

|                                                                                                                            |                              |  |                    |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--|--------------------|-------------|
| <br><b>Fondazione Residenza Amica Onlus</b> | <b>DOCUMENTO</b>             |  | Ed. 16             | Pag. 1 / 25 |
|                                                                                                                            |                              |  | Rev. 0             |             |
|                                                                                                                            | <b>CARTA DEI SERVIZI RSA</b> |  | <b>DOC-SER.RSA</b> |             |

# CARTA DEI SERVIZI

## RSA



## Fondazione

# "Residenza Amica Onlus"

Città di Giussano

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

**Fondazione Residenza Amica Onlus** Via Massimo D'Azeglio, 70 20833 Giussano, MB  
Tel: 0362354336 [info@residenzaamica.com](mailto:info@residenzaamica.com) [www.residenzaamica.com](http://www.residenzaamica.com)  
codice fiscale 09582480159 partita iva 00967850967  
Decreto Regione Lombardia n. 786/28.06.21

# Indice

## Introduzione, Guida per l'utente

**1**

### Chi siamo

Presentazione dell'Istituto e principi fondamentali della sua attività

**2**

### Cosa offriamo

Informazioni su attività e servizi

**3**

### Progetti e Programmi

Standard di qualità, impegni e programmi

**4**

### Tutela e Partecipazione

Funzioni di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e verifica

#### Allegati:

- carta dei diritti della persona anziana;
- menù tipo;
- scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami;
- questionario per la soddisfazione della degenza.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

**Fondazione Residenza Amica Onlus** Via Massimo D'Azeglio, 70 20833 Giussano, MB

Tel: 0362354336 [info@residenzaamica.com](mailto:info@residenzaamica.com) [www.residenzaamica.com](http://www.residenzaamica.com)

codice fiscale 09582480159 partita iva 00967850967

Decreto Regione Lombardia n. 786/28.06.21

## **INTRODUZIONE**

Gentile Signore/a,

questo documento che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Fondazione Residenza Amica Onlus di Giussano.

Si tratta di un opuscolo informativo che metterà in evidenza, in modo semplice e chiaro, i servizi sanitari ed assistenziali che siamo in grado di offrire agli ospiti e Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura e i nostri obiettivi.

Lo scopo di questo documento è anche quello di coinvolgere Lei e i Suoi familiari allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che La riguarda attraverso consigli e segnalazioni di eventuali disservizi.

Residenza Amica farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

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

In questo opuscolo troverete le informazioni principali riguardanti la nostra Residenza, chi siamo, come operiamo e le nostre finalità.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |



# DOCUMENTO

## CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 16  
Rev. 0

Pag. 4 / 25

DOC-CS.RSA

# 1. Chi siamo

Presentazione della Fondazione e principi fondamentali della sua attività

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

## **LE FINALITA' DEL NOSTRO SERVIZIO**

La nostra è una struttura residenziale, che opera senza fini di lucro, nella quale accogliamo anziani di norma oltre i 65 anni, parzialmente o totalmente non autosufficienti al fine di assicurarne il soddisfacimento dei bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziali e riabilitativi.

Il nostro intervento avviene in modo personalizzato e prende in considerazione la globalità della persona in tutte le sue necessità, cercando di fornire una risposta ottimale.

## **PRESENTAZIONE E CENNI STORICI**

La Fondazione Residenza Amica Onlus è una RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) che opera dal 1990 per andare incontro alle varie e sempre nuove esigenze dell'anziano.

Fondata nel 1988 per volontà del Comune di Giussano per poter soddisfare la volontà e le finalità date al lascito del sig. Citterio Antonio Pietro, Residenza Amica dispone di 85 posti letto residenziali autorizzati ed accreditati e si avvale di medici specialisti, infermieri professionali, fisioterapisti, terapeuta occupazionale, ausiliari socio-assistenziali, animatori, educatori, operatori dei servizi generali, tecnici ed amministrativi.

Per informazioni e delucidazioni, è possibile rivolgersi direttamente al personale incaricato (ufficio relazioni col pubblico) o telefonare al numero 0362-354336.

Le prime informazioni possono essere raccolte "sfogliando" le pagine del nostro sito internet al seguente indirizzo web: [www.residenzaamica.com](http://www.residenzaamica.com) e possono essere richieste via email all'indirizzo [info@residenzaamica.com](mailto:info@residenzaamica.com)

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITA'**

La nostra attività è tesa a rispettare alcuni principi fondamentali:

### **➤ DIGNITA' DELLA PERSONA**

Ogni persona ha il diritto di ricevere assistenza e cure sanitarie nel pieno rispetto della propria dignità di persona e del proprio valore.

### **➤ QUALITA' DELLE CURE**

Ogni persona ha il diritto di ricevere delle prestazioni socio sanitarie e dei servizi con livelli qualitativi elevati.

### **➤ PRIVACY**

L'assistenza e le cure mediche prestate devono essere effettuate nel massimo rispetto della riservatezza.

### **➤ UGUAGLIANZA**

Ognuno deve ricevere il miglior trattamento socio sanitario possibile senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e condizione socio-economica.

### **➤ PARTECIPAZIONE**

Ad ogni persona è garantita la piena partecipazione all'erogazione dei servizi attraverso una adeguata informazione all'utente stesso e ai parenti più prossimi.

### **➤ MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CODICE ETICO**

La nostra Organizzazione si è adeguata alla disciplina che regola la responsabilità amministrativa degli enti di cui al D. Lgs. 231/01 adottando il Modello di Organizzazione e Gestione ed il Codice Etico.

### **➤ CERTIFICAZIONI**

Alla Fondazione Residenza Amica Onlus in data 11 luglio 2013 è stata rilasciata da IMQ la certificazione CSQ di conformità del Sistema di Qualità norma ISO 9001:2008. Successivamente in data 03 luglio 2019 è stata rilasciata la certificazione CSQ di conformità del Sistema di Qualità norma ISO 9001:2015.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |



## **LE RISORSE UMANE**

L'organico operativo è composto da:

- Direttore Generale;
- Direttore Sanitario;
- Medici di reparto;
- Medici specialisti;
- Infermieri professionali;
- Ausiliari socio assistenziali;
- Fisioterapisti, terapeuta occupazionale;
- Animatori/educatori;
- Personale tecnico ed amministrativo;
- Centralinisti, manutentori, addetti lavanderia, addetti ai servizi generali;

Ogni operatore porta un cartellino di identificazione che permette di conoscerne il nome e la qualifica, inoltre, le generalità sono stampate sul taschino della divisa.

È possibile inoltre distinguere le qualifiche attraverso la divisa:

- Coordinatore personale sociosanitario: pantalone bianco casacca blu scuro
- Infermieri professionali: pantalone bianco casacca bordeaux
- Ausiliari socio assistenziali: divisa bianca con "taschino verde"
- Fisioterapisti-terapeuta occupazionale: pantalone bianco casacca azzurra
- Responsabile animatori –fkt: pantalone bianco casacca blu
- Animatori/educatori: pantalone bianco casacca verde
- Pulizie e lavanderia: divisa bianca con "taschino bianco"
- Medico, camice bianco.

Tutte le attività dell'Istituto, eccetto quelle sanitarie sono sotto il coordinamento del Direttore Generale responsabile della gestione.

Il Direttore Sanitario coordina e controlla le attività sanitarie.

L'operato della R.S.A. è sottoposto al controllo da parte della Regione Lombardia e dalla ATS della Brianza.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

## **LA STRUTTURA**

I reparti di degenza occupano i tre piani dell'edificio e ripartiti, ove possibile sulla base delle condizioni degli Ospiti sono divisi in base alle esigenze degli stessi.

Tutti i settori comunicano per mezzo di scale ed ascensori con il sottostante seminterrato in cui sono situati gli spazi comuni e da cui è possibile accedere all'esterno della Residenza e al parco.

Nel seminterrato sono ubicati:

- direzione;
- uffici amministrativi;
- palestra di riabilitazione;
- laboratorio di pittura e attività manuali;
- sala soggiorno con bar "fai da te";
- locale parrucchiere e barbiere;
- chiesa.

Un cenno a parte merita il salone polifunzionale, un ampio spazio per attività culturali, in cui si svolgono frequentemente spettacoli, conferenze e altre attività.

Residenza Amica attua da anni queste attività per gli ospiti e le propone anche per la cittadinanza nella precisa indicazione di fare della Struttura un centro di attività sempre più vivace, aggiornato e accogliente.

## **COME RAGGIUNGERE LA R.S.A.**

Residenza Amica è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- **Automobile:** S.S. N. 36 direzione Lecco, uscita Giussano-Erba, S.P. N. 34, alla prima rotonda girare a sinistra, proseguire sempre dritto, alla seconda rotonda girare a destra (Via M. D'Azeglio), l'Istituto si trova sulla sinistra (vedi Fig.1);
- **Treno:** Ferrovie Nord Milano Linea Milano-Seveso-Asso, stazione di Carugo-Giussano;
- **Autolinea 721 dell'A.T.M.:** collega Giussano con Sesto S.G., Monza, Veduggio al Lambro, Biassono, Macherio, Albiate, Carate Brianza e Verano Brianza;

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |



- **Autolinea H325 della C.T.N.M.:** collega Giussano con Desio, Seregno, Consonno, Brugazzo, Paina, Birone, Robbiano e Verano Brianza.

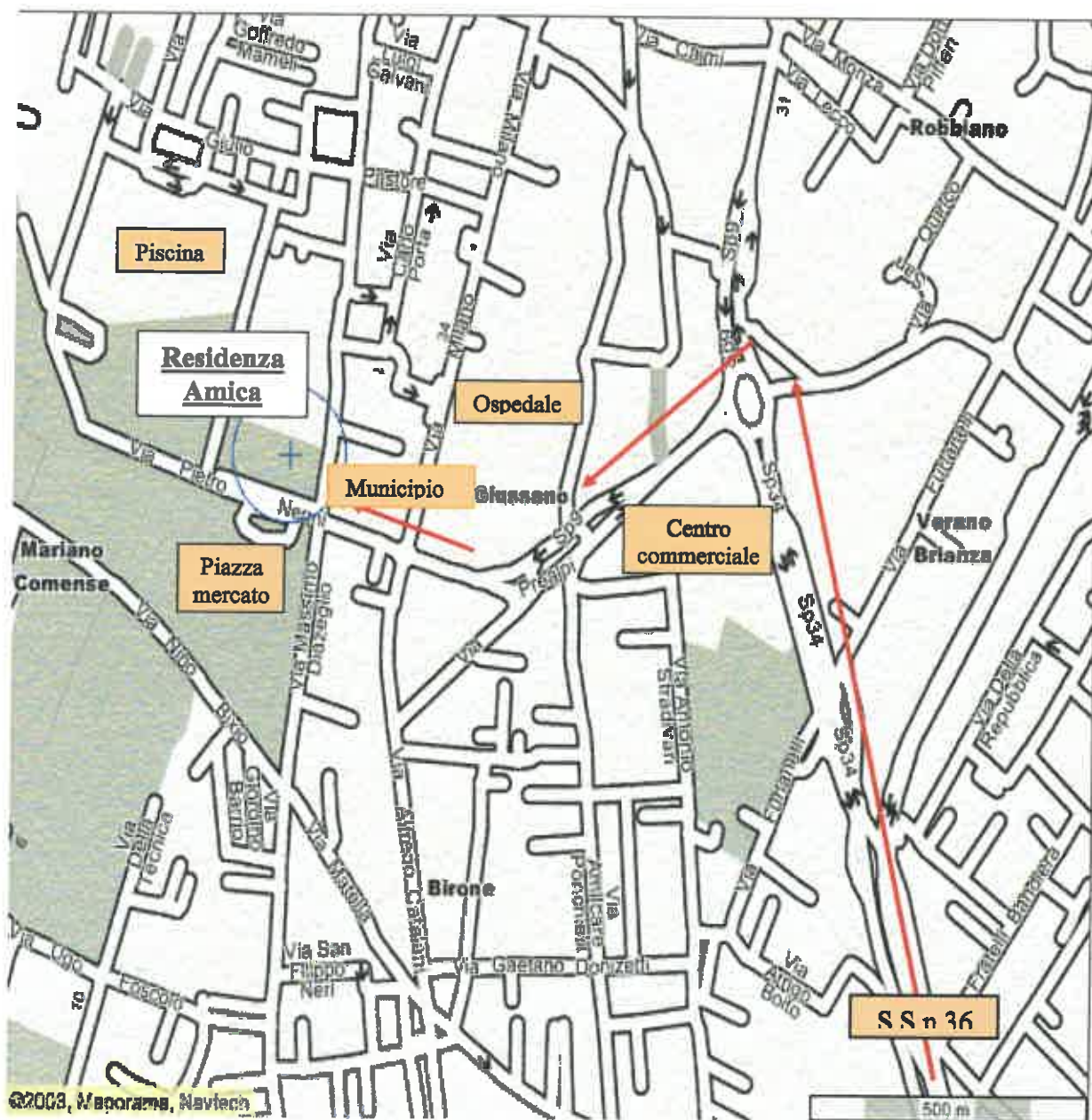


Figura 1. Come raggiungere la residenza in automobile.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

|                                                                                                                    |                                                      |                   |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| <br>Fondazione Residenza Amica Onlus | <b>DOCUMENTO</b><br><br><b>CARTA DEI SERVIZI RSA</b> | Ed. 16            | Pag. 10 / 25 |
|                                                                                                                    |                                                      | Rev. 0            |              |
|                                                                                                                    |                                                      | <b>DOC-CS.RSA</b> |              |

## 2. Cosa offriamo

Informazioni su attività e servizi

---

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

## **ASSISTENZA SANITARIA**

Nella Residenza è garantita l'assistenza medica 24 ore giornaliere per tutti i giorni dell'anno compresi i festivi.

Il medico è presente in struttura di giorno e reperibile durante la notte in caso di chiamata raggiunge la struttura entro il tempo massimo di 30 minuti.

L'aspetto sanitario è coperto dalla presenza di quattro medici.

Per gli interventi specialistici, la struttura si avvale della collaborazione degli ospedali di zona oppure di consulenti qualificati che accedono alla struttura.

All'interno della residenza vengono eseguiti elettrocardiogrammi refertati mediante un servizio di tele cardiologia, prelievi di sangue, di urine che vengono inviati presso il laboratorio dell'ospedale di Giussano o laboratori convenzionati.

L'assistenza è assolutamente gratuita e copre tutti gli interventi che l'istituto fornisce.

## **PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (P.A.I.)**

L'ospite che entra nella Residenza è una persona con alle spalle tutta la sua storia di vita relazionale, sociale e clinica.

Il suo passato deve essere preso in considerazione, rispettato e valorizzato.

L'ospite viene accolto nella Residenza in piena sicurezza nel rispetto delle norme anti covid-19 da un comitato di accoglienza composto da un Team di professionisti che lo accompagnano in struttura.

Si cerca in questo modo di minimizzare al massimo lo stress da istituzionalizzazione e di rendere il meno traumatico possibile il distacco dall'ambiente familiare.

Nei primi giorni di permanenza una equipe composta dal medico, l'infermiere professionale, il fisioterapista, l'animatore e l'ausiliario socio assistenziale partendo dai bisogni sanitari e sociali, dalle esigenze e dalle abitudini di vita, elabora un Piano di Assistenza Individuale per fornire all'ospite un servizio che sia il più adatto a fornire le risposte alle sue necessità.

Ci si avvale per questa stesura delle informazioni acquisite dai parenti dell'anziano per raccogliere tutte le notizie relative ai bisogni, alle abitudini e alle problematiche della persona.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

Questo Piano Assistenziale viene periodicamente rivisto e modificato in relazione alle mutate esigenze cliniche e personali dell'ospite.

## **RIABILITAZIONE**

Il servizio di Riabilitazione è svolto da fisioterapisti iscritti all'albo, seguendo il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) steso dal medico specialista Fisiatra e condiviso durante gli incontri di équipe multidisciplinare.

Per tutti gli ospiti motorialmente autonomi o in carrozzina l'attività viene svolta, in sicurezza e nel rispetto delle indicazioni previste per contrastare la trasmissione del Covid-19, nell'ampia e ben attrezzata palestra, nel salone polifunzionale e nei reparti. Per gli ospiti allettati invece è previsto un programma riabilitativo mirato alla prevenzione dei danni terziari da immobilità.

Vi sono inoltre in dotazione apparecchiature elettromedicali, quali ultrasuoni, ionoforesi, tens ed elettromagneto, per la cura delle patologie muscolo-scheletriche acute e croniche.

I trattamenti sono finalizzati al recupero o mantenimento delle residue abilità motorie, ponendo particolare attenzione ai diversi aspetti della vita quotidiana attraverso lo sviluppo delle strategie più idonee per garantire il massimo grado di autonomia possibile e la corretta postura.

Infine l'équipe riabilitativa si occupa anche della valutazione, regolazione e manutenzione ordinaria degli ausili in uso agli ospiti (carrozze, bascule, cuscini antidecubito, deambulatori,...), la cui prescrizione ATS è di pertinenza del medico specialista Fisiatra.

La terapeuta occupazionale ha come obiettivo la performance occupazionale, ovvero la capacità della persona di coinvolgersi nelle attività della vita quotidiana che deve o vuole compiere. La performance occupazionale è il risultato dell'interazione tra le componenti della persona - ambiente - occupazione e viene definita come

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |





Fondazione Residenza Amica Onlus

## DOCUMENTO

### CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 16

Rev. 0

Pag. 13 / 25

DOC-CS.RSA

l'esperienza di una persona, impegnata in attività significative all'interno di un ambiente.

Il raggiungimento degli obiettivi non può prescindere dal coinvolgimento dell'ospite e del suo contesto familiare.

## ANIMAZIONE

L'equipe di animazione è composta da 3 animatori ed offre agli ospiti un programma giornaliero e mirato in base alle loro capacità manuali e cognitive.

L'operatore nel ruolo di animatore si pone il macro-obiettivo di riuscire a fare da ponte tra l'ospite e i familiari presenti, per supportare entrambi nella fase iniziale di adattamento alla nuova vita in struttura.

Le proposte sono molto varie e comprendono attività manuali, ludiche, stimolazione cognitiva e sensoriale, momenti di svago con feste, pomeriggi musicali, uscite sul territorio e visione di film. Stante l'attuale emergenza sanitaria queste attività si sono notevolmente ridotte al fine di ottemperare alle previste indicazioni per contrastare il contagio da SARS Cov-2 (Covid). In ottemperanza con la normativa in vigore sono state ripristinate le visite con i parenti in presenza, per un tempo limitato.

Particolare importanza viene data alla relazione che si cerca di creare/mantenere durante i trattamenti individuali.

Gli obiettivi fondamentali delle attività animative sono: favorire e mantenere le capacità relazionali, contrastare il decadimento delle abilità di base, fortificando le risorse. Attraverso attività di reminiscenza e R.O.T. informale cercare di recuperare la memoria storica, favorire la conoscenza reciproca, la cooperazione e lo scambio di opinioni, stimolare la partecipazione alle varie attività favorendo l'appartenenza al gruppo e contenere possibili episodi di disforia (stato patologico di ansietà, tristezza e paura).

Si ritiene che partecipare alle varie attività sia in alcune situazioni una vera e propria terapia per la mente e la psicologia dell'ospite.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

**Fondazione Residenza Amica Onlus** Via Massimo D'Azeglio, 70 20833 Giussano, MB

Tel: 0362354336 [info@residenzaamica.com](mailto:info@residenzaamica.com) [www.residenzaamica.com](http://www.residenzaamica.com)

codice fiscale 09582480159 partita iva 00967850967

Decreto Regione Lombardia n. 786/28.06.21

## **DOMANDA DI RICOVERO IN RESIDENZA**

Per il ricovero nella struttura è necessario che l'interessato o un parente faccia pervenire la domanda di ospitalità presso gli uffici amministrativi.

Con la domanda viene compilata una scheda sanitaria conoscitiva che raccoglie tutte le informazioni di tipo sanitario e comportamentale necessarie per un adeguato inserimento nella Residenza Socio Assistenziale.

È quindi opportuno avere con sé eventuali documentazioni sanitarie rilasciate da ospedali o dal medico curante attestanti le patologie più rilevanti.

Si viene in questo modo inseriti nella lista di attesa in ordine cronologico.

Tuttavia esistono dei criteri di priorità:

- a) i residenti a Giussano da almeno 10 anni;
- b) i residenti a Giussano da meno 10 anni;
- c) i residenti nei comuni dell'ATS Monza e Brianza;
- d) i residenti nella provincia di Milano;
- e) tutti gli altri richiedenti ovunque essi risiedano.

Sono equiparati ai residenti a Giussano i residenti in un altro comune che siano ascendenti in linea diretta di 1° grado di persone che risiedano a Giussano, secondo gli stessi criteri indicati ai punti a) e b).

Sono equiparati ai residenti a Giussano secondo lo stesso criterio indicato al punto a) i richiedenti già ospiti nella Divisione C.D.I. che chiedono il trasferimento nella Divisione R.S.A.

Il richiedente, o un suo delegato, deve confermare l'interesse alla ospitalità alla reception ogni 90 giorni a partire dalla data di presentazione della domanda. Alla prima mancanza di conferma la domanda verrà spostata in coda alla lista delle domande ed alla seconda mancanza di conferma verrà eliminata d'ufficio dalla lista.

La Direzione Sanitaria, al momento della accettazione della domanda di ingresso, provvede alla valutazione della idoneità o non idoneità del richiedente ospitalità all'accesso in struttura. Nella ipotesi di idoneità all'accesso la Direzione Sanitaria stabilisce, sulla base delle condizioni psico-fisiche e di autonomia funzionale e motoria del richiedente, il livello di accoglienza (1° piano, 2° piano, 3° piano).

Per quanto riguarda la retta giornaliera di ricovero, attualmente ammonta a  
– € 72,31

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |



La retta, che verrà automaticamente adeguata all'indice FOI del costo della vita al 1/1 di ogni anno, comprende: vitto, alloggio, servizio di fisioterapia, animazione, terapeuta occupazionale, lavanderia, stireria, guardaroba, farmaci, materiale per incontinenza.

E' escluso dalla retta il contributo solo ed unicamente all'ingresso del paziente di € **15,00.=** per marcatura biancheria personale con apposite etichette termo-incollanti con numero identificativo paziente, sono altresì escluse spese per trasporti per visite mediche o accertamenti sanitari presso altre strutture, spese sanitarie extra non previste dal S.S.N. Sono inoltre esclusi dalla retta il servizio di podologia, parrucchiera e barbiere, il cui costo viene reso noto anticipatamente agli ospiti. Quando avviene il ricovero viene consegnato il regolamento in cui sono indicate le norme in uso per la permanenza, i servizi offerti ed ogni altra informazione utile.

Al momento del ricovero, viene chiesto di eseguire un deposito cauzionale tramite un deposito infruttifero pari a due mensilità (60 giorni). Tale deposito infruttifero verrà restituito quando l'ospite lascerà la struttura.

Per maggiori informazioni si prega di contattare gli uffici amministrativi.

Terminato l'attuale periodo di emergenza sanitaria sarà possibile effettuare una visita guidata della struttura da parte di potenziali utenti.

## **MODALITA' DI AMMISSIONE**

### **DOCUMENTI NECESSARI PER L'ACCOGLIENZA**

All'atto dell'ingresso sono necessari:

- tessera sanitaria ed eventuali tessere esenzioni;
- carta di identità;
- autocertificazione di residenza;
- esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti;
- terapia farmacologia in atto;
- eventuale documento di invalidità;
- ultima dichiarazione dei redditi o mod. 730 dei garanti.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

## **ACCOGLIENZA**

Al momento del pre-ingresso verranno consegnati ai parenti i seguenti documenti:

- carta dei servizi (se non già in possesso);
- carta dei diritti della persona anziana;
- questionario di gradimento;
- fac-simile menù;
- scheda per disfunzioni, suggerimenti e reclami;
- regolamento della struttura;
- brochure informativa sulla figura dell'amministratore di sostegno;
- documentazione relativa all'ingresso da firmare dai parenti dell'ospite.

Al momento dell'ingresso verranno svolte le operazioni relative all'accettazione e l'ospite verrà accompagnato in reparto dall'animatore/educatore o fisioterapista e dall'infermiere, il medico, successivamente, provvederà ad effettuare la prima visita al paziente.

Inoltre, al momento dell'accoglienza dell'Ospite verrà informato il comune di residenza dell'assistito dell'ingresso nell'unità di offerta.

## **PRESIDI SANITARI E AUSILI**

L'Istituto provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza e dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito).

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere ausili e ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (carrozine, bastoni, deambulatori ecc.) da parte dell'ATS o direttamente dall'Istituto.

Il Medico provvede, qualora esista la necessità, all'invio telematico all'Inps della domanda relativa alla parte medica, per l'accertamento degli stati di invalidità che deve essere poi consegnata ad un CAAF, cura dei parenti, per completare la pratica.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

## **DIMISSIONI/TRASFERIMENTI**

Al momento della dimissione e/o trasferimenti, il medico responsabile stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli esiti degli esami e la terapia effettuata e consigliata. Le modalità di dimissione sono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali. Alla dimissione viene consegnato in busta chiusa la documentazione clinica personale. In caso di decesso sarà compito del medico di turno contattare i parenti per informarli sull'accaduto. Sarà quindi, a discrezione della famiglia, contattare una società di onoranze funebri per l'espletamento della tumulazione; sino a quel momento la salma verrà sistemata nell'apposita camera ardente.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente o ai suoi familiari.

Al momento del ricovero in Istituto viene richiesto al paziente il consenso al trattamento dei suoi dati personali e sanitari secondo i termini di legge.

## **CERTIFICATI**

Il rilascio di certificati medici deve essere richiesto alla direzione sanitaria mentre il rilascio di dichiarazioni amministrative e fiscali va richiesto agli uffici amministrativi.

## **CARTELLA CLINICA E DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Su richiesta, da compilarsi su apposito modulo, è previsto il rilascio di copia della cartella clinica e documentazione sanitaria, al costo di € 50,00. Tempi per il rilascio 7 giorni.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

## **DETRAZIONI FISCALI**

Annualmente verrà rilasciata a ciascun Ospite e/o alle persone che concorrono al pagamento della sua retta, la dichiarazione prevista dalla D.G.R. XI/1298 del 25/02/2019, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ciò ai fini delle eventuali detrazioni fiscali.

## **PASTI**

I pasti vengono serviti in sala ristorante per gli ospiti autonomi nell'alimentazione e nelle sale da pranzo dei settori per i soggetti più compromessi.

Gli orari di distribuzione dei pasti sono i seguenti:

- colazione, ore 8.30-9.00;
- pranzo, ore 11.45;
- merenda, ore 15.30;
- cena, ore 18.00.

La Direzione Sanitaria della struttura propone un menù tipo.

Il menù diviso in estivo e invernale, con una possibilità di scelta tra due primi e due secondi piatti, varia settimanalmente ed è esposto nella sala ristorante.

Gli incaricati provvedono a raccogliere le scelte da ciascun ospite.

È inoltre previsto un menù personalizzato indicato dal medico di reparto per pazienti con particolari patologie.

Acqua, vino, succhi di frutta vengono distribuiti compatibilmente con le condizioni di salute dei pazienti.

## **GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI**

La giornata dell'Ospite alterna periodi di impegno sanitario-assistenziale, sociale e ludico a periodi di riposo.

|       |                                                    |
|-------|----------------------------------------------------|
| 7,00  | alzata graduale ed igiene personale dell'Ospite    |
| 8,00  | colazione e momento di socializzazione             |
| 10,00 | attività di animazione o trattamenti fisioterapici |
| 12,00 | pranzo Ospiti                                      |

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |



# DOCUMENTO

## CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 16

Rev. 0

Pag. 19 / 25

DOC-CS.RSA

|       |                                                                  |
|-------|------------------------------------------------------------------|
| 12,30 | accompagnamento Ospiti per chi lo desidera al riposo pomeridiano |
| 14,00 | alzata                                                           |
| 15,00 | merenda                                                          |
| 16,00 | attività di animazione o trattamenti fisioterapici               |
| 18,00 | cena Ospiti                                                      |
| 19,00 | inizio allettamento per la notte                                 |
| 20.15 | giro di controllo e camomilla                                    |

## LE VISITE DEI PARENTI

Attualmente, in ottemperanza delle indicazioni Ministeriali e Regionali, le visite ai parenti sono appositamente regolamentate con atto della Direzione della Fondazione. Al termine della emergenza sanitaria in corso, verranno ripristinate come sotto indicate:

l'orario di apertura della struttura è libero nelle ore diurne. Regolamentato dalle ore 20 alle ore 8.

L'orario consigliato di accesso ai parenti è compreso dalle 10.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 20.30.

Le visite non devono essere di ostacolo alle attività di assistenza e non devono provocare disturbo al riposo degli ospiti. Non è consentito l'accesso alle cucine ed ai locali tecnici.

Per accedere al di fuori dell'orario stabilito occorre autorizzazione del medico responsabile.

Gli ospiti possono uscire dalla Residenza solo dopo che il parente abbia fatto richiesta scritta mediante l'apposito modulo predisposto dalla Amministrazione. Al momento dell'uscita e del rientro deve essere sempre informato il personale di piano.

I medici di reparto sono disponibili a fornire informazioni relative allo stato di salute dell'ospite previo appuntamento.

Non è consentito fare avere agli ospiti apparecchiature elettriche ed a gas, spine, adattatori e prolunghe per apparecchiature elettriche, accendini e fiammiferi, sigarette, alcoolici, sostanze alimentari. Eventuali eccezioni devono essere preventivamente autorizzate per iscritto dalla Direzione.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

**Fondazione Residenza Amica Onlus** Via Massimo D'Azeglio, 70 20833 Giussano, MB

Tel: 0362354336 [info@residenzaamica.com](mailto:info@residenzaamica.com) [www.residenzaamica.com](http://www.residenzaamica.com)

codice fiscale 09582480159 partita iva 00967850967

Decreto Regione Lombardia n. 786/28.06.21



## **SERVIZI PER LA PERSONA**

### ➤ **PARRUCCHIERE E BARBIERE**

L'Ente mette a disposizione un locale per il servizio esterno del parrucchiere/barbiere.

### ➤ **LAVANDERIA E STIRERIA**

All'interno della Residenza funziona un servizio di lavanderia e stireria della biancheria personale. Per capi delicati è consigliato il lavaggio esterno (ogni capo deve essere contrassegnato da un bollino rosso, che verrà applicato dalla nostra lavanderia)

## **SEVIZIO DI PODOLOGIA**

L'Ente mette a disposizione un locale per il servizio esterno del podologo.

## **VOLONTARI**

Attualmente sono operanti presso l'Istituto volontari facenti parte della "Associazione di Volontariato Residenza Amica – ODV".

I volontari, durante il loro servizio, sono identificabili tramite l'apposito cartellino di riconoscimento. Svolgono funzioni di supporto alle attività di animazione e di sostegno ai pazienti.

Il referente per i volontari è il Presidente pro-tempore il quale fa capo al servizio U.R.P.

## **SERVIZIO RELIGIOSO**

Il servizio religioso cattolico, con la celebrazione della messa presso la chiesa della Fondazione, nella giornata del lunedì pomeriggio.

È possibile l'ascolto e la visione della S. Messa anche nei reparti di degenza tramite filodiffusione.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |



## DOCUMENTO

### CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 16

Rev. 0

Pag. 21 / 25

DOC-CS.RSA

## OGGETTI PERSONALI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'amministrazione dell'Istituto non risponde di eventuali furti.

## TELEVISIONE

Ogni reparto è dotato di un apparecchio televisivo situato nel soggiorno. Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo di piccole dimensioni.

## CENTRO POLIFUNZIONALE

L'Istituto è dotato di una sala per gli ospiti dotata di videoproiettore, impianto stereo e proiettore per diapositive.

La sala viene anche utilizzata per corsi e attività ricreative aperte anche alla partecipazione esterna.

## FUMO

Nel rispetto delle norme di Legge vigenti e per la tutela della sicurezza è assolutamente vietato fumare all'interno della struttura.

## EMERGENZE, NORME ANTINFORTUNISTICHE E ANTINCENDIO

Nell'Istituto è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare in contro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Parte del personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

**Fondazione Residenza Amica Onlus** Via Massimo D'Azeglio, 70 20833 Giussano, MB

Tel: 0362354336 [info@residenzaamica.com](mailto:info@residenzaamica.com) [www.residenzaamica.com](http://www.residenzaamica.com)

codice fiscale 09582480159 partita iva 00967850967

Decreto Regione Lombardia n. 786/28.06.21

# 3. Progetti e programmi

Standard di qualità, impegni e programmi

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

## **QUALITA' DELLE PRESTAZIONI**

L'Istituto concentra la propria attenzione sui seguenti obbiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali;
- migliorare il livello di comunicazione con l'utenza.

## **STRUMENTI DI VERIFICA E DI INFORMAZIONE**

Sono previsti:

- somministrazione di questionari di gradimento per parenti/ospiti che viene somministrato una volta all'anno. i risultati del questionario vengono resi noti mediante una riunione rivolta ai parenti e ospiti;
- incontri con i familiari: almeno una volta all'anno in concomitanza con la verifica dei questionari o in occasione di problematiche in atto.

## **INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA**

All'interno della struttura sono previsti:

- la riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate;
- la comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- la sicurezza tecnologica ed impiantistica delle attrezzature curata dal servizio di prevenzione e protezione.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

|                                                                                                                      |                                                      |            |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <br>Fondazione Residenza Amica Onlus | <b>DOCUMENTO</b><br><br><b>CARTA DEI SERVIZI RSA</b> | Ed. 16     | Pag. 24 / 25 |
|                                                                                                                      |                                                      | Rev. 0     |              |
|                                                                                                                      |                                                      | DOC-CS.RSA |              |

# 4. Tutela e Partecipazione

Funzioni di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e verifica

---

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |





## DOCUMENTO

### CARTA DEI SERVIZI RSA

Ed. 16

Rev. 0

Pag. 25 / 25

DOC-CS.RSA

## **UFFICIO DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO (U.R.P.)**

Per qualsiasi tipo di informazione è possibile contattare l'Ufficio Relazione con il Pubblico presso gli uffici amministrativi, il quale provvederà a soddisfare ogni richiesta e ad assistere quanti interessati per le esplicazioni delle modalità di accesso.

Inoltre, è possibile concordare una visita guidata all'interno della Residenza per conoscere personalmente l'ambiente ed i servizi offerti. Referente per l'ufficio U.R.P. è la sig.ra Lorena Zorloni, telefono 0362/354336, attualmente le visite in struttura sono sospese causa emergenza sanitaria.

In caso di eventuali disagi riguardanti l'erogazione dei servizi è necessario compilare la scheda per "la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami" allegata alla presente carte dei servizi, l'ufficio provvederà a verificare l'accaduto e a porvi rimedio entro il termine massimo di 15 giorni.

## **TUTELA**

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'U.R.P.

Inoltre, si ricorda che è possibile richiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, si può accedere all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente.

Il referente per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali è il Direttore Sanitario.

## **PARTECIPAZIONE E VERIFICA**

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi che li rappresentano.

Residenza Amica garantisce la verifica annuale degli obiettivi e degli standard prefissati.

La verifica della qualità e degli standard viene eseguita attraverso la compilazione di questionari da parte degli utenti, caregiver e degli operatori.

I risultati dei questionari verranno resi noti ai parenti mediante riunione pubblica.

| Data       | Descrizione                      | Redatto                                   | Verificato                                | Approvato          |
|------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 23/01/2023 | Documento: Carta dei servizi RSA | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale<br>Direttore Sanitario | Direttore Generale |

**Fondazione Residenza Amica Onlus** Via Massimo D'Azeglio, 70 20833 Giussano, MB

Tel: 0362354336 [info@residenzaamica.com](mailto:info@residenzaamica.com) [www.residenzaamica.com](http://www.residenzaamica.com)

codice fiscale 09582480159 partita iva 00967850967

Decreto Regione Lombardia n. 786/28.06.21



# **ALLEGATO D**

## **Della delibera della Regione Lombardia 7435**

### **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

#### ***Introduzione***

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

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

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

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze 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 della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.  
La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle

formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

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

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

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

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

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

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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







| Molto<br>soddisfatto | Soddisfatto | Poco<br>soddisfatto | Insoddisfatto |
|----------------------|-------------|---------------------|---------------|
|----------------------|-------------|---------------------|---------------|



E) Come giudica i servizi offerti dall'animazione?

☐☐☐☐

F) Come giudica la presenza e Attività dei volontari?

☐☐☐☐

G) Come giudica il servizio offerto dai centralinisti?

☐☐☐☐

H) Come giudica la pulizia della Camera e del reparto?

☐☐☐☐

I) Come giudica la qualità del servizio di lavanderia?

☐☐☐☐

Quali suggerimenti ritiene opportuno aggiungere?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Telefono 0362/354336  
info@residenzaamica.com

Fondazione  
Residenza  
Amica  
Onlus

QUESTIONARIO  
DI  
GRADIMENTO

L:\opg\in\questionario.doc

# MENU' ESTIVO 2022

Decorrenza 16 maggio 2022

## 1° SETTIMANA

| Giorno    | PRANZO                                                                                        | CENA                                                                                       |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lunedì    | PASTA ALL'AMATRICIANA<br>POLLO AL FORNO<br>COSTE<br>FRUTTA FRESCA                             | MINISTRONE CON PASTA<br>FRITTATA DI VERDURE<br>FINOCCHI<br>FRUTTA COTTA                    |
| Martedì   | RISOTTO ALLO ZAFFERANO<br>LONZA AL LATTE<br>FAGIOLI IN INSALATA<br>FRUTTA FRESCA              | ZUPPA TOSCANA<br>TORTINO TONNO E PATATE<br>CAROTE<br>FRUTTA COTTA                          |
| Mercoledì | PASTA ALLE VERDURE<br>SPEZZATINO DI MANZO<br>PISELLI<br>BUDINO/YOGURT                         | RISO E PATATE IN BRODO<br>BOLOGNA<br>TRIS DI VERDURE<br>FRUTTA COTTA                       |
| Giovedì   | PASTA AI FORMAGGI<br>CAPRESE<br>FRUTTA FRESCA                                                 | PASTA E CECI<br>SALAME MILANO<br>ERBETTE<br>FRUTTA COTTA                                   |
| Venerdì   | PASTA ALLE COZZE<br>FILETTO DI PLATESSA GRATIN<br>BROCCOLETTI<br>FRUTTA FRESCA                | CREMA DI VERDURA<br>RICOTTINA<br>ZUCCHINE<br>FRUTTA COTTA                                  |
| Sabato    | RISOTTO ALLA PARMIGIANA<br>TACCHINO CON SALSA TONNATA<br>PISELLI<br>FRUTTA FRESCA DI STAGIONE | PASSATO DI ZUCCHINE CON PASTA<br>TALEGGIO<br>CAVOLFIORI<br>FRUTTA COTTA                    |
| Domenica  | PASTA PASTICCIATA<br>ARROSTO DI VITELLO<br>PATATE AL FORNO<br>MACEDONIA/ DOLCE                | MINISTRONE CON RISO<br>INVOLTINI DI PROSCIUTTO E<br>FORMAGGIO<br>FAGIOLINI<br>FRUTTA COTTA |

*Ristorazione  
Oggi*



# MENU' ESTIVO 2022

Decorrenza 16 maggio 2022

## 2° SETTIMANA

| <b>Giorno</b>    | <b>PRANZO</b>                                                            | <b>CENA</b>                                                                 |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lunedì</b>    | PASTA AL PESTO<br>ROLLATINA<br>FINOCCHI<br>FRUTTA FRESCA                 | CREMA DI PATATE E PORRI<br>PROSCIUTTO CRUDO<br>MELONE<br>FRUTTA COTTA       |
| <b>Martedì</b>   | PASTA CON RAGÙ<br>BRESAOLA OLIO E LIMONE<br>POMODORI<br>FRUTTA FRESCA    | MINISTRONE CON PASTA<br>FRITTATA AL FORMAGGIO<br>PISELLI<br>FRUTTA COTTA    |
| <b>Mercoledì</b> | PASTA AL POMODORO<br>POLLO AGLI AROMI<br>CAVOLFIORI<br>BUDINO/YOGURT     | PASTINA IN BRODO<br>TALEGGIO<br>ERBETTE<br>FRUTTA COTTA                     |
| <b>Giovedì</b>   | RISOTTO ALLA MILANESE<br>SALSICCIA AL FORNO<br>ZUCCHINE<br>FRUTTA FRESCA | MINISTRA D'ORZO<br>TORTA RICOTTA E SPINACI<br>VERDURE MISTE<br>PRUGNE COTTE |
| <b>Venerdì</b>   | PASTA AL TONNO<br>BASTONCINI DI MERLUZZO<br>FAGIOLINI<br>FRUTTA FRESCA   | MINISTRONE<br>CAPRINO<br>CAVOLFIORI<br>FRUTTA COTTA                         |
| <b>Sabato</b>    | PASTA INTEGRALE SPECK E<br>ZUCCHINE<br>HAMBURGER DI MANZO<br>BROCCOLETTI | ZUPPA TOSCANA<br>POLLO LESSO<br>CAROTE<br>FRUTTA COTTA                      |
| <b>Domenica</b>  | LASAGNE<br>ARROSTO DI TACCHINO<br>FINOCCHI GRATINATI<br>MACEDONIA/DOLCE  | PASTA AL POMODORO<br>BOLOGNA<br>COSTE<br>FRUTTA COTTA                       |

*Ristorazione  
Oggi*



# MENU' ESTIVO 2022

Decorrenza 16 maggio 2022

## 3° SETTIMANA

| Giorno    | PRANZO                                                                                   | CENA                                                                                                        |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lunedì    | ORECCHIETTE AI BROCCOLI<br>BON ROLL DI TACCHINO<br>FAGIOLINI<br>FRUTTA FRESCA            | RISO E PISELLI IN BRODO<br>ROBIOLA<br>ZUCCHINE<br>FRUTTA COTTA                                              |
| Martedì   | GNOCCHI AL POMODORO<br>FILETTO DI NASELLO ALLA VENETA<br>PISELLI<br>FRUTTA FRESCA        | CREMA DI CAROTE<br>BOLOGNA<br>TRIS DI VERDURE<br>FRUTTA COTTA                                               |
| Mercoledì | RISOTTO PARMIGIANA<br>LONZA CON SALSA TONNATA<br>INSALATA MISTA<br>BUDINO/YOGURT         | PASTINA IN BRODO<br>FRITTATA AL FORMAGGIO<br>ERBETTE<br>FRUTTA COTTA                                        |
| Giovedì   | PASTA AL POMODORO<br>PETTO DI POLLO ALLA PIZZAIOLA<br>SPINACI AL BURRO<br>FRUTTA FRESCA  | PASTA E FAGIOLI<br>INVOLTINI DI PROSCIUTTO<br>COTTO E INSALATA RUSSA<br>CAROTE PREZZEMOLATE<br>FRUTTA COTTA |
| Venerdì   | PASTA AI FRUTTI DI MARE<br>PLATESSA IMPANATA<br>BROCCOLETTI<br>FRUTTA FRESCA             | MINISTRONE CON PASTA<br>CRESCENZA<br>CATALOGNA<br>FRUTTA COTTA                                              |
| Sabato    | INSALATA DI RISO<br>FESA DI TACCHINO AGLI AGRUMI<br>PATATE PREZZEMOLATE<br>FRUTTA FRESCA | PASTA AL POMODORO<br>SALAME MILANO<br>FAGIOLINI<br>FRUTTA COTTE                                             |
| Domenica  | PASTA AL RAGÙ<br>ARISTA AL VINO BIANCO<br>CAVOLFIORI<br>MACEDONIA/DOLCE                  | PASSATO DI VERDURA<br>RICOTTA<br>CAROTE<br>FRUTTA COTTA                                                     |

*Ristorazione  
Oggi*



# MENU' ESTIVO 2022

Decorrenza 16 maggio 2022

## 4° SETTIMANA

| Giorno    | PRANZO                                                                                           | CENA                                                                        |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Lunedì    | PASTA INTEGRALE POMODORO<br>E RICOTTA<br>INSALATA DI POLLO CON<br>VERDURE COTTE<br>FRUTTA FRESCA | RISO E PREZZEMOLO<br>BRESAOLA RUCOLA E GRANA<br>BROCCOLETTI<br>FRUTTA COTTA |
| Martedì   | INSALATA DI PASTA<br>MERLUZZO IN UMIDO<br>CAROTE<br>FRUTTA FRESCA                                | MINESTRA CON FARRO<br>MOZZARELLA<br>POMODORI<br>FRUTTA COTTA                |
| Mercoledì | RAVIOLINI BURRO E SALVIA<br>LONZA ARROSTO<br>PATATE<br>BUDINO/YOGURT                             | PASSATO DI VERDURA<br>BOLOGNA<br>ZUCCHINE<br>FRUTTA COTTA                   |
| Giovedì   | PASTA ALLA BOSCAIOLA<br>SPEZZATINO DI TACCHINO<br>CAVOLFIORI ALL'OLIO<br>FRUTTA FRESCA           | MINISTRONE<br>TORTINO BROCCOLI E TALEGGIO<br>COSTE ALL'OLIO<br>FRUTTA COTTA |
| Venerdì   | PASTA AI FRUTTI DI MARE<br>INSALATA DI TONNO<br>FRUTTA FRESCA                                    | PASTA AL POMODORO<br>CRESCENZA<br>ERBETTE<br>FRUTTA COTTA                   |
| Sabato    | PASTA ALLE OLIVE<br>AFFETTATO DI TACCHINO<br>PATATE PREZZEMOLATE<br>FRUTTA FRESCA                | MINESTRA DI CECI<br>EMMENTHAL<br>CAROTE E PISELLI<br>FRUTTA COTTA           |
| Domenica  | RISO AL FORNO<br>COPPA ARROSTO<br>CAPONATA DI VERDURE<br>MACEDONIA/DOLCE                         | PASTINA IN BRODO<br>PROSCIUTTO CRUDO<br>FAGIOLINI<br>FRUTTA COTTA           |

Ristorazione  
Oggi



# MENU' INVERNALE 2022/2023

In vigore dal 18/10/22

## 1° SETTIMANA

| Giorno           | PRANZO                                                                              | CENA                                                                                    |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lunedì</b>    | PASTA ALL'AMATRICIANA<br>POLLO ALLA CACCIATORA<br>COSTE<br>FRUTTA FRESCA            | MINISTRONE CON PASTA<br>FRITTATA DI VERDURE<br>FINOCCHI<br>FRUTTA COTTA                 |
| <b>Martedì</b>   | RISOTTO ALLO ZAFFERANO<br>LONZA AL LATTE<br>FAGIOLI ALL'UCCELLETTA<br>FRUTTA FRESCA | ZUPPA TOSCANA<br>TORTINO TONNO E PATATE<br>CAROTE<br>FRUTTA COTTA                       |
| <b>Mercoledì</b> | PIZZA<br>FORMAGGIO<br>PATATINE<br>BUDINO/YOGURT                                     | RISO E PATATE IN BRODO<br>BOLOGNA<br>TRIS DI VERDURE<br>FRUTTA COTTA                    |
| <b>Giovedì</b>   | PIZZOCCHERI<br>FAGIOLINI<br>FRUTTA FRESCA                                           | PASTA E CECI<br>MOZZARELLA<br>ERBETTE<br>FRUTTA COTTA                                   |
| <b>Venerdì</b>   | PASTA ALLE COZZE<br>PLATESSA AL BURRO<br>BROCCOLETTI<br>FRUTTA FRESCA               | CREMA DI VERDURA<br>SALAME MILANO<br>ZUCCHINE<br>FRUTTA COTTA                           |
| <b>Sabato</b>    | RISOTTO ALLA PARMIGIANA<br>POLPETTONE<br>PISELLI<br>FRUTTA FRESCA DI STAGIONE       | PASSATO DI CANNELLINI CON PASTA<br>TALEGGIO<br>CAVOLFIORI<br>FRUTTA COTTA               |
| <b>Domenica</b>  | PASTA AI FUNGHI<br>BRASATO CON POLENTA<br>MACEDONIA/ DOLCE                          | MINISTRONE CON RISO<br>INVOLTINI DI PROSCIUTTO E FORMAGGIO<br>FAGIOLINI<br>FRUTTA COTTA |

Il Direttore Sanitario



Ristorazione  
Oggi





# MENU' INVERNALE 2022/2023

In vigore dal 18/10/22

## 2° SETTIMANA

| Giorno           | PRANZO                                                                                    | CENA                                                                        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lunedì</b>    | PASTA AL PESTO<br>ROLLATINA<br>FINOCCHI<br>FRUTTA FRESCA                                  | CREMA DI PATATE E PORRI<br>PROSCIUTTO<br>CAROTE<br>FRUTTA COTTA             |
| <b>Martedì</b>   | POLENTA<br>GORGONZOLA<br>FAGIOLINI<br>FRUTTA FRESCA                                       | MINISTRONE CON PASTA<br>FRITTATA AL PROSCIUTTO<br>PISELLI<br>FRUTTA COTTA   |
| <b>Mercoledì</b> | PASTA AL POMODORO<br>POLLO AL FORNO<br>CAVOLFIORI<br>BUDINO/YOGURT                        | PASTINA IN BRODO<br>RICOTTINA<br>ERBETTE<br>FRUTTA COTTA                    |
| <b>Giovedì</b>   | RISOTTO AI FUNGHI<br>SALSICCIA AL FORNO<br>ZUCCHINE<br>FRUTTA FRESCA                      | MINESTRA D'ORZO<br>TORTA RICOTTA E SPINACI<br>VERDURE MISTE<br>FRUTTA COTTA |
| <b>Venerdì</b>   | PASTA AL TONNO<br>BASTONCINI DI MERLUZZO<br>FAGIOLINI<br>FRUTTA FRESCA                    | MINISTRONE<br>CAPRINO<br>CAVOLFIORI<br>FRUTTA COTTA                         |
| <b>Sabato</b>    | PASTA INTEGRALE SPECK E<br>ZUCCHINE<br>HAMBURGER DI MANZO<br>BROCCOLETTI<br>FRUTTA FRESCA | ZUPPA TOSCANA<br>POLLO LESSO<br>CAROTE<br>FRUTTA COTTA                      |
| <b>Domenica</b>  | LASAGNE<br>ARROSTO DI TACCHINO<br>FINOCCHI GRATINATI<br>MACEDONIA/DOLCE                   | RISO E PREZZEMOLO<br>BOLOGNA<br>COSTE<br>FRUTTA COTTA                       |

Il Direttore Sanitario



Ristorazione  
Oggi



# MENU' INVERNALE 2022/2023

In vigore dal 18/10/22

## 3° SETTIMANA

| Giorno    | PRANZO                                                                            | CENA                                                                            |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Lunedì    | ORECCHIETTE AI BROCCOLI<br>BON ROLL DI TACCHINO<br>FAGIOLINI<br>FRUTTA FRESCA     | PASTA E CECI<br>ROBIOLA<br>ZUCCHINE<br>FRUTTA COTTA                             |
| Martedì   | GNOCCHI AL POMODORO<br>FILETTO DI NASELLO ALLA VENETA<br>PISELLI<br>FRUTTA FRESCA | CREMA DI CAROTE<br>BOLOGNA<br>TRIS DI VERDURE<br>FRUTTA COTTA                   |
| Mercoledì | POLENTA<br>BRUSCIUTT<br>FAGIOLINI<br>BUDINO/YOGURT                                | PASTINA IN BRODO<br>INVOLTINO PROSCIUTTO E<br>FORMAGGIO<br>ERBETTE              |
| Giovedì   | PIZZA<br>PROSCIUTTO COTTO<br>PATATINE<br>FRUTTA FRESCA                            | PASTA E FAGIOLI<br>FRITTATA AL FORMAGGIO<br>CAROTE PREZZEMOLATE<br>FRUTTA COTTA |
| Venerdì   | RISOTTO AI FRUTTI DI MARE<br>PLATESSA IMPANATA<br>BROCCOLETTI<br>FRUTTA FRESCA    | MINISTRONE CON PASTA<br>CRESCENZA<br>CATALOGNA<br>FRUTTA COTTA                  |
| Sabato    | TRIPPA ALLA MILANESE<br>PATATE PREZZEMOLATE<br>FRUTTA FRESCA                      | PASTA AL POMODORO<br>SALAME MILANO<br>FAGIOLINI<br>FRUTTA COTTA                 |
| Domenica  | PASTA AL RAGU'<br>COSCIOTTO AL FORNO<br>CAVOLEFIORE<br>MACEDONIA/DOLCE            | PASSATO DI VERDURA<br>RICOTTINA<br>CAROTE<br>FRUTTA COTTA                       |

Il Direttore Sanitario



Ristorazione  
Oggi



# MENU' INVERNALE 2022/2023

In vigore dal 18/10/22

## 4° SETTIMANA

| Giorno    | PRANZO                                                                                 | CENA                                                                               |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Lunedì    | PASTA INTEGRALE POMODORO<br>E RICOTTA<br>COTECHINO<br>LENTICCHIE<br>FRUTTA FRESCA      | RISO E PREZZEMOLO<br>BRESAOLA CON SCAGLIE DI GRANA<br>BROCCOLETTI<br>FRUTTA COTTA  |
| Martedì   | RISOTTO ALLA MONZESE<br>MERLUZZO IN UMIDO<br>CAROTE<br>FRUTTA FRESCA                   | MINESTRA CON FARRO<br>FRITTATA CON SPINACI<br>FINOCCHI<br>FRUTTA COTTA             |
| Mercoledì | RAVIOLINI BURRO E SALVIA<br>ARROSTO DI VITELLO<br>PISELLI<br>BUDINO/YOGURT             | PASSATO DI VERDURA<br>BOLOGNA<br>ZUCCHINE<br>FRUTTA COTTA                          |
| Giovedì   | PASTA ALLA BOSCAIOLA<br>SPEZZATINO DI TACCHINO<br>CAVOLFIORI ALL'OLIO<br>FRUTTA FRESCA | RISO E PREZZEMOLO<br>TORTINO BROCCOLI E TALEGGIO<br>COSTE ALL'OLIO<br>FRUTTA COTTA |
| Venerdì   | PASTA AI FRUTTI DI MARE<br>BASTONCINI DI PESCE<br>ZUCCHINE<br>FRUTTA FRESCA            | MINISTRONE DI VERDURE<br>AFFETTATO DI TACCHINO<br>ERBETTE<br>FRUTTA COTTA          |
| Sabato    | PASTA ALLE OLIVE<br>STRACOTTO DI MANZO<br>PATATE PREZZEMOLATE<br>FRUTTA FRESCA         | MINESTRA DI CECI E<br>PATATE<br>EMMENTHAL<br>CAROTE E PISELLI<br>FRUTTA COTTA      |
| Domenica  | CASSOEULA<br>POLENTA<br>MACEDONIA/DOLCE                                                | RAVIOLINI IN BRODO<br>PROSCIUTTO CRUDO<br>FAGIOLINI<br>FRUTTA COTTA                |

Il Direttore Sanitario



Ristorazione  
Oggi





Fondazione Residenza Amica Onlus

# MODULO DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Ed. 02

Luglio 2014

Pagina 1 / 1

MOD-REC 01

DATA: .....

RAPPORTO N. ....

## DESCRIZIONE DISFUNZIONE, SUGGERIMENTO, RECLAMO

### FONTE DI RILEVAZIONE

### FIRMA

### NOTIFICATO A

OPERATORE \_\_\_\_\_ RUOLO \_\_\_\_\_

PARENTE \_\_\_\_\_ DELL'OSPITE \_\_\_\_\_

OSPITE \_\_\_\_\_

ALTRO \_\_\_\_\_

### AZIONE N. 1

### AZIONE N. 2

DATA: .....

FIRMA: .....

DATA ENTRO CUI CHIUDERE: .....

### VERIFICA CHIUSURA E CONCLUSIONI RGI

ESITO: ☐ SODDISFACENTE

☐ NON SODDISFACENTE

APERTURA DELLA NON CONFORMITA' ☐ SI

☐ NO

DATA: .....

FIRMA: .....