici con specifiche specializzazioni, Infermieri professionali, la Terapisti della Riabilitazione con adeguata preparazione in campo geriatrico, l' Educatore Professionale e gli assistenti alla persona ASA/OSS assicurano un'adeguata assistenza.

Le risorse professionali presenti, che per i servizi assistenziali, infermieristici, di cucina, lavanderia e pulizie sono gestiti dalla Coop. Sociale. "Nuovi Cammini", superano per qualità e quantità i più elevati Standard previsti dalla Regione Lombardia.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA : ORGANI DELLA FONDAZIONE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE:

Il **Consiglio** è composto da: **cinque** membri, nominati dal Sindaco del Comune di Covo

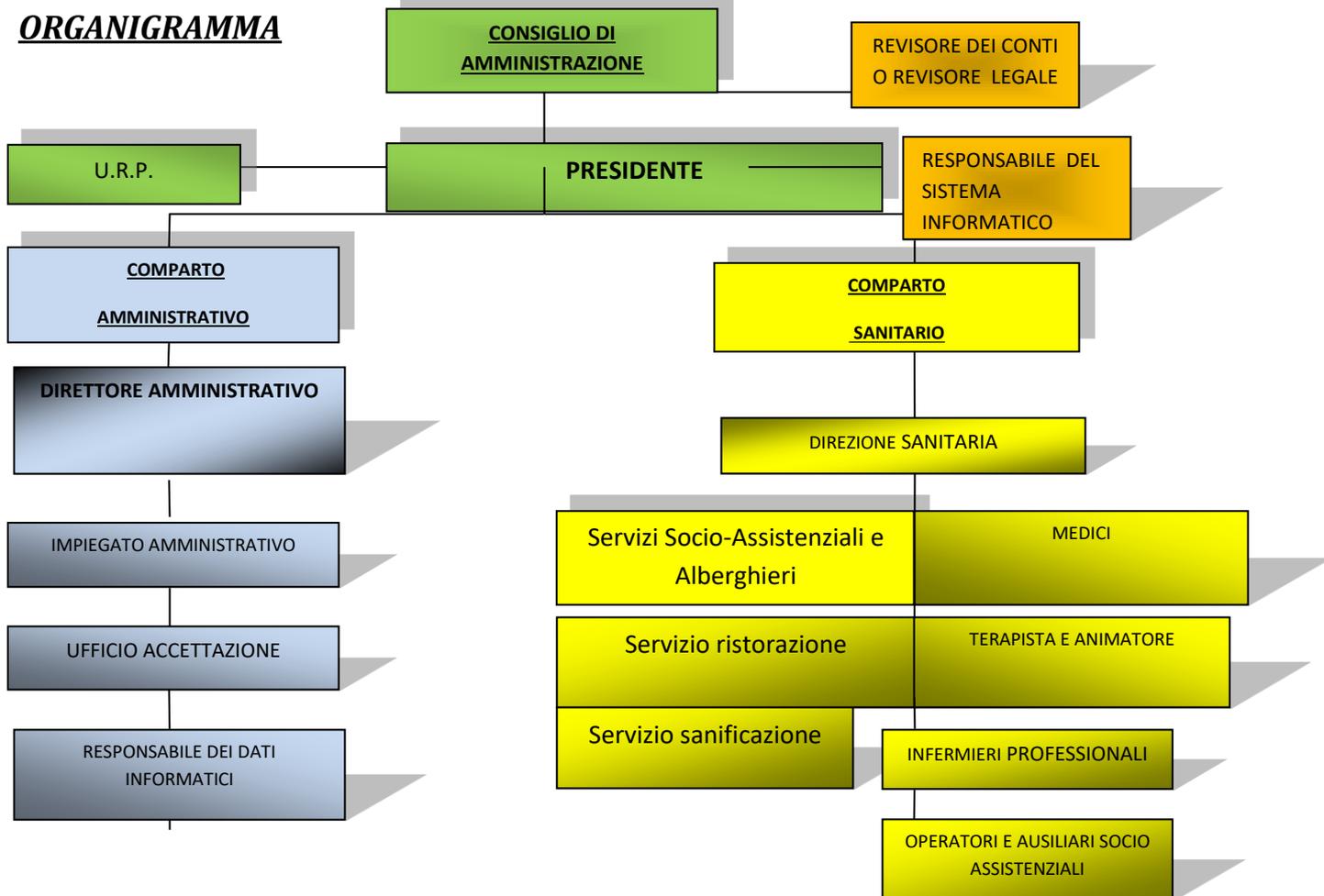
Presidente : nominato tra i componenti del Consiglio di Amministrazione.

Vice Presidente : nominato tra i componenti del Consiglio di Amministrazione.

Revisore Contabile : nominato dal Sindaco del Comune di Covo

Responsabile dell'organizzazione e gestione della Struttura è il Direttore Amministrativo che si avvale di un Responsabile Amministrativo e di un Direttore Sanitario.

ORGANIGRAMMA



FUNZIONIGRAMMA

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di amministrazione è l'organo politico di amministrazione dell'Ente. Si occupa dell'andamento generale dell'Ente, definendone le linee d'indirizzo istituzionali e funzionali. Dura in carica 4 anni ed è nominato dal Sindaco del Comune di Covo.

Il Presidente

E' il legale rappresentante dell'Ente.

Il Revisore dei conti

E' un organo esterno che controlla la regolarità contabile e amministrativa dell'Ente, relaziona sulla conformità di bilancio preventivo e di esercizio e presenta annualmente al Consiglio di Amministrazione una relazione sull'andamento della gestione amministrativa e finanziaria dell'Ente.

U.R.P.

E' l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (ricezione reclami, segnalazioni, disservizi, osservazioni e suggerimenti), nella figura del Presidente dell'Ente o suo delegato.

Comparto Amministrativo

Il Direttore Amministrativo è il responsabile nel suo complesso della attività della Fondazione collabora nell'attività dell'ufficio (contabilità/fornitori/iter burocratico e relazioni con il pubblico).

E' la persona incaricata alle visite guidate della struttura.

UFFICIO ACCETTAZIONE - INFORMAZIONI

L'ufficio si trova al 1°Piano ed effettua i seguenti orari di apertura al pubblico :

da Lunedì a Venerdì la mattina dalle ore 08.30 alle ore 12.00.

da Lunedì a Venerdì il pomeriggio dalle ore 13.00 alle ore 17.00

E' possibile inoltre accedere alle informazioni tramite telefono o posta elettronica ai seguenti recapiti:
tel. 0363 93191

E' possibile inviare e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: **rsa.scarpini@virgilio.it**

L'ufficio è a disposizione per tutte le esigenze informative sull'accettazione e sui tempi di attesa.

COMPARTO SANITARIO.

Le Figure Professionali Sanitarie e Socio Assistenziali:

l'ospite è seguito da un'equipe formata dalle seguenti figure professionali:

Direzione Sanitaria : ha la responsabilità di tutta l'attività sanitaria che viene svolta dalla RSA dell'Ente. Coordina e vigila sull'operato degli altri medici presenti.

Medici : Collaborano con il Direttore Sanitario all'erogazione dei servizi e delle prestazioni sanitarie dell'Ente. Sovrintende, in collaborazione con l'èquipe, alla realizzazione di tutti i processi di cura fine di realizzare il Programma Assistenziale Individuale predisposto.

Infermieri professionali: provvedono all'assistenza infermieristica diurna ed in particolare all'assistenza diretta agli utenti ed alla somministrazione dei farmaci prescritti dal personale medico. Provvede alla rilevazione dei parametri vitali, all'esecuzione di esami strumentali. Organizza e cura il lavoro infermieristico ed assistenziale. Verifica l'igiene e il confort alberghiero. E' pertanto la figura di riferimento per i familiari.

Operatori socio-assistenziali (ASA e OSS): provvedono al decoro, alla sorveglianza, all'igiene degli utenti e dei loro effetti personali e a tutti i bisogni di base degli ospiti, seguendo contenuti operativi dell'attività, presenti nel piano di lavoro specifico.

Animatore/Educatore: collabora con l'èquipe al miglioramento della qualità di vita delle persone residenti, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi e conservando le funzionalità presenti, tramite l'organizzazione di attività singole o di gruppo per la stimolazione e la socializzazione più ampia.

Fisioterapista: svolge attività rivolte a soggetti con disabilità importanti e/o multiple, che causano disabilità funzionali limitanti l'autonomia negli atti della vita quotidiana, che necessitano di terapie riabilitative di recupero e/o mantenimento

Responsabile dei servizi alberghieri: E' responsabile del settore alberghiero dell'Ente, contribuisce a garantire un soggiorno piacevole e dignitoso all'ospite dell'Ente, unitamente a tutte le cure assistenziali e sanitarie.

TUTTI I COMPONENTI DELL'EQUIPE SOCIO - ASSISTENZIALE E I DIPENDENTI DELLA SOC. COOP. SOC. "NUOVI CAMMINI" SONO DOTATI DI CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO.

LA STRUTTURA

La R.S.A. è sita in Via L. Scarpini n. 9 a Covo.

La struttura dispone di 30 posti letto, dei quali 29 sono accreditati a contratto.

La struttura dispone di numerose tipologie di camere, tutte con servizio.

Area di socializzazione

- *Angolo caffè*
- *Sale polivalenti*
- *Locali attività occupazionali e riabilitative*
- *Locale per il culto*
- *Refettorio*

Area della residenzialità.

Servizi di nucleo

- *Bagno assistito.*
- *Deposito attrezzature e carrozzine*
- *Deposito biancheria pulita.*
- *Cucinetta*
- *Camera mortuaria*
- *Servizi igienici per il personale.*

Dotazioni impianti:

Elettrico-Idrico-Termico-Sanitario

Impianto di video sorveglianza

Climatizzazione

Antiincendio

Impianto fotovoltaico

Telefoni-linea dati

ASSISTENZA EROGATA

ASSISTENZA MEDICA

Gli ospiti residenti usufruiscono dell'assistenza dei medici che operano presso la struttura.

Tre medici reperibili assicurando l'assistenza sanitaria 24 ore su 24.

L'equipe lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi generali della RSA e piani individuali per i pazienti.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale in possesso dei titoli di studio a norma di legge. Il servizio è garantito dalla presenza di 3 infermiere professionali e di 1 infermiera lib.profes.

ASSISTENZA, igiene e cura della persona

Il servizio è garantito dalla presenza in struttura di operatori ASA-OSS per l'assistenza, la cura e l'igiene della persona. Tali operatori agiscono sulla base di piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli.

RIABILITAZIONE e FISIOTERAPIA

La struttura è dotata di palestra con attrezzature per la riabilitazione. Il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in palestra sia in reparto, in relazione alle esigenze individuali. La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione delle capacità funzionali residue.

PIANI ASSISTENZIALI INDIVIDUALIZZATI

Per ogni ospite vengono definiti Piani Assistenziali e terapie individualizzate secondo un Progetto Individuale rispetto ai bisogni valutati, pianificato dai medici e dagli operatori all'ingresso e rivisto ogni qualvolta si verifichi una variazione nelle condizioni dell'ospite.

Ristorazione

I pasti vengono confezionati nella cucina dell'Ente preferendo cibi freschi e di stagione, su tabelle elaborate da un dietista e di concerto con il Responsabile Sanitario. Gli Ospiti con specifiche patologie seguono terapie alimentari differenziate.

Grazie al tipo di organizzazione e alla sensibilità del nostro personale, la dieta oltre ad assicurare l'apporto di tutte le sostanze essenziali, tiene conto delle tradizioni gastronomiche locali.

Il menu è articolato su sette giorni, per quattro settimane e per tre stagionalità, per ognuna delle quali sono previsti piatti diversi.

La somministrazione dei pasti viene fatta nell'apposita sala, indicativamente alle ore :

- prima colazione h. 8,45
- pranzo h. 12
- cena h. 18

A metà mattina e a metà pomeriggio vengono servite bevande calde o fredde (secondo la stagione) e piccoli spuntini.

Vedi : MENU autunnale (prima settimana) ALL. n° 1

Attività riabilitativa

La Fisioterapista esegue, in collaborazione con tutto il personale di assistenza prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e ritardare le diverse forme degenerative nonché a mantenere le capacità residue degli stessi.

Le attività erogate sono:

- Riabilitazione neuro-motoria.
- Rieducazione ortopedica e funzionale.
- Cure fisiche e massaggi.
- Uso degli apparecchi di terapia.
- Terapia di socializzazione con gli anziani che si accostano al servizio.
- Ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue.

INFORMAZIONI UTILI:

OGGETTI PERSONALI: si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

La gestione del denaro contante può essere effettuata dall'impiegato amministrativo, registrando i movimenti effettuati per le piccole spese (caffè, parrucchiere, estetista, ecc.). L'Amministrazione dell'Ente non risponde di eventuali smarrimenti e/o furti all'interno della struttura.

FUMO: la legge vieta di fumare in locali pubblici, quindi per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutti i reparti e in tutti gli spazi annessi (corridoi, sale d'aspetto, ecc.) aperti al pubblico.

CORRISPONDENZA: la corrispondenza in arrivo viene giornalmente recapitata ai destinatari.

RICHIESTA CARTELLA CLINICA

La cartella clinica può essere richiesta presentando all'ufficio amministrativo apposito modulo in cui sono specificate le generalità del richiedente. I tempi di produzione sono di 30 giorni dalla data della presentazione della richiesta e il costo è di € 0,20 per ogni singolo foglio. Una volta conclusa la riproduzione sarà cura del responsabile del procedimento contattare il richiedente il quale dovrà sottoscrivere il modulo che attesta l'avvenuta consegna della cartella clinica.

COSTO RETTE :

RETTA DI PRESENZA GIORNALIERA : Euro 53,58 (accreditati a contratto)

RETTA OSPITI SOLVENTI IN PROPRIO : Euro 68,71 (accreditati non contrattualizzati)

La retta dovrà essere versata anticipatamente entro il giorno 10 di ogni mese, nelle modalità prescritte dall'Amministrazione.

Al momento dell'ingresso in RSA l'ospite sottoscriverà un contratto, stipulato tra l'Ente e l'Ospite stesso, nel caso di incapacità da parte dell'ospite, verrà sottoscritto da un familiare referente o persona di fiducia.

Il mancato pagamento della retta nei termini prestabiliti, da facoltà all'Ente di procedere all'applicazione degli interessi di mora e di adire, a sua discrezione, le vie legali per il recupero delle somme dovute.

Tale inadempienze determineranno l'attivazione automatica delle dimissioni dell'ospite. E' consentito agli ospiti assentarsi dalla Casa di Riposo per cure particolari, per ricoveri ospedalieri, per visite in famiglia o per brevi vacanze, conservando la piena disponibilità del posto letto.

Per tali temporanee assenze non beneficeranno di alcuna riduzione della retta.

La retta comprende (per tutti gli ospiti residenti) :

- Assistenza medica;
- Assistenza infermieristica diurna;
- Assistenza alla persona diurna e notturna con personale socio-sanitario qualificato (OSS);
- Fornitura (solo per Ospiti accreditati a contratto) e somministrazione di farmaci;
- Fornitura di presidi per l'incontinenza (solo per ospiti accreditati a contratto);
- Prestazioni di fisioterapia;
- Percorso educativo e di animazione, con momenti ludici e socializzanti;
- Fornitura di pasti principali, colazioni e merende;
- Lavanderia e stireria indumenti personali e biancheria generica.

La retta non comprende :

- Parrucchiera ed estetista;
- Corrispettivo per chiamate e trasporto con mezzi pubblici e privati;
- Spese straordinarie per visite specialistiche;
- Servizio bar con distributori automatici di bevande.
- Spese funerarie;

La retta non comprende per ospiti solventi, autorizzati:

- Prescrizioni mediche, fornitura di farmaci, presidi sanitari e per l'incontinenza, fornitura di ausili (carrozzine, girelli, protesi e varie), che rimangono a carico del S.S.R.

Eventuali variazioni adottate con apposito atto dal Consiglio di Amministrazione verranno portate a conoscenza dei singoli utenti mediante comunicazione scritta.

Ai sensi della normativa vigente, entro il 30 Aprile dell'anno successivo viene rilasciata, a fronte di regolari fatture emesse in corso d'anno, la dichiarazione attestante la composizione dei costi sanitari e non, per quanto versato dall'utente, in accordo con la dgr 1298 del 25/02/2019 **ALL. n°2**

MODALITA' di ACCESSO :

Sulla base delle indicazioni disposte dal Consiglio di Amministrazione della RSA si stabiliscono le seguenti direttive in merito alla predisposizione delle liste d'attesa, sia per l'accesso ai posti accreditati che per l'accesso ai letti destinati ai solventi in proprio.

L'accesso avviene dopo aver presentato domanda di ricovero all'ufficio accettazione dell'Ente.

La domanda accettata entra in una lista d'attesa, che formerà una graduatoria, la stessa verrà valutata in base all'ordine cronologico di presentazione in struttura e poi analizzata dalla Direzione Sanitaria per l'idoneità all'ingresso. In caso di contemporaneità verrà valutato il grado di gravità del richiedente secondo le indicazioni stabilite per i pazienti afferenti ai nuclei. La graduatoria, predisposta per l'accesso ai posti precedentemente classificati, dovrà essere stabilita tenendo conto dello stato di gravità rilevato dalla modulistica sanitaria e sociale consegnata al momento della presentazione della domanda di ammissione. Detti moduli dovranno essere compilati a cura del Medico di Famiglia, ovvero dal Medico di Reparto in caso di ricovero in struttura e dall'Assistente Sociale territorialmente competente.

A parità di punteggio, sentito il parere della Direzione Sanitaria della Fondazione, verranno considerati i seguenti criteri:

1. residenza a Covo (come da convenzione con il Comune di Covo).
2. appartenenza allo stesso sesso della persona residente nella camera in cui è prevista la collocazione.
3. grave situazione sociale presente nel nucleo familiare redatta da Assistente Sociale del Comune di Residenza.
4. Data di presentazione della domanda.
5. Anzianità anagrafica del richiedente (minimo 65 anni con priorità alla persona più anziana).

Si precisa che le graduatorie saranno oggetto di rivalutazione in caso di presentazione di istanza d'aggravamento da parte del richiedente.

ACCOGLIENZA in struttura

La figura responsabile dell'accoglienza è l'infermiera presente nel reparto e l'operatore, i quali mostrano la stanza di degenza, gli altri Ospiti con cui condividerà la stanza, il tavolo del refettorio e i vari ambienti della struttura. L'accoglienza viene effettuata dal lunedì al venerdì preferibilmente nel primo pomeriggio in cui è garantita la presenza del medico di reparto. Il responsabile amministrativo presenta ai familiari la modulistica da compilare per il ricovero. Viene inoltre sottoscritto un contratto di assistenza socio-sanitaria. L'educatrice/psicologa presenta le attività svolte in struttura, i momenti di animazione e chiede alla famiglia la collaborazione per facilitare l'inserimento e la partecipazione dell'Ospite alle attività programmate. Gli operatori raccoglieranno i dati relativi al nuovo Ospite e le informazioni per l'elaborazione del P.I e del PAI . Il medico di reparto provvederà alla compilazione della cartella clinica.

PRESA IN CARICO

Sulla base dell'osservazione condotta dalle figure professionali nei primi giorni di ricovero, l'equipe formula un piano di intervento personalizzato multidisciplinare, finalizzato al raggiungimento di precisi obiettivi e vengono stabiliti i tempi di verifica periodica con la compilazione del P.I. e del PAI.

DIMISSIONI OSPITI

E' facoltà del Residente, a seguito di richiesta personale o dei propri congiunti, di lasciare in qualsiasi momento la struttura, con preavviso di 15 giorni. E' facoltà della Fondazione disporre le dimissioni del Residente qualora questi abbia compiuto atti gravi contro persone o cose, tali da turbare la serenità della convivenza o di arrecare danno alla Fondazione, o quando il ricovero in RSA non risulta appropriato. In caso di decesso del Residente, la salma verrà composta nella camera ardente della Fondazione. Gli effetti personali verranno messi a disposizione dei parenti.

La dimissione viene fatta in modo “assistito” al fine di assicurare la continuità del processo di cura ed assistenza. La Fondazione attiverà il Comune e L'ASST di riferimento territoriale, secondo le normative vigenti.

INGRESSO

La fase di ingresso prevede l'individuazione dell'ospite candidato attraverso la precedenza che si evince dalla lista d'attesa.

Generalmente la scelta ed il primo contatto vengono effettuati dall'ufficio amministrativo.

I candidati ricevono l'indicazione a presentarsi con tutta documentazione medica in loro possesso, con le lettere di dimissione di eventuali recenti ricoveri ospedalieri, con i verbali di invalidità o di esenzioni particolari.

Dopo la raccolta dei dati anamnestici da parte del direttore sanitario, saranno individuate le prime indicazioni assistenziali specifiche per predisporre una progettazione individuale.

Le procedure amministrative all'ingresso in struttura

L'utente dovrà fornire la seguente documentazione amministrativa:

- Contratto d'ingresso corredato da copia fotostatica del documento d'identità del firmatario;
- Presenza visione della Carta dei servizi **ALL. n°3** con firma per accettazione e ricevuta;
- Carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria (in originale per ospiti a contratto, in copia per ospiti solventi autorizzati), eventuale esenzione ticket (in originale per ospiti a contratto, in copia per ospiti solventi autorizzati);
- Certificato di residenza (o autocertificazione);
- Copia del certificato di invalidità se attribuito;
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali;**DOCUMENTI e DOTAZIONE da PORTARE**

all'INGRESSO : vedi ALL. n° 4, 5

Ufficio di Relazione con il Pubblico (U.R.P.)

La Direzione Amministrativa mette a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con la Fondazione (ospiti, famigliari, volontari, operatori e visitatori) un proprio incaricato, nella persona del Presidente, o di un suo delegato, con i seguenti compiti:

- Offrire informazioni e raccogliere nuove proposte e reclami;
- Esplicitare i servizi offerti, gli orari e le tariffe applicate
- Mettere in contatto i famigliari o i loro rappresentanti con i responsabili dei vari servizi, nel caso di reclami, segnalazioni, disservizi e di richieste di chiarimenti.

Il Direttore o un suo delegato è a disposizione a colloqui, anche informali, in vista della risoluzione di problemi e contestazioni, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative di tutti.

Tutti coloro che intendono rivolgersi all'URP, possono farlo **verbalmente**, contattando gli uffici dell'Ente o **per iscritto**, inviando le proprie segnalazioni, utilizzando l'apposito modulo presente all'ingresso della struttura che dovrà essere inserito nella cassetta portale lettere di metallo, posta alla sinistra della reception.

In caso di comunicazioni per iscritto, l'URP si impegna a rispondere entro 15 giorni dal ricevimento della domanda.

Il Direttore o un suo delegato, è a disposizione dei famigliari e degli ospiti, presso gli Uffici Amministrativi dell'Ente, nei seguenti orari:

Lunedì - Mercoledì dalle ore 10 alle ore 12

L'orario di visita è libero dalle ore 8 alle ore 20 (la RSA confida nella collaborazione dei visitatori affinché agli ospiti sia garantito un adeguato riposo pomeridiano, almeno fino alle h.14,30; auspica inoltre che agli ospiti sia garantito lo svolgimento delle pratiche assistenziali nel rispetto della privacy, sia nelle ore mattutine che in quelle serali).

La presenza dei famigliari durante i pasti sarà autorizzata solo dal Direttore Sanitario, per situazioni particolari e per periodi brevi da sottoporre a rivalutazione in merito alla situazione di salute dell'ospite.

La presenza di famigliari nelle ore notturne, da considerarsi eccezionale, dovrà essere autorizzata (per iscritto) e concordata con il Direttore Sanitario, limitatamente a brevi periodi e sottoposta a rivalutazione.

SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, GRADIMENTO

ALL. n°6

Egr. Signora/re,

per il miglioramento costante del servizio offerto da questa RSA, il parere dei residenti e dei loro familiari è una risorsa preziosa. Le saremmo grati se volesse farci conoscere le Sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio e valutazioni positive.

La ringraziamo anticipatamente per i Suoi suggerimenti e le lasciamo il seguente modulo da compilare.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/La sottoscritto/a (Cognome) _____ (Nome) _____

residente a _____ in Via _____ nr. _____

Tel.: _____ in qualità di (indicare la parentela) _____ del

Sig./della Sig.ra _____ ospite presso la Vs. struttura.

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____ Firma _____

Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura, a sinistra della reception.

La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data del protocollo del modulo.

Vedi : QUESTIONARIO DI GRADIMENTO ALL. n° 7

U.P.T. (Ufficio Pubblica Tutela)

L'UPT è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta la "voce dei cittadini" nei confronti delle strutture sanitarie e socio-sanitarie bergamasche.

Si trova presso l'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Bergamo in Via Galliccioli n. 4.

Rientra fra i suoi compiti, quello di operare perché vengano effettivamente praticati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona, intervenire sistematicamente ed in modo strutturato alla personalizzazione e umanizzazione dei servizi, affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

L'Ufficio Pubblica Tutela :

- Raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari.
- Accoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti.
- Si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo.
- Fornisce tutte le informazioni circa la nomina dell'Amministratore di Sostegno.

L'Ufficio può essere contattato direttamente allo sportello, all'indirizzo segnalato, oppure telefonicamente al n. **035-385296**, via mail al seguente indirizzo di posta elettronica:

upt@ats-bg.it

REGOLAMENTO E NORME DI COMPORTAMENTO PER FAMILIARI ED OSPITI

- E' obbligatorio adottare un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti, evitando qualsiasi azione che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri Ospiti ed, in particolare, rispettando il loro riposo diurno e notturno.
- Tutti sono invitati a rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti.
- In base alle vigenti norme, nei locali dell'istituto è severamente vietato fumare .

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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 delle quali 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 condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona. 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 partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

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

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'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 “eguaglianza sostanziale”, enunciato nell’articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma 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 ad 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 dell’effettiva realizzazione dei diritti alla persona :

- il principio “del diritto alla 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 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 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 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, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

La persona anziana ha:

- **Diritto** al rispetto come individuo, ad essere chiamato con il proprio nome e con il “lei” e non con il “tu” o con eufemismi tipo “nonno”, “nonnino”, ecc.
- **Diritto** alla presenza costante, in mancanza di autosufficienza, di un familiare, come supporto integrativo nel compito assistenziale.
- **Diritto** ad un’assistenza ordinata che rispetti il silenzio in orari di riposo.
- **Diritto** a consumare i pasti seduto ad un tavolo, quando le condizioni lo consentono, ed in orari non lontani dalle abitudini consuete.
- **Diritto** all’assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici ed al cambio della biancheria ogni qualvolta sia necessario.
- **Diritto** ad usare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie.
- **Diritto** ad essere informato sulle procedure che si compiono sul corpo (iniezioni, medicazioni, lavaggio) ed a non essere “sballottato” in silenzio.
- **Diritto** ad essere ascoltato anche quando ha deficit di espressione.
- **Diritto** a ricevere sempre una risposta ai quesiti che pone.
- **Diritto** all’esecuzione esatta e puntuale della terapia.
- **Diritto** al rispetto del proprio pudore.
- **Diritto** all’aiuto per l’alimentazione, la pulizia personale e la mobilità.
- **Diritto** a non essere etichettato a priori come “demente”, arteriosclerotico” “cronico irrecuperabile”, ma ad essere considerato una persona.
- **Diritto** a non essere deriso se psichicamente involuto o fisicamente inabile.
- **Diritto** di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- **Diritto** di essere accudito e curato nell’ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- **Diritto** di vivere con chi desidera.
- **Diritto** di avere una vita di relazione.
- **Diritto** di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- **Diritto** di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- **Diritto** di essere messo 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.

- **Diritto** ad essere rispettato sulle proprie credenze e principi (religiosi, politici, morali, culturali....)

SCHEMA DELLA GIORNATA TIPO

Dalle ore 6.30

Viene garantita l'alzata a cura del personale OSS che provvede all'igiene intima dell'Ospite con vestizione e preparazione per la colazione e la giornata.

Dalle ore 8.30 alle ore 9.00. *(Gli ospiti che ne hanno necessità vengono alimentati singolarmente).*

Dispensa della colazione a cura di tutto il personale in servizio, somministrazione delle terapie farmacologiche ed esecuzione di eventuali indagini diagnostiche.

Dalle ore 9.00 alle ore 11.30

Gli Ospiti vengono fatti accomodare in soggiorno o accompagnati a partecipare alle seguenti attività:

Bagni programmati

Attività di animazione sociale secondo il programma settimanale.

Spuntino

Trattamenti riabilitativi

Trattamenti sanitari di tipo infermieristico

Controlli sanitari (anche all'esterno)

Ore 12 Pranzo. *(Gli ospiti che ne hanno necessità vengono alimentati singolarmente).*

Ore 13.00-14.30

Riposo Pomeridiano

Dalle ore 14.30

Attività di animazione

Bagni programmati

Trattamenti sanitari di tipo infermieristico

Controlli sanitari

Spuntino

Ore 18 Cena. *(Gli ospiti che ne hanno necessità vengono alimentati singolarmente).*

Dalle ore 19.00-21.00

Trasferimento nelle camere per il riposo notturno, esecuzione igiene personale e preparazione.

Somministrazione di eventuali terapie farmacologiche.

NOTTE : *gli Ospiti vengono vigilati e assistiti nelle loro necessità da 2 operatori OSS.*

ALL. n°1

MENU' AUTUNNALE , 1°SETTIMANA

ALTERNATIVE FISSE

Lunedì	1 Pasta ai cavolfiori 2 Scaloppine di Petto di Pollo 3 Verdure Miste	4 Minestrone 5 Affettato 6 Zucca saltata	Primo piatto Pasta o riso in bianco al pomodoro o pastina
Martedì	1 Pasta con lo zola 2 Frittata al formaggio 3 Patate al forno Yogurt	4 Minestra di zucchine 5 Formaggi 6 Cavolfiori al Burro	Secondo piatto Carne bianca, formaggio Carne Trita/frullata/salumi
Mercoledì	1 Risotto all'ortolana 2 Cosce di pollo al forno 3 Piselli con prosciutto	4 Minestra di carote 5 Affettato 6 Zucchine Trifolate	Contorno Purea di Patate Verdure di stagione
Giovedì	1 Pasta al pomodoro 2 Polpettine in umido 3 Finocchi Dolce	4 Minestra di patate 5 Formaggi 6 Verdure Tris	Frutta Yogurt Frutta fresca Budino
Venerdì	1 Spaghetti al tonno 2 Platessa impanata 3 Patate prezzemolate	4 Passato di Verdure 5 Affettato 6 Biete a vapore	
Sabato	1 Pasta ai funghi 2 Carne alla Pizzaiola 3 Purea di patate	4 Riso e prezzemolo 5 Formaggi 6 Fagiolini	
Domenica	1 Pasta al forno 2 Arrosto di Vitello 3 Patate al Forno Gelato	4 Crema di patate 5 Affettato 6 Spinaci	

ALL. N°2

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia DGR 1298/2019
"Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria"

SI DICHIARA

Che nell'anno 2017 la/il Sig _____ C.F. _____

ha versato a titolo di retta per il Suo soggiorno presso questa struttura la somma complessiva di Euro _____ di cui Euro _____ per prestazioni sanitarie relative a nr° _____ giornate di ricovero.

1) Somma che si ottiene moltiplicando l'importo della riga 3 colonna A, della tabella relativa alla composizione della retta

COMPOSIZIONE DELLA RETTA GIORNALIERA

In conformità alle linee guida del Ministero della Sanità n. 1/94 del 31.03.1994

	Col A <i>COSTI SANITARI</i>	Col B <i>COSTI NON SANITARI</i>	Col C <i>TOTALE</i>
<i>Costo del servizio</i>
<i>Contributo SSN</i>
<i>Costi a carico dell'ospite</i>

Covo, 30/04/0000

*Il Legale Rappresentante
(Dott. Giandomenico Pinotti)*

QUESTO MODELLO SARA' CONSEGNATO A TUTTI GLI OSPITI CHE NE FARANNO RICHIESTA ENTRO IL 30 APRILE NON PRIMA DELLA CHIUSURA DEL BILANCIO.

ALL. N°3

Covo.....

OGGETTO: Presa visione carta dei servizi.

Il/la sottoscritto/a _____ referente del/la signor/ra
_____ricoverato/a presso la Fondazione "G. Scarpini"
di Covo in data _____

DICHIARA

di aver ricevuto una copia della carta dei servizi dell'Ente.

In fede, firma _____

ALL. N°4

FONDAZIONE Casa di Riposo "G. Scarpini" Covo

**DOCUMENTI DA PORTARE IL GIORNO DELL'AMMISSIONE ALLA
R.S.A.**

- ✚ TESSERA SANITARIA (fotocopia)
- ✚ CARTA D'IDENTITA' (fotocopia)
- ✚ CODICE FISCALE (fotocopia)
- ✚ CERTIFICATO DI RESIDENZA O AUTOCERTIFICAZIONE
- ✚ EVENTUALE ESITO COMMISSIONE PRIMA ISTANZA
- ✚ TESSERINO ESENZIONE (se posseduto)
- ✚ ESAMI e documentazione sanitaria precedente l'accoglienza

ALL. n°5

FONDAZIONE Casa di Riposo "G. Scarpini" Covo

ELENCO DOTAZIONE DEGLI/DELLE OSPITI

- ✚ 6 VESTITI APERTI DAVANTI LAVABILI IN LAVATRICE o COMPLETI CAMICIA/GONNA o CAMICIA/PANTALONI
- ✚ 6 GOLFINI
- ✚ 6 CAMICIE DA NOTTE O PIGIAMI
- ✚ 6 MAGLIE INTIME PER STAGIONE O TIPO
- ✚ 6 PAIA DI CALZE
- ✚ 7 PAIA DI MUTANDE
- ✚ 6 FAZZOLETTI o fazzoletti di carta
- ✚ 1 PAIO DI PANTOFOLE, meglio se CHIUSE
- ✚ TUTA DA GINNASTICA (facoltativa, secondo le abitudini dell' Ospite)
- ✚ ACCESSORI PER L'IGIENE PERSONALE : pettine, spazzola, spazzolino e dentifricio (o pastiglie), eventuale pasta adesiva per dentiera (o altro), porta-dentiera, rasoio, ecc.
- ✚ Vestaglia, indumenti utilizzati d'abitudine (es. copri spalle)

Sarà premura degli Operatori, all'ingresso dell'Ospite, controllare che tutti gli indumenti siano:

1. cifrati perfettamente;
2. in ottimo stato e quindi : non rotti, con orli ben fatti, con nessun bottone o altro mancante.

Se la dotazione consegnata non sarà in ordine come richiesto, il personale è autorizzato a ritornare i capi da riordinare. Tutti gli indumenti devono essere lavabili in acqua, in lavatrice.

La dotazione dell'Ospite sarà adeguata alle varie stagioni : il "cambio di stagione" sarà a carico dei famigliari, che utilizzeranno gli armadi predisposti a tale scopo.

La Residenza garantisce la fornitura e il lavaggio della biancheria piana e da bagno, oltre alle bavaglie di spugna, ed il servizio di lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli Ospiti.

La Residenza declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto di oggetti personali di valore : gioielli, orologi, telefoni cellulari, piccole apparecchiature elettroniche, somme di denaro, e sconsiglia pertanto che oggetti di questo tipo siano lasciati agli Ospiti della RSA; oggetti come scaldamani, fornelli, scaldapiedi, accendini ecc. **NON POSSONO ESSERE LASCIATI AGLI ANZIANI OSPITI.**

Non possono essere consegnati agli Ospiti alimenti (anche se confezionati) e soprattutto se prodotti artigianali, e nessun tipo di bevande : nel caso si desiderasse fornire dei prodotti alimentari personali, questi dovranno essere consegnati in cucina, gli Operatori addetti provvederanno a contrassegnarli con il nome dell'Ospite e a fornirlo allo stesso. La Residenza garantisce la cura settimanale dei capelli, non professionale; a richiesta, a pagamento, è a disposizione un servizio di Parrucchiera.

ALL. n°6

SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

*Egr. Signora/re,
per il miglioramento costante del servizio offerto da questa RSA, il parere dei residenti e dei loro famigliari è una risorsa preziosa. Le saremmo grati se volesse farci conoscere le Sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio e valutazioni positive.
La ringraziamo anticipatamente per i Suoi suggerimenti e le lasciamo il seguente modulo da compilare.*

MODULO PER SEGNALAZIONI SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il/La sottoscritto/a (Cognome) _____ (Nome) _____
residente a _____ in Via _____ nr. _____
Tel.: _____ in qualità di (indicare la parentela) _____ del
Sig./della Sig.ra _____ ospite presso la Vs. struttura.
DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della segnalazione):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____ Firma _____

Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura, a sinistra della reception. La Direzione si impegna a fornire riscontro entro 15 giorni dalla data della segnalazione.

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO 'G.SCARPINI' COVO (BG)

Gentil Signora/Signore

2023

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante, le prestazioni, ed i servizi che ha ricevuto presso la nostra struttura ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio si può migliorare la qualità dei servizi e quindi le Sue esigenze, senza promettere ciò che non siamo in grado di soddisfare.

Per facilitare l'espressione più sincera delle sue valutazioni il questionario è anonimo.

E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore posto in portineria.

ISTRUZIONI: *Metta una crocetta sulla risposta che Lei vuoi dare e aggiunga suggerimenti note e osservazioni negli appositi spazi.*

Ospite Parente Grado di parentela _____

Come giudica l'accoglimento in struttura?

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Molto Scarso.

Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del nostro personale?

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Molto Scarso

Personale Socio Assistenziale.

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Molto Scarso

Personale Sanitario.

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Molto Scarso

Come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto:

(recupero motorio, informazione, prescrizione ausili, loro uso?)

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Molto Scarso

Come giudica l'attività svolta dai medici nei confronti suoi ,di un suo congiunto nostro Ospite:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Molto Scarso.

Considera che il livello delle cure ricevute in Struttura sia:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Molto Scarso.

Come giudica la qualità del Vitto (orari dei pasti, qualità e varietà del cibo) ed il Servizio.

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Molto Scarso

Come giudica il grado di Igiene degli Ambienti e quello offerto alla Sua Persona?

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Molto Scarso

Come valuta la disponibilità degli Spazi per incontrare i parenti:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Molto Scarso

Esponga se lo desidera le sue osservazioni e i suoi Suggerimenti: _____

Grazie per la Vs. Collaborazione !

La Direzione

INDICE GENERALE

- Benvenuto	Pag. 1
- Riferimenti e Ubicazione della Struttura	Pag. 2
- Cenni Storici	Pag. 3
- La Mission	Pag. 4
- Struttura Organizzativa	Pag. 5
- Organigramma e Funzionigramma	Pag. 6
- Ufficio accettazione	Pag. 7
- Figure Professionali	Pag. 7
- La Struttura	Pag. 8
- Assistenza erogata	Pag. 9
- Ristorazione	Pag. 10
- Riabilitazione	Pag. 11
- Informazioni Utili	Pag. 12
- Costo Rette	Pag. 13
- Modalità di Accesso - Dimissioni	Pag. 14
- Ingresso	Pag. 15
- U.R.P.	Pag. 16
- Segnalazioni e suggerimenti	Pag. 17
- U.P.T. -Regolamento e norme per i famigliari e ospiti	Pag. 18
- Carta dei diritti dell'anziano	Pag. 19
- Schema giornata tipo	Pag. 23
- Menu tipo	Pag. 24
- Certificazione pagamento rette	Pag. 25
- Presa visione CdS	Pag. 26
- Documenti per ingresso	Pag. 27
- Dotazione personale per l'ingresso	Pag. 28
- Scheda suggerimenti e segnalazioni	Pag. 29
- Questionario soddisfazione	Pag. 30/31