



Fondazione San Germano ONLUS RSA



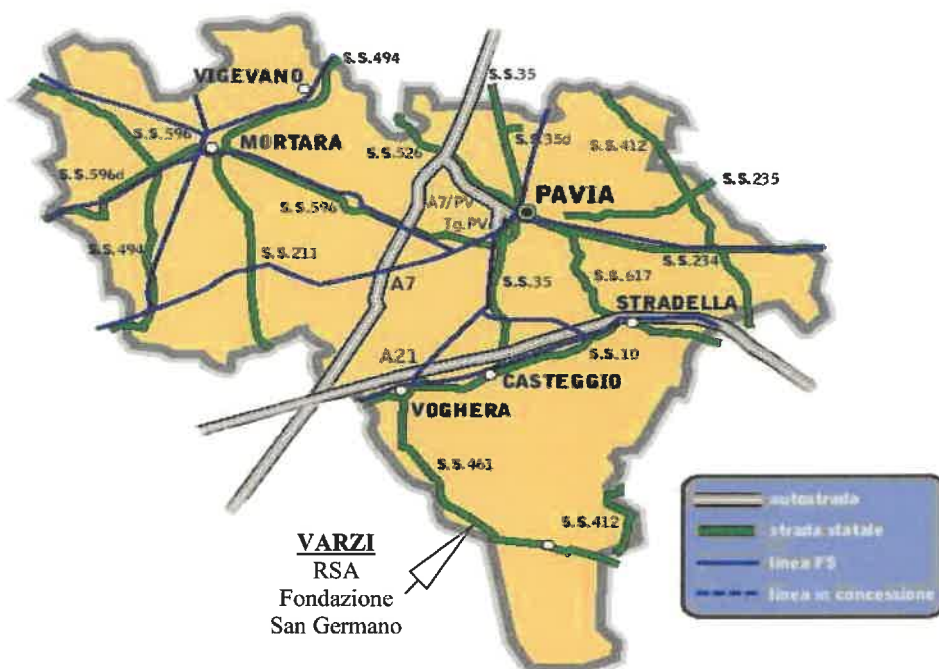
La Carta dei Servizi

Via F. Repetti, 12
27057 VARZI (Pavia)
Tel. 0383/544811 Fax 0383/544872
www.fondazione-sangermano.it
e-mail: info@fondazione-sangermano.it

27	03-12-2025	
Revisione	Data	Approvazione



COME ARRIVARE



- **IN AUTO**

Da Pavia, SS 35 dei Giovi dopo il ponte del Po, prendere per Voghera, seguire la SS 461 del Penice.

Da Milano, autostrada A7 uscita Casei Gerola, direzione Voghera, seguire per Varzi (SS 461).

Da Genova, autostrada A7 uscita Tortona, direzione Voghera, seguire per Varzi (SS 461).

Da Torino/Piacenza, autostrada A21, uscita Voghera, seguire per Varzi (SS 461).

Arrivati in Varzi (da Voghera), alla prima rotonda, svoltare a sinistra in Via Repetti, l'RSA. è situata sulla destra dell'Ospedale.

Distanze stradali in KM da: Voghera 35, Pavia 55, Milano 100, Torino 155, Genova 110.

- **IN TRENO**

Stazione di Voghera, autolinee AUTOGUIDOVIE per Varzi.

- **IN AEREO**

Aeroporto di Linate e Malpensa

- **IN BUS**

Da Voghera autolinee AUTOGUIDOVIE Voghera – Varzi

Da Pavia, Milano ed i centri minori della Valle Staffora autolinee AUTOGUIDOVIE

(<http://pavia.autoguidovie.it/>)



PREMESSE

La Carta dei Servizi per i Cittadini

La CARTA DEI SERVIZI è il primo documento dal quale partire per conoscere questa FONDAZIONE:

dà le informazioni essenziali per accedere ai Servizi e orientarsi nei percorsi Socio Sanitari Assistenziali generali e/o specifici destinati ad alcune tipologie di popolazione (ad es. cure domiciliari, NAP, NAT, Alzheimer ecc.)

Chi ha bisogno di entrare più nello specifico può rivolgersi ai Punti Informativi interni o agli UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO o ancora consultare altri documenti di informazione che fanno parte di un piano di comunicazione differenziato dei singoli Servizi orientata al Cittadino.

L'adozione della "Carta" ha un ruolo importante nel miglioramento della qualità dei Servizi, poiché sulla base degli impegni e delle garanzie indicate dai Reparti Operativi i Cittadini sono posti nelle condizioni di valutarne l'adeguatezza e l'affidabilità.

L'obiettivo della trasparenza e della garanzia di qualità è perseguito attraverso un lavoro che vede impegnata tutta l'organizzazione nell'analisi di ciò che funziona o non funziona, degli ostacoli da rimuovere, dei problemi da risolvere per la costruzione di percorsi sanitari equi ed in grado di rispondere ai bisogni.

Gli impegni saranno assunti tenendo conto di quegli aspetti e quei problemi per i quali il cittadino si aspetta una risposta efficiente e efficace.

Questa Carta dei Servizi sarà ampiamente diffusa ai Cittadini e a tutti gli interlocutori privilegiati che si occupano di promuovere i percorsi socio sanitari assistenziali nella nostra Istituzione.

La carta dei servizi è un documento emesso dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione San Germano ed è parte integrante del Regolamento Interno e del Contratto di Ospitalità RSA. Ogni variazione del presente documento verrà tempestivamente comunicata a tutti i Clienti della Fondazione San Germano.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione San Germano si impegna a diffondere i VALORI sui quali si fonda la sua risposta socio sanitaria assistenziale

- ♦ **CENTRALITA' DEL CLIENTE/UTENTE** e la sua soddisfazione, che vuol dire attenzione ai suoi espressi e alla sua richiesta di salute;



- ♦ **LA QUALITA' DEL SERVIZIO**, sia nelle modalità di erogazione sia nella valutazione dei risultati ottenuti;
- ♦ **DIRITTO DI SCELTA** del Cittadino, secondo le disposizioni della normativa vigente, sulla base del rapporto fiduciario nei confronti della struttura e/o degli operatori;
- ♦ **PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO** quale diritto di far valere, anche attraverso propri rappresentanti, le sue opinioni e le sue valutazioni sui Servizi ricevuti, attivando un percorso aziendale privilegiato di ascolto delle informazioni dei Cittadini in grado di innescare processi di miglioramento;
- ♦ **EQUITA' DELL'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE** come eguaglianza nelle condizioni di accesso dei Cittadini ai Servizi e imparzialità nell'erogazione delle prestazioni;

L'attuazione di tali principi fondamentali deve essere continuamente sottoposta a verifica e a VALUTAZIONE attraverso il sistema di auto valutazione aziendale e il giudizio espresso dal Cittadino/Cliente.

- ♦ **EFFICACIA DELLE PRESTAZIONI** attraverso lo sviluppo della ricerca tecnologica e la crescita professionale degli operatori;
- ♦ **EFFICIENZA ORGANIZZATIVA** attraverso l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscano un uso ottimale delle risorse finanziarie, tecniche ed umane disponibili;
- ♦ **CONTINUITA' DELLE PRESTAZIONI** Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza. Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurare la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'organizzazione delle cure dirette alla persona anziana. Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.
- ♦ **LA MISSION** gli obiettivi principali del Centro Residenziale per Anziani possono essere così riassunti:
 - garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata;
 - ricerca di ottimali livelli di salute;
 - sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano;
 - approccio globale alla persona con interventi mirati;
 - formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
 - razionalizzazione delle spese.



Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

**DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI CHE USUFRUISCONO DEI SERVIZI
SOCIO SANITARI ASSISTENZIALI
*DIRITTI***

- ◆ Ogni cittadino ha diritto alla salvaguardia della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche, infermieristiche, e terapeutiche.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto a essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della propria personalità, dignità umana e ad essere trattato con cortesia, gentilezza e umanità.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto ad essere assistito e curato da operatori provvisti da cartellino di riconoscimento che renda immediatamente identificabile la persona con cui viene in contatto con –nome e qualifica professionale.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto a poter fruire della struttura secondo i principi dell'equità e dell'imparzialità senza alcuna forma di discriminazione razziale, sociale o sessuale.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto all'assistenza religiosa nel caso in cui ne faccia richiesta.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto a mantenere durante la degenza i contatti con i familiari e gli amici per un tempo il più lungo possibile durante la giornata, compatibilmente con le esigenze delle attività sanitarie e degli altri degenti.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto a essere rappresentato, all'interno della struttura, dalle associazioni di volontariato e di autotutela che compongono il Comitato degli ospiti.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto di poter accedere alla documentazione e alle informazioni sulla gestione dei Servizi nei modi e nei tempi stabiliti dalla struttura.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto di poter presentare reclami nei casi di disservizi, ritardi, atteggiamenti e comportamenti lesivi della sua dignità e del suo diritto all'assistenza.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto a ricevere dalla struttura tutte le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle modalità di accesso.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto a ricevere un'informazione comprensibile e puntuale, sulla diagnosi, la terapia cui è sottoposto, sui relativi tempi di effettuazione, sui rischi connessi, sulle controindicazioni e sulla possibilità di effettuare indagini e trattamenti alternativi.



DOVERI

- ♦ Ogni Cittadino ha il dovere di fornire informazioni complete e precise sulla sua salute e sulle precedenti abitudini di vita.
- ♦ Ogni Cittadino ha il dovere di informare tempestivamente gli operatori sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e cure, affinché possono essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- ♦ Ogni Cittadino ha il dovere di assumere le informazioni sull'organizzazione della struttura nei tempi e nelle sedi opportune.
- ♦ Ogni Cittadino ha il dovere di rispettare gli orari delle attività sanitarie e alberghiere stabiliti dalla struttura.
- ♦ Ogni Cittadino quando accede in una Struttura ha il dovere di tenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione delle esigenze degli altri Cittadini e degli Operatori Socio Sanitari.
- ♦ Ogni Cittadino ha il dovere di rispettare l'ambiente, le attrezzature, gli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- ♦ Ogni Cittadino ha il dovere di richiedere le prestazioni sanitarie nei modi e tempi previsti dai percorsi diagnostici e terapeutici.

LA POLITICA DI COMUNICAZIONE E DI ASCOLTO DELL'AZIENDA PER IL CITTADINO

Il processo di riforma del mondo sanitario ha modificato in modo sostanziale l'organizzazione del Servizio Sanitario Nazionale ispirandosi al moderno concetto d'impresa e utilizzandone alcuni metodi di gestione. Questo modello implica due impegni fondamentali:

- qualità dei servizi offerti;
- soddisfazione del cittadino.

La Carta dei Servizi per il Cittadino, che qui presentiamo è lo strumento che permette la trasparenza della nostra azione e consente al Cittadino la partecipazione, garantendogli precisi ambiti d'intervento nel difficile percorso verso il cambiamento. Rappresenta "l'esplicazione scritta" degli impegni e dei programmi di miglioramento che ci siamo prefissati e dà ai Cittadini "la garanzia" di poterne controllare il rispetto. La nostra Azienda, anche con la Carta dei Servizi, vuole essere un'organizzazione che continuamente "ascolta" ed "impara": ascolta i bisogni dei suoi clienti ed impara nuovi comportamenti per migliorare i "Servizi", per la loro personalizzazione e umanizzazione.

Poiché la Carta è lo strumento che garantisce conoscenza e trasparenza al Cittadino – Cliente, a questa ne seguiranno altre, che tenendo conto di nuovi bisogni,



formularanno e preciseranno le offerte per orientare ogni aspettativa entro i vincoli presenti.

La Carta dei Servizi rappresenta anche un'opportunità per coordinare a livello aziendale un processo di "autovalutazione", di attenzione e interesse attorno alle tematiche della qualità percepita dall'utente – cliente, di informazione e partecipazione. Per agevolare il rapporto tra i Cittadini e Struttura Socio Sanitaria l'Azienda ha realizzato altre iniziative con l'obiettivo di rendere effettivi i diritti all'informazione e alla semplificazione delle procedure amministrative e di verificare il gradimento dell'utenza per trarne indicazioni utili al miglioramento dell'organizzazione dei Servizi:

- ♦ Istituzione degli Uffici Relazioni con il Pubblico;
- ♦ Rilevazione degli indicatori di Qualità dalla parte degli utenti;
- ♦ Indagini a campione per la rilevazione del grado di soddisfazione del Cittadino – Cliente;
- ♦ L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è individuato negli Uffici Amministrativi dell'Ente e rappresenta il punto di riferimento e di orientamento all'utenza.
- ♦ La rilevazione degli indicatori di Qualità dalla parte dell'utente nell'ambito della personalizzazione, umanizzazione, confortevolezza e accesso ai Servizi erogati, rappresenta un ulteriore costante impegno.

RIFERIMENTI STORICI

Per iniziativa del Comune di Varzi (Pavia) mediante regolare deliberazione, debitamente approvata, si istituiva la "Casa di Riposo per Anziani di Varzi".

La residenza, nata nel 1988 come IPAB Ente di diritto pubblico, si è trasformata, a seguito della legge Regionale 1/2003, in Fondazione "San Germano" Ente di Diritto Privato mantenendo le caratteristiche del Consiglio di Amministrazione precedente.

La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

PERCORSO INFORMATIVO E PARTECIPATIVO A TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI

L'Azienda mette a disposizione di tutti i cittadini un "Percorso Informativo" per orientarsi facilmente nell'accesso ai Servizi offerti.



La partecipazione al miglioramento dei Servizi e la tutela dei diritti è garantita dal Settore Qualità.

Il percorso informativo viene garantito dagli Uffici Relazione con il Pubblico, attraverso:

- ◆ L'orientamento del Cittadino che deve accedere ai Servizi, aiutandolo nella soluzione dei problemi che possono ostacolare una risposta al suo bisogno;
- ◆ L'informazione corretta al Cittadino sui Servizi erogati, sulle modalità e le procedure di accesso alle prestazioni per evitare disagi e inutili perdite di tempo;
- ◆ La personalizzazione dei percorsi Socio Sanitari per l'accesso alle prestazioni così da rispondere alle reali esigenze manifestate dal Cittadino;
- ◆ Il supporto a particolari necessità durante il ricovero in Istituto;
- ◆ La raccolta di eventuali reclami e suggerimenti dei Cittadini volti a migliorare il funzionamento dell'Azienda;

CHE COSA OCCORRE FARE...

PER ACQUISIRE INFORMAZIONI

- ◆ Telefonare o presentarsi di persona agli Uffici Relazione con il Pubblico;
- ◆ Utilizzare gli opuscoli o depliant informativi su specifiche attività e prestazioni distribuiti direttamente allo sportello U.R.P.;

PER ACCESSI PERSONALIZZATI ALLE PRESTAZIONI

- ◆ Telefonare o rivolgersi di persona agli U.R.P. (Ufficio Relazione con il Pubblico);
- ◆ Esprimere le proprie esigenze (difficoltà di trasporto, disponibilità di tempo, ecc.);
- ◆ Individuare insieme all'operatore dell'U.R.P. quale percorso si adatta di più alle esigenze manifestate;

PER IL SUPPORTO DURANTE IL RICOVERO IN ISTITUTO

- ◆ Presentare le proprie esigenze all'operatore dell'URP, compresa la richiesta di mettersi in contatto con qualche familiare;
- ◆ Esprimere lamentele sul trattamento ricevuto durante il ricovero in Istituto;
- ◆ Fornire suggerimenti per il miglioramento del Servizio.

PER PRESENTARE UN RECLAMO

- ◆ Compilare il modulo di reclamo allegato alla Carta dei Servizi, disponibile sul sito e all'ingresso della struttura o inviare una comunicazione scritta (lettera, mail, fax) descrivendo dettagliatamente il motivo del reclamo e indicando i propri dati personali, necessari alla Fondazione per poter fornire una risposta formale;
- ◆ Sottoscrivere il consenso all'utilizzo dei dati personali ai fini della Legge sulla "Privacy";
- ◆ Attendere, la risposta scritta al reclamo presentato o, in casi complessi, una nota informativa che viene sempre inviata entro 30 giorni a cura della Direzione;



- ♦ Nel caso di reclami telefonici o verbali, l'operatore che raccoglie il reclamo. Formalizzerà la segnalazione sul modulo di reclamo e risponderà telefonicamente registrando il risultato del contatto sulla scheda reclamo.

PER ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA E RICHIEDERNE COPIA

- ♦ Presentarsi di persona all'operatore U.R.P e fare domanda scritta. Possono fare richiesta solo le persone autorizzate; la Fondazione provvederà a fornirla al richiedente entro un mese dalla data richiesta. Il costo del servizio è di € 0.50 al foglio (+IVA 22%).

PER IL RILASCIO DELLE DICHIARAZIONE PREVISTE PER FINI FISCALI

- ♦ Presentarsi di persona al personale amministrativo o richiedere per posta il documento.

DOVE...

- ♦ **U.R.P. della Fondazione San Germano Onlus**
Via F. Repetti, 12
27057 VARZI (PAVIA)
Tel. 0383/544811 Fax 0383/544872
e-mail info@fondazione-sangermano.it

LA STRUTTURA

L'UTENZA

La Struttura accoglie 109 anziani di cui:

- 87 nei nuclei contrattualizzati
- 2 nel nucleo solventi
- 20 nel nucleo Alzheimer.

L'AMMINISTRAZIONE

L'Ente è amministrato da un Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri nominati rispettivamente: n. 3 dal Comune di Varzi, n. 1 dalla CMOP ed il Parroco di Varzi. Questi restano in carica per cinque anni. Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

LA DIREZIONE

Il Direttore è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Istituto e come tale adotta tutti i provvedimenti (decreti) di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

IL PERSONALE

Il Team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni degli anziani del Centro Residenziale con la massima professionalità. È rappresentato da:

- ♦ Area amministrativa;
- ♦ Area sociale;
- ♦ Area infermieristica;
- ♦ Area fisioterapica;
- ♦ Area socio - assistenziale;



- ♦ Area servizi generali;
- ♦ Area tecnica e servizi generali;

- **ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI**

L'Ente garantisce l'apertura degli Uffici Amministrativi e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì.

ORARIO DI VISITE ESTERNE

Le visite agli Ospiti da parte dei loro familiari o conoscenti sono libere nell'orario diurno (dalle 8 alle 20), ma dovranno comunque avvenire nel rispetto della convivenza e dell'attività degli operatori. Le visite nell'orario notturno (dalle 20 alle 8) potranno avvenire a seguito di autorizzazione della Direzione della Fondazione. È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

L'ingresso dei visitatori è libero e la Fondazione non può verificare l'identità delle persone in entrata.

Durante l'emergenza Covid-19 le visite si svolgono con modalità differenti. Si prega di prendere visione della comunicazione allegata e di verificare sul sito le modalità in atto per lo svolgimento delle visite perché possono cambiare in funzione della situazione sanitaria interna alla RSA e ambientale.

I SERVIZI OFFERTI

La Struttura è organizzata in cinque nuclei che sono così strutturati:

- ♦ **N. 1 nucleo Alzheimer con anziani affetti da demenza e deterioramento cognitivo:**
Vi accedono le persone a cui è stata diagnosticata la demenza (ad esclusione degli ospiti affetti da demenza di Alzheimer all'ultimo stadio in quanto non avendo la possibilità di recupero vengono collocati in un altro nucleo) e con il seguente profilo:
 - mobilità lieve, media o grave;
 - abilità lieve, media;
 - deterioramento cognitivo medio, grave;
 - condizione clinica lieve, media gravità.Il nucleo è collocato al primo piano.

- ♦ **N. 4 nuclei per anziani con grave situazione clinica che manifestano un elevato bisogno assistenziale medico infermieristico con il seguente profilo:**
 - mobilità lieve, media, grave;
 - abilità media, grave;
 - deterioramento cognitivo lieve, medio, grave;



- condizione clinica grave;
- I nuclei sono collocati al I e II Piano.

Il costo giornaliero è stabilito in base al livello di fragilità dell'ospite valutato secondo la classe SOSIA della Regione Lombardia compilata dal Medico responsabile ed è il seguente:

RETTE DI RICOVERO IN VIGORE DAL 1 GENNAIO 2023**POSTI ACCREDITATI****OSPITI RESIDENTI NEL COMUNE DI VARZI**

	Camera doppia	Camera singola
CLASSE SOSIA 7 e 8	retta mensile € 1.792,00; giornaliera € 58,92	retta mensile € 1.892,00; giornaliera € 62,20
CLASSE SOSIA DA 1 A 6	retta mensile € 1.846,00 giornaliera € 60,69	retta mensile € 1.946,00; giornaliera € 63,98

OSPITI RESIDENTI IN ALTRI COMUNI

	Camera doppia	Camera singola
CLASSE SOSIA 7 e 8	retta mensile € 1.846,00 giornaliera € 60,69	retta mensile € 1.946,00; giornaliera € 63,98
CLASSE SOSIA DA 1 A 6	retta mensile € 1.907,00 giornaliera € 62,70	retta mensile € 2.007,00; giornaliera € 65,98.

POSTI SOLVENTI

- ☐ OSPITI RESIDENTI NEL COMUNE DI VARZI: retta mensile € 2.000,00 giornaliera € 65,75
- ☐ OSPITI RESIDENTI IN ALTRI COMUNI: retta mensile € 2.050,00 giornaliera € 67,40.

L'importo della retta è IVA esente ai sensi dell'art. 10 del D.P.R. 633/1972 e successive modificazioni. L'imposta di bollo è esente.

Per l'attribuzione della retta per ospiti con residenza a Varzi fa fede la residenza al momento dell'ingresso; cambiamenti di residenza successivi all'ingresso non porteranno variazioni della retta stessa.

A fronte di queste somme vengono erogati i seguenti servizi:

- ◆ Progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- ◆ Assistenza infermieristica, nell'arco delle 24 ore;
- ◆ Assistenza medica e specialistica;
- ◆ Igiene e cura della persona;
- ◆ Pedicure - manicure, parrucchiere e barbiere;
- ◆ Vitto e alloggio;



- ♦ Lavanderia – stireria – distribuzione e rammendo;
- ♦ Sostegno psicologico;
- ♦ Riabilitazione psico – fisica – logopedica;
- ♦ Interventi educativo – animativi;
- ♦ Gite esterne;
- ♦ Assistenza religiosa;
- ♦ Portineria.

In caso di ricovero nell'Ospedale di Varzi dell'anziano, l'Ente garantisce il servizio di lavanderia, il rifornimento di acqua e la visita da parte del personale della struttura per verificarne e supportare lo stato psico-fisico.

In caso di ricovero ospedaliero o di trasporto ed assistenza per visite specialistiche, l'assistenza è a totale carico dei famigliari dell'ospite; i trasporti sanitari saranno a carico dell'ospite o dei suoi famigliari e vengono effettuati con autoambulanza o con mezzo idoneo.

La Fondazione si riserva la facoltà di variare l'importo della retta, durante il periodo di permanenza dell'utente nella R.S.A. La variazione verrà comunicata al contraente mediante lettera. La nuova retta si intende accettata qualora il contraente non comunichi la non accettazione entro dieci giorni dalla decorrenza della nuova retta.

Il ritardo nel pagamento della retta comporta l'applicazione di interessi di mora nella misura di legge.

La non accettazione della nuova retta, comporta l'avvio della procedura di dimissione, di cui al successivo art. 10.

Tutti gli importi indicati sono rivalutati al 1° gennaio di ogni anno in base all'indice ISTAT o a variazioni di Legge, fermo restando un aumento minimo dell'1% annuo.

Ogni volta che a seguito della valutazione della classe SOSIA di appartenenza la stessa dovesse cambiare sarà onere della Fondazione comunicare la variazione al contraente insieme con la variazione della retta che dovrà essere corrisposta a fronte della classe di appartenenza e a far tempo dal mese successivo a quello della comunicazione di variazione della classe da parte dell'Ente.

Servizi Extra: Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

-Produzione certificato INPS per invalidità civile /accompagnamento per gli ospiti inseriti in RSA (solo per posti accreditati): € 60,00 (+ IVA 22%)

-Consulenza dell'assistente sociale per redigere la pratica di richiesta di amministratore di sostegno o tutore € 120,00 (+ IVA 22%).

-Servizio interno di etichettatura dei capi: € 50,00 (IVA esente) una tantum

DEPOSITO CAUZIONALE

Il contraente, al momento della sottoscrizione del contratto, versa a titolo di cauzione e garanzia del regolare pagamento dei corrispettivi a qualsiasi titolo dovuti l'importo secondo quanto riportato nella seguente tabella:



	Residenti nel comune di Varzi	Residenti in altri comuni
POSTI ACCREDITATI	1.792,00	1.846,00
POSTI SOLVENTI	1.800,00	1.800,00

La restituzione della cauzione avverrà contestualmente alle dimissioni, dedotti i corrispettivi e le somme ancora dovute alla casa di riposo. Il deposito è infruttifero di interessi ed è valido per tutta la durata del contratto.

In caso di inottemperanza agli obblighi contrattuali relativi alla ospitalità la Fondazione si rivale con l'incameramento della cauzione sino alla concorrenza della somma dovuta.

RSA APERTA

A partire dal 2013, in seguito alla pubblicazione delle DGR 856/2013 e 2942/2014, è disponibile il servizio di RSA Aperta, rivolto alle persone affette da demenza e alle persone non autosufficienti che abbiano compiuto i 75 anni di età.

Con questo servizio si mettono a disposizione dei destinatari sopra descritti sia servizi domiciliari che presso la sede della RSA.

Maggiori informazioni sulle modalità di accesso e sui servizi erogati sono riportate nella Carta dei Servizi RSA Aperta, disponibile presso gli uffici.

OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO

La Fondazione San Germano si impegna ad assegnare all'ospite:

- ♦ Un posto letto in camera singola o doppia (spostabile in qualsiasi momento per esigenze di servizio) fornendo le proprie prestazioni istituzionali (vitto, alloggio, ecc.) favorendo le relazioni degli ospiti fra loro e quelle con l'ambiente esterno e di provenienza, nel rispetto della personalità e della libertà dell'ospite.

Nella propria camera da letto l'ospite potrà:

- ♦ Arredare le pareti con fotografie e quadri personali e sistemare propri soprammobili, con l'assenso della Direzione;
- ♦ Usare propri apparecchi radio e tv, purchè non arrechi disturbo agli altri ospiti;
- ♦ Tenere vasi di fiori e piante, purchè in numero non eccessivo e non eccessivamente ingombranti, né costituenti un pericolo per i terzi;
- ♦ Soggiornare liberamente nella stanza da letto, ad esclusione dei periodi destinati alla pulizia del locale;



- ♦ Arredare con mobili di proprietà la stanza, previo esame di essi dal punto di vista igienico e funzionale da parte della Direzione ed impegno di rimozione, alla cessazione del rapporto, da parte dell'ospite e dei propri famigliari;
- ♦ Provvedersi alla biancheria da bagno necessaria;

L'ospite dovrà osservare l'ordine delle cose di sua proprietà, non tenere nella stanza da letto cibi e bevande che possano influire sull'igiene dell'ambiente, non tenere animali.

L'ordine dovrà altresì rispettare il riposo dei compagni di stanza (qualora non sia assegnata una camera singola), ponendo attenzione a non far rumore e a non parlare a voce alta durante le ore considerate di riposo.

L'ospite deve consentire al personale dell'Ente di provvedere alle pulizie e al riassetto della camera e relativi servizi igienici.

La durata del contratto è fissa ed illimitata con decorrenza dalla data di stipula, del contratto.

All'ospite e ai familiari è fatto comunque l'obbligo di rispettare il Regolamento interno che a tutti gli effetti fa parte del contratto.

LE PRESTAZIONI

- ♦ Servizio mensa:

Il trattamento alimentare deve rispondere per quantità e qualità alle esigenze dietetiche dell'età avanzata, tenere conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti e dei problemi sanitari. Il menù giornaliero è reso noto agli ospiti mediante affissione. Eventuali diete particolari saranno determinate dal medico, in accordo con la direzione della Fondazione San Germano. I pasti saranno consumati nella sala pranzo; eccezioni saranno da concordare con la Direzione. Gli orari dei pasti sono affissi nella sala mensa. Eventuali pasti fuori orario dovranno essere autorizzati dalla Direzione. Non è ammesso l'ingresso agli esterni in sala pranzo se non autorizzati dalla Direzione per casi particolari.

L'Istituto individua, tramite il proprio responsabile sanitario, le persone che necessitano di imboccamento e vi provvede tramite proprio personale.

Il menù è riportato in allegato e sono previste diete speciali in relazione alle prescrizioni del medico.

- ♦ Servizio Sanitario:

Compete alla Fondazione l'obbligo di assicurare agli ospiti, esclusi quelli del nucleo solventi, con oneri interamente a suo carico, l'assistenza medica e farmaceutica di base come da prontuario interno, con la conseguente cancellazione degli elenchi dei rispettivi medici di fiducia e l'adozione del codice relativo. Non sono a carico della Fondazione San Germano le prestazioni di medicina specialistica (visite, diagnostica strumentale, assistenza protesica, ecc.). L'Istituto ha l'obbligo di fornire l'assistenza sanitaria di base medica e farmaceutica e gli ausili per incontinenti necessari per gli ospiti residenti nei posti letto contrattualizzati. Tale obbligo riguarda:



- assistenza medica: prestazioni mediche comprese le visite (per un minimo di una visita mensile), la diagnosi, la definizione delle terapie, la programmazione degli esami periodici, la valutazione dello stato di salute dell'ospite e delle sue capacità cognitive, del livello di autosufficienza funzionale e la stesura del piano assistenziale individualizzato.
- Assistenza sanitaria: prestazioni infermieristiche e assistenziali volte all'attuazione delle prescrizioni mediche e dei protocolli relativi ai bisogni primari.

Gli ospiti solventi manterranno il proprio Medico di Medicina Generale (MMG) e dalla retta sono esclusi:

- farmaci, presidi sanitari e forniture protesiche;
- ausili per l'incontinenza;
- ausili per la deambulazione;
- eventuali ticket su esami diagnostici in strutture convenzionate o su farmaci richiesti dal S.S.N..

Non sono a carico della Residenza Sanitaria Assistenziale "Fondazione San Germano Onlus" le eventuali esigenze farmacologiche particolari, non ritenute necessarie dal medico della struttura; le prestazioni di medicina specialistica (visite, diagnostica strumentale, assistenza protesica, ecc.); l'assistenza ausiliaria dell'ospite ricoverato presso ospedale civile o altro istituto; eventuali ticket su esami diagnostici in strutture convenzionate o su farmaci richiesti dal S.S.N.

I servizi esclusi dalla retta sono a completo carico dell'ospite o del parente che dovrà provvedere a fornirli nella tempistica indicata dalla Fondazione.

♦ Servizio lavanderia e stireria:

La Fondazione San Germano mette a disposizione dell'ospite un servizio di guardaroba, lavanderia – stireria e rammendo e curerà i cambi della biancheria personale e da letto. Il cambio della biancheria personale avverrà due volte alla settimana, la biancheria da letto due volte al mese salvo i casi particolari che richiedono una maggiore frequenza. È un requisito indispensabile che tutti i capi siano etichettati al momento dell'ingresso. È possibile avvalersi del servizio di etichettatura interna per un costo una tantum di € 50. Non sono ammessi capi in lana e sono sconsigliati capi in pile per gli ospiti che fumano.

♦ Servizio parrucchiere – estetista:

Il servizio parrucchiere offerto dalla Fondazione San Germano comprende le prestazioni di tagli, piega, permanente e tinta; la struttura mette a disposizione il locale e il materiale necessario. Il Servizio di taglio e piega verrà effettuato una volta al mese, la tinta verrà effettuata ogni due mesi, la permanente ogni tre mesi. Il servizio di manicure e pedicure viene prestato nel momento in cui viene effettuato il bagno all'ospite. Nel caso in cui l'ospite necessiti di una prestazione specialistica verrà effettuato dall'operatore, in possesso di qualifica.



♦ Servizio di fisioterapia:

All'interno della struttura è presente un servizio di fisioterapia. Tale servizio è effettuato a tutti gli ospiti che necessitano di assistenza fisioterapica sotto stretta collaborazione con i Medici della Struttura. La Fondazione San Germano ha, a tale scopo, un settore attrezzato con locali di trattamento per mantenere una buona privacy dell'ospite; una palestra per lo svolgimento di ginnastiche di gruppo selezionate in base alla necessità degli ospiti; un ambulatorio Medico di prima assistenza, nonché apparecchiature antalgiche e di potenziamento. Il servizio viene svolto tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

Le sedute di fisioterapia a seconda delle esigenze del paziente potranno essere effettuate nel reparto apposito di fisioterapia o direttamente nella camera di appartenenza all'ospite, la scelta sarà fatta in base alle condizioni generali del paziente e con approvazione del Medico.

♦ Attività ricreative, culturali, e occupazionali:

L'ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo libero in attività ricreative, culturali od occupazionali, spontaneamente scelte. A tal fine è stato istituito un servizio di animazione, composto da personale dipendente che, utilizzando l'attrezzatura all'uopo, proporrà iniziative socio culturali. Le varie attività saranno svolte nei locali, a ciò destinati, secondo orari stabiliti dalla Direzione.

GIORNATA TIPO

06.00/09.30 Alzata e cure igieniche

07.00/08.30 Colazione

09.00/11.30 Attività riabilitative e di socializzazione

11.30/11.45 Preparazione al pranzo

11.45/12.45 Pranzo

12.45/14.30 Riposo

14.30/15.30 Alzata, cure igieniche, attività riabilitative e di socializzazione

15.30/16.00 Merenda

16.00/17.00 Attività di socializzazione

17.00/18.00 Preparazione della cena

18.00/19.00 Cena

19.00/21.00 Preparazione per il riposo notturno

21.00/06.00 Riposo notturno

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

RAPPORTI CON I VARI SOGGETTI

♦ Rapporti con l'ambiente esterno:

La Fondazione San Germano favorisce al massimo i rapporti dell'ospite con l'esterno, aiutandolo a mantenere i contatti con l'ambiente di provenienza e nel frattempo ad integrarsi nel nuovo ambiente di residenza. L'ospite è libero di



ricevere nella Fondazione San Germano visite di famigliari, parenti, amici rispettando l'orario di visita. L'ospite che desidera assentarsi per qualche giorno dovrà darne comunicazione preventiva alla Direzione della Fondazione San Germano, precisando il periodo di assenza. Al ritorno dovrà presentarsi alla Direzione per notificare il rientro; egli ha il dovere di avvisare tempestivamente la Direzione della Fondazione San Germano qualora non sia in grado di rientrare nel tempo previsto; ciò anche ai fini dell'applicazione del art. 5. In riferimento all'orario di visita, ed in casi eccezionali, i parenti dell'ospite potranno essere autorizzati dalla Direzione, previa richiesta, ad assistere l'anziano oltre l'orario consentito. Per ogni informazione riguardante l'ospite sarà necessario, rivolgersi esclusivamente al Medico, all'Infermiere o alla Direzione della Fondazione San Germano. Le informazioni saranno rilasciate solo alla persona che ha richiesto il ricovero dell'ospite.

♦ Rapporti fra il personale e gli ospiti:

I rapporti fra il personale della Fondazione San Germano e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione. E' vietata qualunque diversità di trattamento fra gli ospiti, e così pure non sono ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al personale da parte degli ospiti stessi o loro congiunti. Eventuali reclami inerenti ai servizi e al personale addetto devono essere presentati direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

♦ Rapporti fra gli ospiti:

Ogni ospite ha il diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto del suo credo religioso e delle sue idee politiche. La sua libertà d'azione trova il solo limite nella libertà degli altri e nella osservanza delle norme collettive, indispensabili per il buon funzionamento della vita comunitaria. Gli ospiti impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà. Gli ospiti dovranno osservare gli orari stabiliti dalla Direzione. Dovranno, altresì, osservare le regole di igiene comune e personale, comportarsi in ogni circostanza secondo le regole di buona educazione. Dovranno, inoltre, far buon uso di tutto ciò che la Fondazione San Germano mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti e danni; eventuali danni arrecati potranno essere addebitati. La Direzione della Fondazione San Germano potrà richiamare l'ospite al rispetto delle suddette norme, prima oralmente, poi per iscritto. Dopo un secondo richiamo scritto, il Direttore può proporre all'Amministrazione la dimissione dell'ospite.

**CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO**

<i>LA PERSONA HA IL DIRITTO</i>	<i>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</i>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone 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 cogliere il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



COME SI ACCEDE AI SERVIZI

Il Cliente per effettuare la richiesta di inserimento in lista d'attesa deve ritirare in Amministrazione oppure può scaricare dal sito web ATS Pavia i moduli completi dell'elenco dei documenti necessari, l'utente completa la documentazione richiesta, consegna i moduli e l'amministrazione verifica la richiesta di inserimento in graduatoria e la documentazione allegata. Nella domanda viene richiesto di specificare se la richiesta è relativa ai posti contrattualizzati o ai posti solventi o a entrambi.

L'amministrazione inserisce l'ospite nella lista d'attesa in ordine cronologico, suddiviso in base alla zona di residenza: residenti nel Comune di Varzi, residenti nei Comuni di Bagnaria, Menconico, Santa Margherita Staffora, residenti nel territorio della comunità montana, residenti nel territorio della ATS di competenza, residenti nella Regione Lombardia; eventuali precedenza sono date valutando le segnalazioni del Comune di residenza in merito allo stato di precarietà del nucleo familiare ed economico del Cliente. Possono fare domande tutte le persone che hanno compiuto 65 anni, casi speciali devono essere autorizzati dall'ATS competente.

GESTIONE LISTA DI ATTESA

La lista di attesa non costituisce graduatoria, ma un semplice elenco di utenti che hanno presentato domanda di ingresso e ciò con espresso riferimento alla D.G.R. 7/7435 del 14/12/2001 che riserva alle R.S.A. l'onere e la titolarità della determinazione degli accessi in Struttura.

La Fondazione S. Germano si impegna ad effettuare gli accessi in Struttura nei posti residui disponibili attingendo unicamente dalla lista unica d'attesa (suddivisa fra utenti residenti nei comuni di Varzi, Bagnaria, Menconico, Santa Margherita Staffora, utenti residenti nel territorio della Comunità Montana, residenti nella ATS di Pavia e residenti in Lombardia). Gli accessi vengono determinati autonomamente dalla Direzione Sanitaria sulla base della compatibilità ambientale, delle condizioni socio-psico-sanitarie degli anziani richiedenti, valutati secondo la scheda SOSIA e del posto letto libero (contrattualizzato o solvente) in relazione alla domanda effettuata.

Sarà data prioritaria risposta ai bisogni espressi sulla base della maggior gravità delle condizioni cliniche dell'utente, inserendo in struttura prioritariamente utenti di maggiore peso assistenziale, tenendo presenti i seguenti ulteriori elementi di valutazione, riportati per priorità:

- > residenza nel Comune di Varzi, Bagnaria, Menconico, Santa Margherita Staffora;
- > residenza presso i posti solventi della R.S.A.;
- > rispetto del case-mix di nucleo/reparto relativo al peso assistenziale definito con valutazione SOSIA, al fine di garantire una costante e corretta erogazione di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie;
- > compatibilità del soggetto richiedente con il resto dell'utenza di nucleo/reparto, specie in ordine alla sussistenza di patologie psichiche e/o comportamentali;
- > necessità di ricovero urgente in R.S.A. dopo dimissioni ospedaliere protette di pazienti in condizioni cliniche instabili
- > eventuali condizioni socio-familiari o abitative particolarmente compromesse che possono determinare una particolare urgenza di ricovero, se esplicitamente segnalate dal Comune di residenza dell'utente.



L'INGRESSO E LA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE DELL'OSPITE

L'unità Operativa interna costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione: è infatti al suo interno che si programmano le attività terapeutiche riabilitative per gli anziani. È un'équipe multiprofessionale che si riunisce settimanalmente con il compito di:

- ♦ Individuare il profilo dei nuclei;
- ♦ Individuare il profilo degli ospiti da accogliere e da avviare ai servizi dell'Ente;
- ♦ Stilare i Programmi Terapeutici Individuali;
- ♦ Riscontrare l'esatta appartenenza degli anziani ai nuclei in una logica complessiva delle caratteristiche del nucleo;
- ♦ Formulare proposte per il miglioramento della qualità della vita;
- ♦ Mettere in atto le strategie concordate con il Direttore.

LA DIMISSIONE

La dimissione dalla struttura se programmata, prevede un preavviso di quindici giorni, come previsto nell'art. 10 del contratto di ammissione. In caso di dimissione verrà fornita tutta la documentazione necessaria ad assicurare la continuità assistenziale da parte del care-giver o di eventuale altra struttura.

L'ospite può essere dimesso con un provvedimento di urgenza, avente decorrenza immediata, da notificare al garante, per decisione della Direzione per i seguenti motivi:

1. per mancato pagamento della retta;
2. qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme del presente regolamento, di pregiudizio per la comunità o di grave disturbo per gli altri ospiti;
3. qualora non rientri, senza giustificato motivo, e preavviso, dopo periodi di assenza dalla Residenza Sanitaria Assistenziale "Fondazione San Germano Onlus" entro i termini concordati con la Direzione;
4. qualora si renda necessario un ricovero in Ospedale, o altro Istituto di cura, per sopraggiunta malattia che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza nella Residenza Sanitaria Assistenziale "Fondazione San Germano Onlus".

La Fondazione si riserva la facoltà di disporre la dimissione dell'ospite anche nel caso in cui, nonostante ripetuti richiami, i familiari, tutori o chiunque si occupi abitualmente dell'ospite tengano comportamenti contrari alle norme del presente regolamento, arrecando pregiudizio alla comunità o intralcio al corretto svolgimento dell'attività assistenziale.



L'ospite potrà essere dimesso anche nei casi in cui, nonostante reiterati tentativi di coinvolgimento e richiami formali, rifiuti sistematicamente e senza giustificato motivo di aderire al Progetto Individuale (PI) e al Piano Assistenziale Individuale (PAI) o al progetto comunitario previsto.

Tale disposizione si applica anche qualora i familiari, tutori o soggetti che ne abbiano la cura ostacolano, impediscano o compromettano l'attuazione del progetto terapeutico-assistenziale dell'ospite.

LA QUALITA'

L'attività di RSA della Fondazione è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001 pertanto si rimandano al manuale per la qualità tutte le informazioni relative.

La Fondazione, al fine del costante perseguimento dei propri scopi sociali, si è dotata del Codice Etico Aziendale, disponibile presso gli uffici amministrativi.

GESTIONE RECLAMI:

I reclami possono essere verbali o redatti tramite apposito modulo di seguito riportato e disponibile presso l'URP. L'ufficio clienti garantirà l'avvio della procedura presso la Direzione per la tempestiva verifica e risoluzione del problema e il trattamento del reclamo entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Esempio SCHEDA PER ESPRIMERE I RECLAMI

Rapporto di Reclamo Cliente

N° Del

Informazioni sull'Ospite

Cognome e nome:

Informazioni sul Parente

Cognome e nome:

Grado di parentela:

Telefono:

Descrizione del reclamo

Aspettative del Cliente

☐ Reclamo ingiustificato
Per il seguente motivo:

DG:

RQ:

☐ Reclamo giustificato☐ Rapporto di Azione Correttiva

N°

Del

Proposta di adeguamento

Intervento	Responsabile	Entro il
DG:	RQ:	

Verifica soddisfazione Cliente

Verificato il:	RQ:
----------------	-----

Verifica efficacia

Reclamo chiuso il:	RQ:
--------------------	-----



CUSTOMER SATISFACTION

Per verificare la soddisfazione del Cliente l'organizzazione ha adottato una procedura per valutare il gradimento delle prestazioni erogate che avviene comunque almeno una volta l'anno. In allegato è riportato il questionario utilizzato per il monitoraggio della soddisfazione del cliente. I risultati dell'indagine vengono comunicati ed esposti nella bacheca dell'ingresso.

HACCP (SISTEMA DI ANALISI DEI RISCHI E CONTROLLO DEI PUNTI CRITICI SULLA PRODUZIONE ALIMENTARE)

La Fondazione San Germano ha elaborato il manuale previsto dal dlgs di riferimento mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene rivisto dal gruppo di lavoro periodicamente.

ATTUAZIONE D. LGS. 81/08

La Fondazione San Germano ONLUS ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

ADOZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO SECONDO IL D.LGS 231/2001 E S.M.I

Dal 1 gennaio 2013 la Fondazione San Germano ONLUS si è dotata di un modello organizzativo per la Responsabilità Amministrativa degli Enti in conformità con la DGR 3540/2012 e s.m.i.. L'adozione del modello prevede il rispetto del Codice Etico da parte di tutto il personale e la presenza di un Organismo di Vigilanza. Eventuali infrazioni del Codice Etico e delle norme previste nel D.LGS 231/2001 possono essere segnalate all'Organismo di Vigilanza.

INFORMAZIONE E PRIVACY

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

- Riconoscimento di tutto il personale attraverso apposito cartellino identificativo riportante il nome dell'operatore, la foto e la qualifica.
- Divise personalizzate per il personale operante
- Presenza di segnaletica
- Segnalazione degli eventi in apposita bacheca.

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



IGIENE

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

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

ANTINCENDIO

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

- Adeguata dotazione di mezzi antincendio;
- Impianto automatico di rilevazione fumo in tutte le aree della struttura;
- Percorsi di evacuazione;
- Addestramento di personale di reparto;
- Presenza di squadra d'emergenza addestrata.

ELETTRICITA' E RISCHI CONNESSI

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

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

PIANO DI SICUREZZA

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

IMPIANTI TECNOLOGICI

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



ASSICURAZIONE

La Fondazione San Germano Onlus ha stipulato idonee polizze assicurative a copertura degli eventuali rischi derivanti dal fabbricato e dall'esercizio dell'attività.

PROGRAMMI E IMPEGNI

♦ Impegni e garanzie di qualità per il Cittadino

La Carta dei Servizi è rivolta ai Cittadini e alla tutela dei loro diritti nell'ambito delle prestazioni Socio – Sanitarie – Assistenziali.

L'Istituto ha espresso in questa sezione della Carta dei Servizi elementi che possono essere considerati punti di riferimento sia per i cittadini – utenti sia per gli operatori e che servono ad orientare e valutare l'azione dell'Istituto stesso.

Si sono individuati e resi espliciti impegni e garanzie misurabili relativi a caratteristiche di qualità dei servizi – prodotti che possono essere valutate e apprezzate dal cittadino – utente. Essi riguardano aspetti del servizio quali: l'accesso (informazione, accoglienza, orientamento), la fornitura (tempestività, regolarità, chiarezza, semplicità delle procedure), il controllo (affidabilità, ascolto, prontezza di risposta) e l'innovazione / evoluzione dei servizi Socio Sanitari Assistenziali.

Gli standard dichiarati devono essere interpretati come livelli di servizio assicurati sui quali converge l'impegno di tutto il personale dell'Azienda specificatamente coinvolto in attività di autocontrollo e misurazione. Le dichiarazioni contenute in questa sezione devono essere considerate rivedibili sulla base delle modificazioni dei bisogni e delle risorse disponibili.



ALLEGATI

ORGANIGRAMMA

allegato a

CONTATTI CON I FAMILIARI

allegato b

SCHEDE MENU'

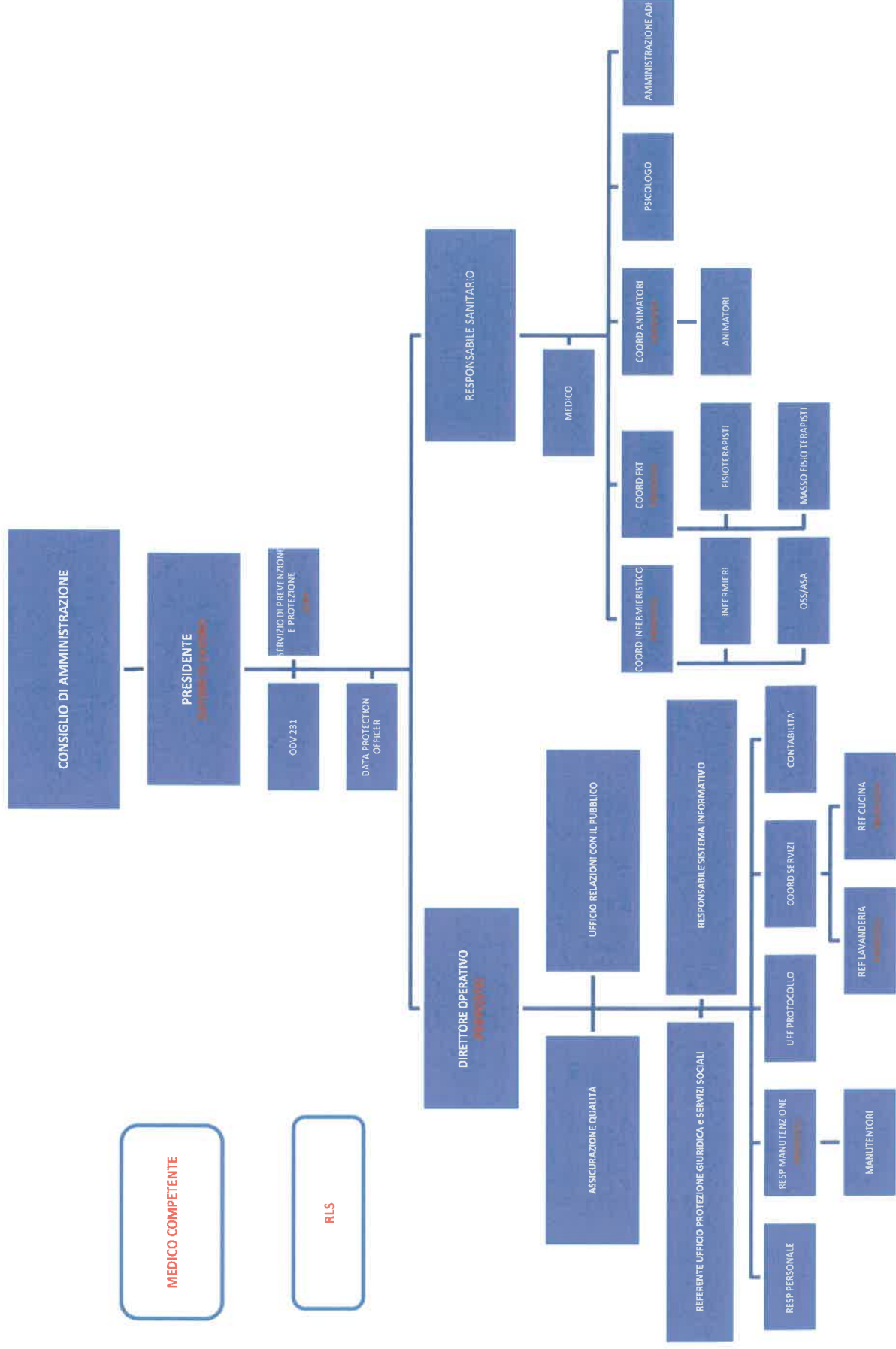
allegato c

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

allegato d

ORGANIGRAMMA NOMINATIVO DELLA STRUTTURA

RSA – CDI – ADI C-DOM - RSA APERTA



In **ROSSO** sono evidenziati i ruoli della **SICUREZZA**

Approvato dal DATORE DI LAVORO



Fondazione "San Germano" Onlus

Varzi

(Prov. di Pavia)



Limitatamente alle attività RSA, CDI
CENTRO FISIOTERAPICO, SERVIZI DOMICILIARI

INFORSA rev. 04

RSA NUMERI E INDIRIZZI MAIL DI RIFERIMENTO

CENTRALINO: 0383/544811

DIREZIONE OPERATIVA

-Direttrice Operativa Dott.ssa Nicoletta Marenzi 0383/544824
Nicoletta.marenzi@fondazione-sangermano.it

-DIREZIONE SANITARIA Dr. Boeri Riccardo 0383/544820
Riccardo.boeri@fondazione-sangermano.it

-Medico: 0383/544830

-Coordinatore Infermieristico: Nadia Degliantoni 0383/544837
nadia@fondazione-sangermano.it

UFFICIO AMMINISTRATIVO

Eleonora Bertella 0383/544821 bertella@fondazione-sangermano.it
Elena Di Tomaso 0383/544822 ditomaso@fondazione-sangermano.it
Marta Tagliani 0383/544823 tagliani@fondazione-sangermano.it

NUCLEO 1 / 2

Infermiere 0383/544831
OSS 0383/544839

NUCLEO 3

Infermiere 0383/544831
OSS 0383/544839
ASA 0383/544838

NUCLEO 4

Infermiere 0383/544844
ASA 0383/544834

NUCLEO 5

Infermiere 0383/544844
ASA 0383/544836

ANIMAZIONE

- PATRIZIA 0383/544856
- ISA 0383/544858
- CLAUDIA 0383/544859
- FEDERICA 0383/544846
- ILARIA 0383/544857

animazione@fondazione-sangermano.it

TABLET ANIMATORI: 3457534815



Fondazione "San Germano" ONLUS R.S.A.
Varzi (PV)

CUC 1 ed 1 rev.1



Limitatamente alle attività RSA, CDI,
CENTRO FISIOTERAPICO, SERVIZI DOMICILIARI

MENU' INVERNALE 1a SETTIMANA DAL 20.10.2025

PRANZO	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Primi piatti	A) PASTA al PESTO*	A) TORTELLINI AL RAGU'	A) RISO & ZUCCA	A) POLENTA e GORGONZOLA	A) PASTA al POMODORO	A) MINESTRONE*	A) RAVIOLI di MAGRO* ai FUNGHI
	MINESTRINA	MINESTRINA	MINESTRINA	B) POLENTA e FUNGHI	MINESTRINA	MINESTRINA	MINESTRINA
Secondi piatti	A) TRIPPA*	A) BOLLITO	A) ARROSTO di TACCHINO*	A) PROSCIUTTO COTTO	A) BRASATO	A) SPEZZATINO con PATATE	A) ARROSTO DI VITELLO
	B) SFORMATO*	B) PIZZA	B) ZUCCHINE RIPIENE	B) FORMAGGIO	B) PEPPERONI RIPIENE	B) TONNO /SIMMENTHAL	FRITTATA*
Contorno	A) BROCCOLI*	A) PEPPERONATA*	A) VERDURA COTTA MISTA	A) FAGIOLINI*	A) LATTUGA	A) CIPOLLE IN INSALATA	A) PEPPERONI
	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'	B) FAGIOLINI* PURE'
CENA							
Primi piatti	A) SEMOLINO	A) PASSATO di VERDURA*	A) SEMOLINO	ZUPPA DI LEGUMI *	A) Minestrina in passato	A) SEMOLINO	A) CREMA di ZUCCA*
	B) MINESTRINA	B) MINESTRINA	B) MINESTRINA	B) MINESTRINA	B) SEMOLINO	B) MINESTRINA	B) MINESTRINA
Secondi piatti	CRESCENZA	CRESCENZA	CRESCENZA	CRESCENZA	CRESCENZA	CRESCENZA	CRESCENZA
	A) BRIE'	A) RICOTTA	A) PRIMO SALE	A) TORTA SALATA *	A) TALEGGIO	A) GRUVIERA	A) GORGONZOLA
	B) SALAME COTTO	B) FRITTATA con ZUCCHINE*	B) PROSC. COTT	B) MOZZARELLA	B) ARROSTO di TACCHINO	B) PROSC. COTTO	B) MORTADELLA
Contorno	C) PROSCIUTTO COTTO	C) Prosciutto cotto	C) SALAME	C) Prosciutto cotto	C) PROSCIUTTO COTTO	C) TACCHINO ALLE ERBE	C) PROSCIUTTO COTTO
	A) FAGIOLINI*	A) SPINACI*	A) CAROTE*	A) BROCCOLI*	A) ZUCCHINE*	A) CAROTE*	A) PISELLI*
	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'

* I prodotti possono essere freschi o surgelati. / I contorni di verdura fresca potrebbero variare a seconda della stagione

Gli alimenti evidenziati sono disponibili **ANCHE** omogeneizzati

Emesso il: 23.09.2025.....
Il Medico responsabile
Dott. BOERI RICCARDO

In collaborazione
Reparto cucina
Infermiere coordinatore

PER GLI ALLERGENI CONSULTARE IL "LIBRO RICETTE" IN TUTTE LE PAGINE
LE VERDURE DEL MINESTRONE E DEI LEGUMI VERRANNO OMOGENEIZZATE.



Fondazione "San Germano" ONLUS R.S.A.
Varzi (PV)

CUC 1 ed 1 re.1



Limitatamente alle attività RSA, CDI
CENTRO FISIOTERAPICO - SERVIZI COMUNITARI

MENU' INVERNALE 2a SETTIMANA DAL 20.10.2025

PRANZO	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Primi piatti	A) MINESTRONE *	A) RISOTTO GIALLO	A) ZUPPA di CECI e PASTA	A) PASTA AL POMODORO	A) POLENTA e GORGONZOLA B) POLENTA E BRASATO	A) RAVIOLINI in BRODO	A) PASTA al FORNO*
	MINESTRINA	MINESTRINA	MINESTRINA	MINESTRINA	MINESTRINA	MINESTRINA	MINESTRINA
Secondi piatti	A) Pesce al forno B) ZUCCHINE RIPIENE	A) COTECHINO e LENTICCHIA B) PIZZA	A) crocchette di pesce B) TORTINO DI PATATE* C) CARNE TRITA *	A) CIPOLLE RIPIENE B) TORTA SALATA di SPINACI*	A) PROSC COTTO B) FORMAGGIO	A) SFORMATO DI VERDURA * B) SPEZZATINO	A) ROTOLO di CONIGLIO B) Pesce al forno
Contorno	A) Taccole pomodoro PURE'	A) POMODORI PURE'	A) INSALATA PURE'	A) INSALATA RUSSA* PURE'	A) FAGIOLINI* PURE'	A) CAROTE PURE'	A) CIPOLLINE B) FAGIOLINI* PURE'
CENA							
Primi piatti	A) SEMOLINO B) MINESTRINA	A) PASSATO di VERDURA* B) MINESTRINA	A) Vellutata di piselli B) SEMOLINO	A) CREMA DI ZUCCA* B) MINESTRINA	A) SEMOLINO B) MINESTRINA	A) CREMA di CAROTE* B) MINESTRINA	A) MINESTRINA B) SEMOLINO
	CRESCENZA A) PHILADELPHIA B) SALAME COTTO C) PROSCIUTTO COTTO	CRESCENZA A) PRIMO SALE B) PROSCIUTTO COTTO	CRESCENZA A) MOZZARELLA B) FRITTATA con VERDURE* C) Prosciutto cotto	CRESCENZA A) FESA .TACCHINO CON VERDURE B) Prosciutto cotto	CRESCENZA A) BRIE' B) MORTADELLA C) PROSCIUTTO COTTO	CRESCENZA A) GRANA B) PROSC. COTTO C) SALAME	CRESCENZA A) FONTINA B) SALAME COTTO C) PROSCIUTTO COTTO
Contorno	A) SPINACI* PURE'	A) FAGIOLINI* PURE'	A) BROCCOLI * PURE'	A) CAROTE* PURE'	A) ZUCCHINE* PURE'	A) PISELLI* PURE'	A) CAROTE* PURE'

* I prodotti possono essere freschi o surgelati./ i contorni di verdura fresca potrebbero variare a seconda della stagione

Gli alimenti evidenziati sono disponibili **ANCHE** omogeneizzati

Emesso il 23.09.2025
Il Medico responsabile
Dott. BOERI RICCARDO

In collaborazione
Reparto cucina
Infermiere coordinatore

PER GLI ALLERGENI CONSULTARE IL "LIBRO RICETTE" IN TUTTE LE PAGINE
LE VERDURE DEL MINESTRONE E DEI LEGUMI VERRANNO OMOGENEIZZATE



Fondazione "San Germano" ONLUS R.S.A.
Varzi (PV)

CUC 1 ed 1 rev. 1



Unitariamente alle attività RSA, CDI,
CENTRO FISIOTERAPIA, SERVIZI DOMICILIARI

MENU' INVERNALE 3a SETTIMANA DAL 20.10.2025

PRANZO	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Primi piatti	A) TORTELLINI al RAGU'	A) PASTA al PESTO*	A) RISO E SALSICCIA	A) PASTA al POMODORO	A) POLENTA e GORGONZOLA	A) MINESTRONE*	A) RAVIOLI al RAGU'
	MINESTRINA	MINESTRINA	MINESTRINA	MINESTRINA	B) POLENTA e FUNGHI	MINESTRINA	MINESTRINA
Secondi piatti	A) FRITTATA CON VERDURE*	A) ARROSTO DI VITELLO	A) Pesce impanato	A) SCALOPPINA al LIMONE	A) PROSCIUTTO COTTO	A) BRASATO	A) ARROSTO DI TACCHINO
	B) SPEZZATINO	B) ZUCCHINE RIPIENE	B) VITELLO TONNATO*	B) FORM. DI VERDURE*	B) FORMAGGIO	B) UOVA SODE	B) PESCE AL FORNO*
Contorno	A) BROCCOLI*	A) MELANZANE	A) POMODORI	A) Verdure Grigliate miste	A) SPINACI*	A) LATTUGA	A) PEPERONI
	PURE'	PURE'	B) CAROTE*	PURE'	PURE'	PURE'	B) FAGIOLINI*
CENA			PURE'				PURE'
Primi piatti	A) PASSATO di VERDURA*	A) SEMOLINO	A) SEMOLINO	A) PASSATO di VERDURA*	A) CREMA DI ZUCCHINE*	A) ZUPPA LEGUMI	A) SEMOLINO
	B) MINESTRINA	B) MINESTRINA	B) MINESTRINA	B) MINESTRINA	B) MINESTRINA	B) SEMOLINO	B) MINESTRINA
Secondi piatti	CRESCENZA	CRESCENZA	CRESCENZA	CRESCENZA	CRESCENZA	CRESCENZA	CRESCENZA
	A) TALEGGIO	A) RICOTTA	A) GRUVIERA	A) GORGONZOLA	A) ASIAGO	A) FONTINA	A) BRIE'
	B) MORTADELLA	B) TORTA SALATA di VERDURE*	B) SALAME COTTO	B) PROSCIUTTO COTTO	B) Tacchino verdure	B) FRITTATA FORMAG./PROSC.	B) MORTADELLA
Contorno	C) PROSCIUTTO COTTO	C) Prosciutto cotto	C) PROSCIUTTO COTTO	C) ARR. TACCHINO	C) PROSC. COTTO		C) PROSCIUTTO COTTO
	A) FAGIOLINI*	A) PISELLI *	A) ZUCCHINE*	A) SPINACI*	A) CAROTE*	A) ZUCCHINE*	A) PISELLI*
	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'

* I prodotti possono essere freschi o surgelati. / I contorni di verdura fresca potrebbero variare a seconda della stagione

Gli alimenti evidenziati sono disponibili **ANCHE** omogeneizzati

Emesso il 23.09.2025.....
Il Medico responsabile
Dott. BOERI RICCARDO

In collaborazione
Reparto cucina

PER GLI ALLERGENI CONSULTARE IL "LIBRO RICETTE" IN TUTTE LE PAGINE
LE VERDURE DEL MINESTRONE E DEI LEGUMI VERRANNO OMOGENEIZZATE



Fondazione "San Germano" ONLUS R.S.A. Varzi (PV)

CUC 1 ed 1 rev. 1



Limitatamente alle attività RSA, CDL,
CENTRO FISIOTERAPICO, SERVIZI DOMICILIARI

MENU' INVERNALE 4a SETTIMANA DAL 20.10.2025

PRANZO	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Primi piatti	A) PASTA all'AMATRICIANA	A) RISOTTO RADICCHIO E TALEGGIO	A) MINESTRONE*	A) PASTA al POMODORO	A) POLENTA e GORGONZOLA	A) RAVIOLINI in BRODO	A) TAGLIATELLE ai FUNGHI
	MINESTRINA	MINESTRINA	MINESTRINA	MINESTRINA	B) POLENTA e FUNGHI	MINESTRINA	MINESTRINA
Secondi piatti	A) SPEZZATINO con PISELLI*	A) Pesce impanato	A) ARROSTO DI VITELLO	A) COTOLETTA di TACCH. IMPANATA	A) PROS. COTTO	A) TONNO -SIMMENTHAL	A) SFORMATO DI VERDURA *
	B) FRITTATA	B) BOLLITO	B) TORTINO DI PATATE*	B) CIPOLLE RIPIENE	B) FORMAGGIO	B) ARROSTO DI TACCHINO	B) PESCE AL FORNO
Contorno	A) CAROTE*	A) BARBABIETOLE	A) POMODORI	A) PATATE AL FORNO *	A) LATTUGA	A) ZUCCHINE*	A) FAGIOLINI*
	PURE'	B) FAGIOLINI*	B) SPINACI*	PURE'	PURE'	PURE'	B) CIPOLLINE
CENA							PURE'
Primi piatti	A) SEMOLINO	A) PASSATO di VERDURA*	A) SEMOLINO	A) CREMA DI ZUCCA *	A) MINESTRINA	A) PASSATO DI VERDURA *	A) SEMOLINO
	B) MINESTRINA	B) MINESTRINA	B) MINESTRINA	B) MINESTRINA	B) SEMOLINO	B) MINESTRINA	B) MINESTRINA
Secondi piatti	A) CRESCENZA	A) CRESCENZA	A) CRESCENZA	A) CRESCENZA	A) CRESCENZA	A) CRESCENZA	A) CRESCENZA
	B) GRANA	B) RICOTTA	B) ASIAGO	B) TALEGGIO	B) GRUVIERA	B) FONTINA	B) PHILADELPHIA
	C) MORTADELLA	C) SALAME	C) FESA TACCHINO	C) UOVA SODE	C) TORTA SALATA di VERDURE*	C) TACCHINO ALLE ERBE	C) SALAME COTTO
	D) Prosciutto cotto	D) PROSCIUTTO COTTO	D) Prosciutto cotto	D) PROSC.COTTO	D) Prosciutto cotto	D) PROSCIUTTO COTTO	D) PROSCIUTTO COTTO
Contorno	A) SPINACI*	A) ZUCCHINE*	A) BROCCOLI*	A) CAROTE*	A) FAGIOLINI*	A) SPINACI*	A) PISELLI*
	B) PURE'	B) PURE'	B) PURE'	B) PURE'	B) PURE'	B) PURE'	B) PURE'




* I prodotti possono essere freschi o surgelati. / I contorni di verdura fresca potrebbero variare a seconda della stagione

Gli alimenti evidenziati sono disponibili **ANCHE** omogeneizzati

Emesso il 23.09.2025.....
Il Medico responsabile
Dott. BOERI RICCARDO

In collaborazione
Reparto cucina
Infermiere coordinatore

PER GLI ALLERGENI CONSULTARE IL "LIBRO RICETTE" IN TUTTE LE PAGINE
LE VERDURE DEL MINESTRONE E DEI LEGUMI, VERRANNO OMOGENEIZZATE.

RSA	Insufficiente 	Sufficiente 	Buono 
ASSISTENZA ALL'OSPITE			
1) Assistenza di base assistenziale			
2) Assistenza infermieristica			
3) Assistenza medica			
4) Assistenza fisioterapica			
5) Assistenza animativa			
SERVIZI			
6) Servizio Parrucchiere/barbiere			
7) Servizio Pedicure			
8) Servizio cucina			
9) Servizio lavanderia			
ASPETTI ALBERGHIERI			
10) Pulizia - comfort degli ambienti			
11) Possibilità di personalizzare la camera			
12) Orario dei pasti			
13) Varietà e qualità delle pietanze			
RAPPORTO UMANO			
14) Come giudica il rapporto umano del personale			
15) Come valuta l'attenzione verso le sue necessità personali			
RISERVATEZZA E INFORMAZIONI			
16) Ha la possibilità di avere spazi e momenti di intimità			
17) Ritiene adeguata la tutela della riservatezza?			
18) Ritiene di ricevere adeguate informazioni sul proprio stato di salute?			
19) In caso di bisogno è chiaro a chi rivolgersi all'interno della struttura?			
Giudizio complessivo sulla Fondazione San Germano Onlus			

Cosa apprezza di più della Fondazione San Germano?

Cosa vorrebbe cambiare della Fondazione San Germano?