



***Centro Diurno Integrato
e
Ricovero Notturno presso CDI***



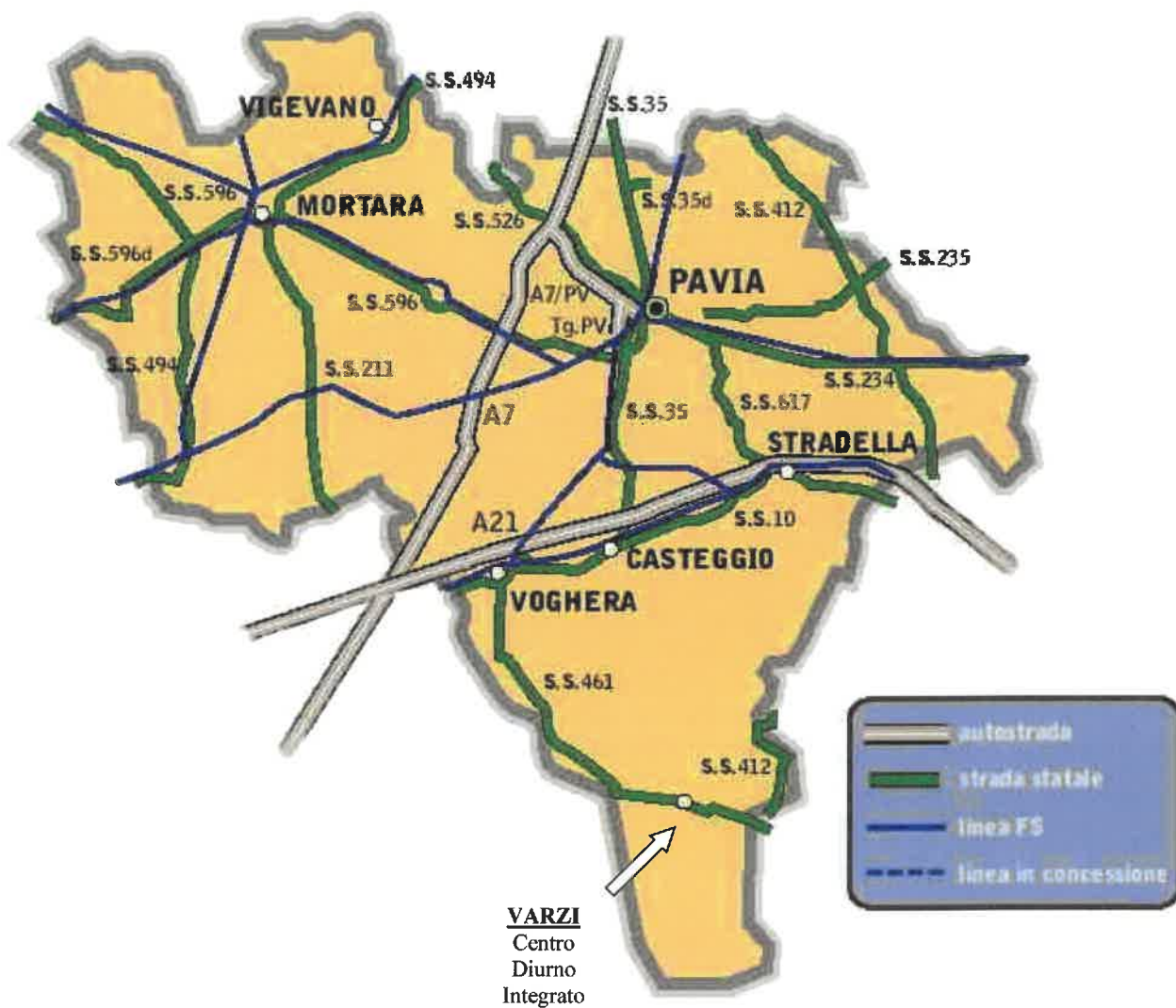
La Carta dei Servizi

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

14	03-12-2025	
<i>Revisione</i>	<i>Data</i>	<i>Approvazione</i>



CARTA STRADALE





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, il C.D.I. è situata sulla destra dell'Ospedale presso la sede della Casa di Riposo.

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

- **IN TRENO**

Stazione di Voghera, autolinee ARFEA per Varzi.

- **IN AEREO**

Aeroporto di Linate e Malpensa

- **IN BUS**

Da Voghera autolinee Voghera – Varzi

Da Pavia, Milano ed i centri minori della Valle Staffora autolinee ARFEA (www.arfea.it)



PREMESSA

*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.*

Chi ha bisogno di entrare più nello specifico può rivolgersi all' UFFICIO 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 e disponibili sul sito www.fondazione-san-germano.it .

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'adequatezza 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 è 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 per l'ammissione nel CDI. Ogni variazione del presente documento verrà tempestivamente comunicata a tutti i Clienti della Fondazione San Germano.

PERCORSO INFORMATIVO E PARTECIPATIVO A TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI

La Fondazione 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 disguidi 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. o disponibili sul sito www.fondazione-sangermano.it;

- *E' possibile effettuare visite guidate alla Struttura.*

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



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 familiari, 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. 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 Professionale o alla Direzione della Fondazione San Germano. Le informazioni saranno rilasciate solo alle persone autorizzate.

♦ **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. È 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.

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.



ACCOGLIENZA

- *Centralino tel. 0383/544811*
- *Informazioni Sala Ingresso*
- *Ufficio Relazioni con il Pubblico: aperto nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì 08.00 – 12.00 / 14.00 – 17.00. Ha funzioni di intrattenere rapporti di dialogo con le persone che usufruiscono dei servizi del centro; svolge attività di accoglienza e di tutela, facilitando l'accesso ai servizi attraverso informazioni chiare e precise sulle prestazioni erogate e sui tempi di attesa, gestisce istanze e reclami e da attuazione al principio di trasparenza dell'attività amministrativa. Raccoglie suggerimenti e osservazioni, rileva i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogate e collabora per adeguare conseguentemente i fattori che determinano la qualità, coltiva rapporti di collaborazione, di confronto e di verifica con le Associazioni di Volontariato per migliorare tutti gli aspetti possibili che riguardano l'umanizzazione.*

DEFINIZIONE

Il Centro Diurno Integrato nasce come servizio rivolto agli anziani che necessitano di un qualificato aiuto per conservare il più a lungo possibile la propria autonomia di vita. Si offre quindi un'alternativa al ricovero definitivo in Casa di Riposo evitando lo sradicamento dell'anziano in difficoltà dal tessuto sociale.

Il CDI presso il nostro Ente, ha attivato un progetto sperimentale che prevede la possibilità di un inserimento temporaneo in CDI anche nelle ore notturne. Il CDI con ricoveri notturni garantisce, pertanto, interventi socio-sanitari di supporto all'anziano, alla sua famiglia o al suo contesto sociale quando nuove necessità assistenziali, non risolvibili con il solo intervento diurno e dei servizi domiciliari, determinano la richiesta di un ampliamento della fascia oraria di tutela e di prestazioni socio – assistenziali, sanitarie e riabilitative.

A CHI SI RIVOLGE

Il Centro diurno integrato (CDI) si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani (di norma di età superiore ai 65 anni), con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA



OBIETTIVI

- *Fornire un intervento unitario e globale volto alla cura della persona anziana;*
- *Promuovere e favorire ogni intervento volto alla tutela della salute e del benessere della persona anziana, soprattutto per quanto attiene alle attività di prevenzione e di mantenimento della capacità cognitive e funzionali;*
- *Proporsi come riferimento e stimolo per la ricerca clinica, psicologica e sociale sull'età senile, proponendo momenti di studio, dibattito e incontro.*

FUNZIONAMENTO

Il Servizio assicura ai soggetti anziani residenti nel Comune di Varzi, nei Comuni della CMOP e nei Comuni limitrofi che ne facciano richiesta, la permanenza diurna – notturna accompagnata da prestazioni mediche, infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali e di animazione.

- *Fruibilità:*

Il Centro Diurno Integrato è aperto dal lunedì alla domenica dalle ore 07.30 alle ore 20.00 il servizio di trasporto è escluso il sabato e i festivi, è altresì fissato un minimo di utilizzo di n. quattro ore al giorno.

E' possibile utilizzare il Centro Notturmo Integrato dalle ore 20.00 alle ore 07.30.

Il CDI ha n. 30 posti autorizzati di cui n. 20 accreditati.

Durante il periodo di emergenza COVID-19i servizi possono essere erogati con le seguenti modalità:

- a) **ATTIVITÀ IN PRESENZA** con la frequentazione dell'ospite dei locali del CDI;*
- b) **ATTIVITÀ DA REMOTO** con chiamate e/o videochiamate con contatti anche pluri giornalieri. Con questa modalità possono essere attivati anche servizi diversi tra cui supporti a distanza anche di carattere specialistico;*
- c) **ATTIVITÀ DI SUPPORTO A DOMICILIO**, che possono prevedere, ove è possibile, veri e propri interventi educativi e fisioterapici;*

L'ente dispone di flessibilità organizzativa che prevede n. 2 posti in CDI per ricoveri notturni.

PRESTAZIONI PRINCIPALI



- *Soddisfacimento bisogni primari ed essenziali;*
- *Creazione di un valido rapporto affettivo / sociale;*
- *Attività di animazione e socializzazione;*
- *Attività di mantenimento del patrimonio culturale posseduto;*
- *Attività per favorire l'autonomia personale;*
- *Attività sanitaria / riabilitative / infermieristiche / psico-sociali;*
- *Attività complementari (cucina, lavanderia, stireria, guardaroba);*
- *Attività educative.*

MODALITA' DI ACCESSO

L'interessato e/o i suoi familiari al momento della richiesta dovranno ritirare la domanda di inserimento, disponibile nell'Ufficio Amministrativo della Fondazione San Germano o scaricabile dal sito www.fondazione-sangermano.it, compilare e restituire la documentazione allegata.

Al momento dell'ammissione avendo sottoscritto la richiesta si impegneranno al pagamento della retta:

RETТА CDI in vigore

- ☐ *Per ogni categoria di ospite al giorno: € 20,00*
- ☐ *Servizio di trasporto nel Territorio della C.M.O.P. al giorno (andata e ritorno): € 6,60*
- ☐ *Servizio di trasporto nei Comuni limitrofi a Varzi al giorno (andata e ritorno): € 5,00*
- ☐ *Servizio di trasporto nel Comune di Varzi: GRATUITO*

PER IL SERVIZIO NOTTURNO SONO APPLICATE LE SEGUENTI TARIFFE.

RETТА CDI IN NOTTURNO DAL 1/1/23

OSPITI RESIDENTI NEL COMUNE DI VARZI

- ☐ € 1746,00 mensili – retta giornaliera € 57,40.

OSPITI RESIDENTI IN ALTRI COMUNI

- ☐ € 1807,00 mensili – retta giornaliera € 59,41.

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 comporteranno variazioni della retta stessa.

Il contraente, al momento della sottoscrizione del contratto per il servizio notturno, versa a titolo di cauzione e garanzia del regolare pagamento dei



corrispettivi a qualsiasi titoli dovuti una somma pari a € 1800,00 (milleottocento/00). La restituzione della cauzione avverrà contestualmente alle dimissioni, dedotti i corrispettivi e le somme ancora dovute alla Fondazione. Il deposito è infruttifero di interessi ed è valido per tutta la durata del contratto

Servizi Extra: Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- 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.

SERVIZI ASSICURATI

Il Centro Diurno Integrato in modalità in presenza fornisce:

1. *Animazione / socializzazione*
 - *Attivazione – riattivazione psicofisica;*
 - *Attività ricreative – culturali;*
2. *Assistenza alla persona*
 - *Bagni assistiti;*
 - *Alimentazione;*
3. *Assistenza sanitaria*
 - *consulenza medico – geriatria;*
 - *consulenza medico – specialistica;*
 - *assistenza infermieristica;*
4. *Servizio di fisioterapia;*
 - *Assistenza recupero funzionale;*
 - *Utilizzo di terapie strumentali;*
 - *Prestazioni di massoterapia;*
5. *Prestazioni alberghiere*
 - *Ristorazione;*
 - *Lavanderia;*
6. *Servizio di trasporto*
 - *Gestito direttamente dall'Ente gestore del C.D.I.;*
7. *Servizio Diurno Completo*
 - *Giornata Intera;*
 - *Giornata non intera.*



È un requisito indispensabile che tutti i capi siano etichettati al momento dell'ingresso.

GIORNATA TIPO CDI e/o CDI IN NOTTURNO

06.00/09.30	<i>Alzata e cure igieniche</i>
07.00/08.30	<i>Colazione</i>
09.00/11.30	<i>Attività riabilitative e di socializzazione</i>
11.30/11.45	<i>Preparazione al pranzo</i>
11.45/12.45	<i>Pranzo</i>
12.45/14.30	<i>Riposo</i>
14.30/15.30	<i>Alzata, cure igieniche, attività riabilitative e di socializzazione</i>
15.30/16.00	<i>Merenda</i>
16.00/17.00	<i>Attività di socializzazione</i>
17.00/18.00	<i>Preparazione della cena</i>
18.00/19.00	<i>Cena</i>
19.00/21.00	<i>Preparazione per il riposo notturno</i>
21.00/06.00	<i>Riposo notturno</i>

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

AMMISSIONE E GESTIONE LISTA ATTESA

L'ammissione dell'ospite ha luogo a seguito di domanda scritta, redatta su apposito modulo predisposto dall'Ente. Ciascuna domanda deve essere protocollata e aggiunta in un elenco cronologico da tenersi aggiornato ai fini dell'ammissione. L'accettazione degli ospiti sarà subordinata alla lista d'attesa e alle precedenza riservate ai residenti in particolari ambiti territoriali secondo il seguente ordine:



- *residenti del Comune di Varzi;*
- *residenti nei Comuni destinati del lascito Cortelli;*
- *residenti nel territorio della Comunità Montana;*
- *residenti nell'ASL di Pavia;*

La Direzione della Fondazione accoglie o respinge le domande con giudizio insindacabile, tenuto conto dell'urgenza delle medesime, delle eventuali segnalazioni scritte da parte dei Comuni o dei Servizi Sociali dell'ATS in cui si evidenzia l'urgenza del ricovero, della disponibilità dei posti e di tutti quegli elementi che possono concorrere a formulare il giudizio in merito.

Il periodo di soggiorno per il Centro Notturmo non può essere superiore ai 60 giorni consecutivi. Dopo tale data l'ospite deve essere dimesso.

LA DIMISSIONE

Un ospite del centro Diurno Integrato "Casa di Riposo di Varzi" può essere dimesso:

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 sua esplicita richiesta da presentarsi per iscritto all'ufficio Amm.vo della Fondazione*
- 2. per mancato pagamento della retta;*
- 3. 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;*
- 4. qualora non rientri, senza giustificato motivo, e preavviso, dopo periodi di assenza dall'APA "Fondazione San Germano Onlus" entro i termini concordati con la Direzione;*
- 5. 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 nell'APA "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 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.

Oltre i 30 giorni, qualora non fosse avvenuto il ritiro ed in mancanza di comunicazioni in merito, la Direzione potrà procedere alla distruzione del suddetto materiale o al devolvimento dello stesso in beneficenza o altro.

Nel caso in cui l'ospite avesse in dotazione ausili forniti dalla ATS di residenza, sarà cura dei familiari o degli eredi la restituzione degli stessi alla ATS.

In caso di decesso, inoltre, alla Residenza non potrà essere attribuito alcun onere da sostenersi per il servizio di onoranze funebri.

In caso di dimissione verrà predisposta una lettera di dimissione e consegnata all'utente.

In caso di dimissione, in assenza di famigliari sarà cura dell'Assistente Sociale segnalare eventuali situazioni complesse all'ATS, al Comune di residenza, e al Medico Curante al fine di assicurare la presa in carico della persona assistita.

DIRITTO ALLA TUTELA

L'utente ha diritto ad esporre reclami, che saranno sollecitamente esaminati, e a essere informato sugli esiti degli stessi con le modalità previste dal regolamento di pubblica tutela.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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. Di seguito è riportato il questionario utilizzato per il monitoraggio della soddisfazione del cliente. I risultati dell'indagine vengono comunicati ed esposti nella bacheca dell'ingresso.

LA QUALITÀ



La Fondazione è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 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:

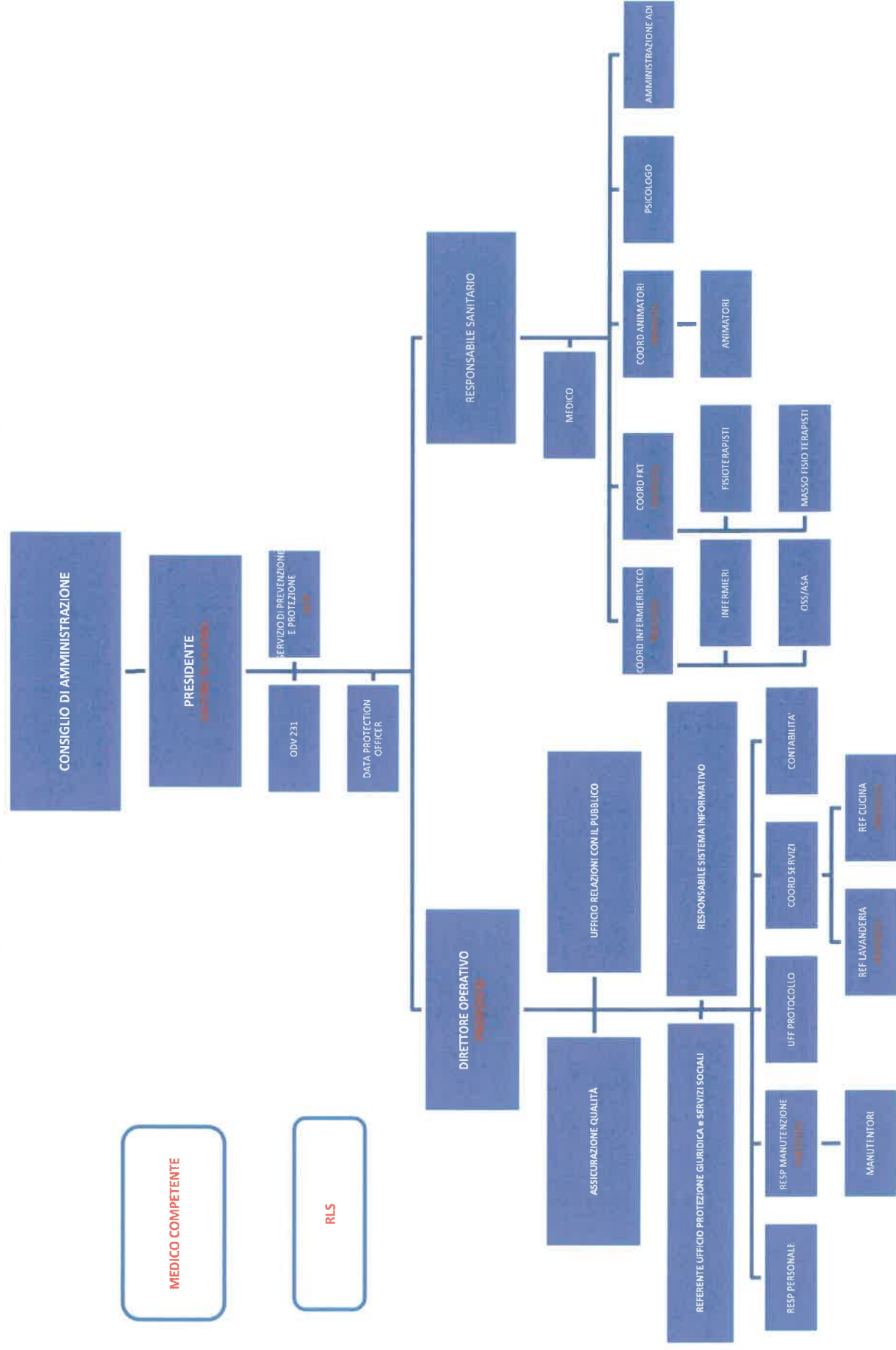


ALLEGATO A) ORGANIGRAMMA

ALLEGATO B) MENU

ALLEGATO C) QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

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 R.S.A.
Varzi (PV)

CUC 1 ed 1 rev.1



Limitatamente alle attività RSA, CDL,
CENTRO RIABILITATIVO - 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 B) POLENTA e FUNGHI	A) PASTA al POMODORO	A) MINESTRONE*	A) RAVIOLI di MAGRO* ai FUNGHI
	MINISTRINA	MINISTRINA	MINISTRINA	MINISTRINA	MINISTRINA	MINISTRINA	MINISTRINA
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 PURE'	A) CIPOLLE IN INSALATA	A) PEPPERONI B) FAGIOLINI*
	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'	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) MINISTRINA	B) MINISTRINA	B) MINISTRINA	B) MINISTRINA	B) SEMOLINO	B) MINISTRINA	B) MINISTRINA
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



Lunaticamente alle attività PSA, CUI
CENTRO FISIOTERAPICO, SERVIZI DOMICILIARI

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) CIPOLINE 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



Limitatamente alle attività CSA COI
CENTRO FISIOTERAPIA, SERVIZI GONGOLARI

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) SFORM. 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'	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'	PURE'
	A) PASSATO di VERDURA*	A) SEMOLINO	A) SEMOLINO	A) PASSATO di VERDURA*	A) CREMA DI ZUCCHINE*	A) ZUPPA LEGUMI	A) SEMOLINO
Primi piatti	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
	C) PROSCIUTTO COTTO	C) Prosciutto cotto	C) PROSCIUTTO COTTO	C) ARR. TACCHINO	C) PROSC. COTTO		C) PROSCIUTTO COTTO
Contorno	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, CDI,
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							
Primi piatti	A) SEMOLINO	A) PASSATO di VERDURA*	A) SEMOLINO	A) CREMA DI ZUCCA *	A) MINESTRINA	A) PASSATO DI VBERDURA *	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
Reperto cucina
Infermiere coordinatore

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

CDI	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 manutenzione /trasporti			
9) Servizio cucina			
10) Servizio lavanderia			
ASPETTI ALBERGHIERI			
11) Pulizia - comfort degli ambienti			
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?