

**PII ISTITUTI UNIFICATI O.N.L.U.S.**

**PIAZZA MONS. B. CLERICI N° 6**

**27011 BELGIOIOSO PV**

**TEL. 0382/960445 FAX 0382/970656 e-mail [info@piubelgioioso.it](mailto:info@piubelgioioso.it)**

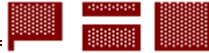
**MINI ALLOGGI PROTETTI**

**SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI INTEGRATI**

**CARTA DEI SERVIZI**

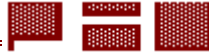


**ULTIMO AGGIORNAMENTO GENNAIO 2025 - REVISIONE N° 11**



# INDICE

Lettera ai clienti	Pag. 3
Introduzione/Prefazione	Pag. 4
Carta dei Diritti della Persona Anziana	Pag. 5
Le origini	Pag. 8
La storia recente	Pag. 9
La missione aziendale	Pag. 11
La struttura organizzativa	Pag. 13
Principi sull'erogazione del servizio	Pag. 14
Certificazione spese degenza per deducibilità fiscale	Pag. 15
Codice etico	Pag. 16
I Mini Alloggi Protetti	Pag. 21
Residenzialità Assistita	Pag. 22
Orari visite esterne	Pag. 29
Servizi specifici	Pag. 30
Servizi generali	Pag. 31
Menù tipo	Pag. 33
Il volontariato organizzato/Gli stagisti	Pag. 34
La giornata tipo	Pag. 35
Modalità di accesso ai servizi	Pag. 36
Mezzi di trasporto per accesso alle strutture	Pag. 38
Standard di qualità generali	Pag. 39
Standard di qualità specifici	Pag. 41
Obiettivi di miglioramento	Pag. 42
Modulo per segnalazioni e suggerimenti	Pag. 43
Questionario sul grado di soddisfazione	Pag. 45



## LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio. Tale modulo potrà essere inviato a mezzo mail, posta ordinaria oppure consegnato a mano presso l'Ufficio Amministrativo dell'Ente; alle segnalazioni ricevute sarà fornito formale riscontro entro dieci giorni dal ricevimento.

Con l'augurio che i nostri servizi possano esserLe graditi e rivelarsi adeguati alle Sue esigenze ed aspettative, porgiamo distinti saluti.

IL PRESIDENTE  
Dott. Ugo DOZZIO



## INTRODUZIONE/PREFAZIONE

Sappiamo bene quanto, insieme al diritto ad essere informati, vi sia e sia sempre più sentito, il diritto "ad essere informati con chiarezza e sinteticità", ed anche, da parte di alcuni, il diritto a "rifiutare l'informazione". Proviamo la necessità di esercitare tali diritti ogni qualvolta ci vengono consegnati documenti inutili e ridondanti e anche quando, come utenti, riceviamo alcune "Carte dei Servizi".

Quante volte siamo quasi infastiditi dall'eccesso di documentazione illustrativa che ci viene fornita e che non abbiamo il tempo o semplicemente la voglia di leggere? E quante volte leggendo qualche Carta dei Servizi ci siamo chiesti quanto servissero davvero certe informazioni?

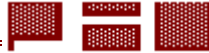
Queste considerazioni preliminari non possono certo indurci ad eccessi di omissioni nella compilazione della Carta dei Servizi dei Mini Alloggi Protetti gestiti da questo Ente in Belgioioso, ma ci impongono di fare del nostro meglio per mettere a Sua disposizione una Carta dei Servizi, di facile consultazione, che possa rivelarsi davvero utile per tutti i nostri utenti e che possa risultare adeguata alle diverse esigenze informative di ciascuno, nonché coerente, in termini di contenuti, con le indicazioni Regionali.

Senza presunzione vorremmo che la nostra Carta dei Servizi potesse consentire alle persone interessate, di esercitare non un semplice diritto ad essere informate, ma il **"Diritto ad essere informate in modo efficace, in funzione delle proprie esigenze"**.

La consultazione in via preliminare dell'indice di cui a pag. 1 della stessa, potrà consentire di selezionare senza perdite di tempo le informazioni di proprio interesse.

L'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (UARP), localizzato all'ingresso della Residenza Sanitaria Assistenziale in Piazza Mons. Clerici 6 di Belgioioso (tel. 0382/960445), sarà inoltre a completa disposizione di tutti gli interessati per illustrare le caratteristiche strutturali e organizzative dei nostri servizi attraverso visite guidate.

IL DIRETTORE  
Dott. Emilio VERCESI



Prima ancora di procedere ad introdurla alla Carta dei Servizi, riteniamo opportuno mettere a Sua disposizione il testo della "Carta dei diritti delle persone anziane", così come approvato dalla Regione Lombardia con la DGR 14 dicembre 2001 n° 7435 Allegato D.

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### Introduzione

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

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

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

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

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

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

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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

il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;

il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

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



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

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

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

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando 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.

#### La tutela dei diritti riconosciuti

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

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

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



## LE ORIGINI

L'Ente denominato "Pii Istituti Unificati Onlus" trae la propria origine dalla fusione e dal raggruppamento di più istituzioni e precisamente:

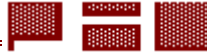
- 1) della "Pia Casa di Agricoltura" sorta per iniziativa dei Conti Annibale e Carlo Barbiano di Belgioioso, fratelli fu Luigi, come da disposizioni testamentarie 13 settembre 1905 e 3 aprile 1906.
  - 2) della "Pia Casa di Ricovero per i Cronici" sorta per iniziativa della Contessa Cesira Barbiano nata Piantanida, come da disposizioni testamentarie in data 10 marzo 1910.
  - 3) dell' "Ospedale Dozzio" sorto per iniziativa del Comm. Ugo Dozzio come da atto di donazione in data 20/01/1907.
- La "Pia Casa di Agricoltura" e la "Pia Casa di Ricovero per i Cronici" vennero fuse in un unico Ente denominato "Pii Istituti Unificati" eretto in Ente Morale con Regio Decreto 13 agosto 1921;
  - I "Pii Istituti Unificati" e l' "Ospedale Dozzio" vennero successivamente raggruppati sotto una unica Amministrazione con Regio Decreto 28 aprile 1938.

L'Ente è stato depubblicizzato, con Decreto 10/06/1999 n° 31890 del Direttore Generale degli interventi Sociali della Regione Lombardia, assumendo la natura di Ente Morale di diritto privato ex art. 12 e segg. c.c.

Per una più approfondita informazione sulle origini e sulle vicende storiche dell'Ente, ogni Utente potrà richiedere presso l'Ufficio Amministrativo, una copia del volume stampato nel 2001 intitolato "Le iniziative Sociali a Belgioioso nel XX Secolo - Ospedale Dozzio e Pii Istituti Unificati"







## LA STORIA RECENTE

### La R.S.A. e il C.D.I

Pur avendo origini remote l'Ente non ha mai posseduto una propria struttura fino al 1983, anno in cui è stata attivata la nuova CASA ALBERGO per 60 posti letto, destinata ad ospitare persone autosufficienti.

Le esigenze dell'utenza, caratterizzate da crescenti condizioni di non autosufficienza, hanno consigliato di riconvertire tale struttura, fin dagli anni immediatamente successivi, in RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE, aumentandone la ricettività a 66 posti letto e programmando un ulteriore ampliamento.

Dal gennaio 1993 è stato attivato un servizio semiresidenziale di Centro Diurno Integrato, con capacità ricettiva iniziale di soli 10 utenti, successivamente aumentata a 20 utenti negli anni successivi.

Dal 1996 la Residenza Sanitaria Assistenziale ha aumentato la propria ricettività complessiva fino a 126 posti letto.

Con gli interventi di riadeguamento strutturale realizzati negli anni 2003 e 2004, nell'ambito dei quali è stato destinato uno specifico spazio al servizio di Centro Diurno Integrato (per 40 utenti), il complesso edilizio sede dell'Ente ha assunto la propria attuale configurazione dimensionale.

### I servizi per Disabili e i Mini Alloggi Protetti

Grazie all'acquisizione di alcuni fondi limitrofi alla Residenza Sanitaria Assistenziale, l'Ente ha potuto sviluppare i propri servizi in modo più articolato, anche nel settore della Disabilità.

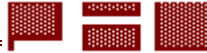
Nel maggio 2003 è stato attivato il nuovo Centro Socio Educativo (C.S.E.), oggi denominato CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.) "Il Giardino", avente capacità ricettiva di 30 utenti e durante l'anno 2005 ha altresì attivato una nuova Struttura, collegata al Centro "Il Giardino" e destinata a 10 posti di Comunità Socio Sanitaria per Disabili ed a **16 posti (distribuiti in otto bilocali da circa 45 mq cadauno) in Mini Alloggi Protetti per Anziani Autosufficienti e Semiautosufficienti.**

### I servizi rivolti all'utenza esterna

Attualmente, grazie allo sviluppo dei servizi rivolti all'utenza esterna, dai tre Centri Diurni Integrati per 88 utenti complessivi, alle prestazioni ambulatoriali di Fisiokinesiterapia, all'Assistenza Domiciliare Integrata Voucher Socio Sanitario con accreditamento nei 25 Comuni della "Bassa Pavese" (estesa negli ultimi anni anche alle cure palliative), si è ormai consolidata la trasformazione dell'Ente in un moderno Centro Polifunzionale erogatore di Servizi Integrati verso l'Utenza non solo Anziana.

### Il convenzionamento con l'Università

Da diversi anni è operativa una Convenzione con l'Università degli Studi di Pavia, che prevede l'espletamento presso questo Ente di attività didattiche integrative di quelle universitarie, da parte di laureandi in diverse discipline, al fine del completamento della loro formazione accademica e professionale.



## **La struttura di Genzone**

Nel febbraio 2006, per la prima volta nella sua storia, l'Ente Pii Istituti Unificati ha assunto l'iniziativa di gestire una struttura al di fuori del Comune di Belgioioso. Si è formalizzato uno specifico rapporto contrattuale con il Comune di Genzone, proprietario della Residenza per Anziani Cesare Parisio (destinata a Mini Alloggi Protetti e Centro Diurno Integrato per Anziani) finalizzato ad arreararla, attrezzarla e gestirla per un ventennio.

## **L'assunzione della qualifica di Onlus**

In seguito all'adozione del nuovo Statuto (approvato dalla Regione Lombardia con Decreto n° 3508 del 09.04.2009) l'Ente ha assunto la qualificazione di Onlus ai sensi del D.lgs. n° 460/1997.

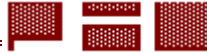
## **La Residenza per Anziani Fondazione Sacchi di Filighera**

Facendo seguito all'iniziativa già sviluppata con il Comune di Genzone nel 2006, l'Ente ha ritenuto opportuno continuare il proprio impegno al servizio del territorio di riferimento coincidente con il Distretto Socio Sanitario di Corteolona, per garantire un'adeguata risposta ai bisogni rilevati sul territorio, a fronte di tariffe ancora sostenibili per l'utenza cercando di prevenire fenomeni speculativi a danno della stessa.

In forza di formali rapporti contrattuali e convenzionali intervenuti nel 2009 con la Fondazione Sacchi di Filighera, si è acquisito in comodato per trentatré anni l'immobile (ex Asilo Sacchi) in via D. Albertario n°20 di Filighera e se ne è curata la ristrutturazione realizzando la "Residenza per Anziani Fondazione Sacchi" adibita nel 2010 a Centro Diurno per Anziani ed a Comunità a Ciclo Residenziale".

## **La Residenza Sanitaria Assistenziale ed il Centro Diurno Integrato di Corteolona**

Durante l'anno 2014 si è attivata una nuova importante struttura in Comune di Corteolona, destinata a Residenza Sanitaria Assistenziale (46 posti letto) ed a Centro Diurno Integrato per Anziani (30 utenti); la proprietà della struttura, originariamente in capo al Comune di Corteolona, è stata acquisita da questo Ente Morale nel gennaio 2024.



## LA MISSIONE AZIENDALE

Abbiamo il dovere di precisare, prima ancora di evidenziare i contenuti della MISSIONE AZIENDALE, come nella stessa non possa rientrare il tentativo o tantomeno la pretesa, da parte nostra, di sostituirci totalmente alla famiglia.

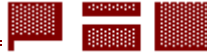
Siamo ben consapevoli della insostituibilità dei valori e degli affetti intrinseci nei vincoli familiari; pertanto chiediamo la massima collaborazione ai Signori Familiari, laddove effettivamente presenti, per concorrere, nel rispetto dei ruoli, al maggior benessere possibile dei Signori Ospiti.

La Mission dell'Ente volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona una qualità di vita, la più elevata possibile, ai propri utenti anziani e/o disabili, autonomi o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso una assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi territoriali.

Obiettivo condiviso da tutta l'organizzazione è quello di promuovere il costante e continuo miglioramento della qualità dei servizi forniti, nel rispetto della trasparenza dell'operato e dell'etica professionale, onde assicurare la massima soddisfazione possibile dell'utenza perseguendo un equilibrato rapporto tra gli aspetti di efficienza e razionalità nell'impiego di risorse e gli aspetti di umanizzazione del servizio.

La tensione per il perseguimento della Mission Aziendale, vede l'Ente impegnato a:

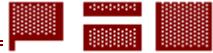
- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- promuovere iniziative per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda Sanitaria Locale ed i Comuni, realizzando progetti di effettiva collaborazione ed



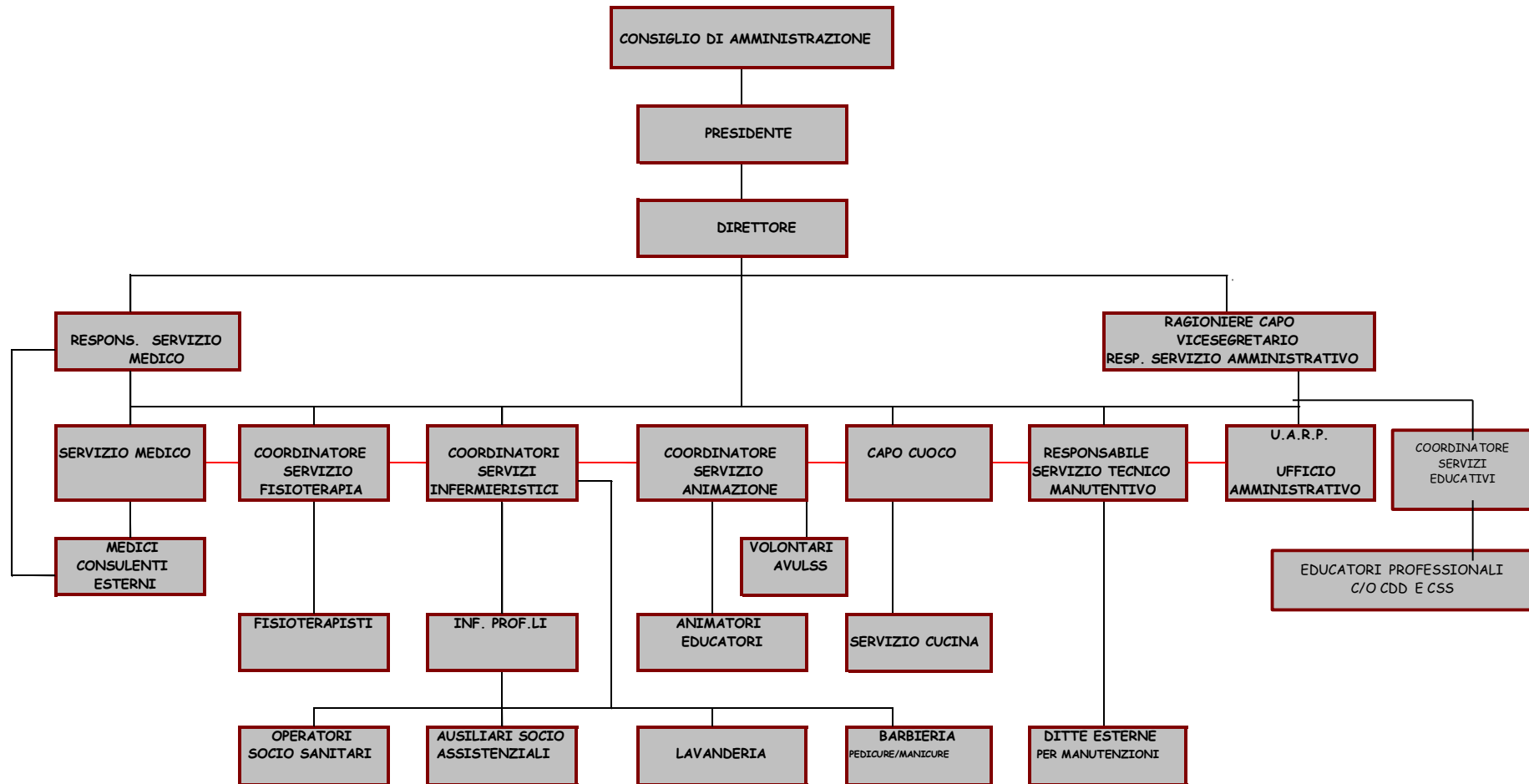
integrazione, volti ad assicurare continuità e qualità anche nelle prestazioni domiciliari e ambulatoriali che, sviluppatasi negli ultimi anni, stanno consolidando la funzione dell'Ente come Centro Polifunzionale al servizio della comunità nell'ambito territoriale di riferimento;

- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e della sostenibilità delle tariffe da parte degli utenti.





## LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



N.B.: TUTTI GLI OPERATORI, SONO TENUTI A PORTARE IN OGNI MOMENTO DELLA PRESTAZIONE LAVORATIVA IL CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO RIPORTANTE LA FOTOGRAFIA, COGNOME, NOME, QUALIFICA E N° DI MATRICOLA. PER EVENTUALI SEGNALAZIONI SARA' SUFFICIENTE RICORDARE IL COGNOME O IL N° DI MATRICOLA



## PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Ente intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

**L'Ente** fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**L'Ente** fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi ispirandosi al senso etico della responsabilità e garantendo il rispetto dei criteri stabiliti per l'ammissione ai vari servizi erogati.

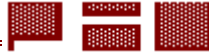
- **Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

**L'Ente** fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

- **Diritto di scelta**

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori - ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente - in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.



**L'Ente** fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, impegnandosi anche a ricercare ed offrire opportunità di integrazione e di flessibilità per l'erogazione dei servizi nell'ambito territoriale di riferimento.

- **Partecipazione**

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

**L'Ente** fa proprio questo principio promuovendo procedure semplici e trasparenti al fine di migliorare la qualità degli standards dei servizi erogati, garantendo la partecipazione viva e costante dell'utenza.

- **Efficacia ed Efficienza**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

**L'Ente** fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati più o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. Inoltre, l'Ente si pone come obiettivo il miglioramento quali-quantitativo dei servizi erogati attraverso un'attenta e rigorosa pianificazione gestionale amministrativa.

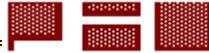
- **Diritto di accesso agli atti – Rilascio documentazione SocioSanitaria**

In merito al rilascio di copia della documentazione socio-sanitaria, l'Ente si è dotato di uno specifico Regolamento nel rispetto delle vigenti disposizioni normative in materia di Privacy.

Le persone interessate potranno consultare sul sito [www.piubelgioioso.it](http://www.piubelgioioso.it) il suddetto "Regolamento per l'accesso alla documentazione sanitaria dell'Ente Morale Pii Istituti Unificati Onlus", nel quale sono altresì specificate le tariffe per il rilascio dei singoli documenti.

- **CERTIFICAZ. SPESE DEGENZA PER DETRAIBILITA' FISCALE.**

Ai Signori Ospiti dei Mini Alloggi Protetti potrà essere rilasciata la certificazione annuale attestante le spese (quota parte della retta) relative alle prestazioni assistenziali, ai fini della detraibilità fiscale, in coerenza con le vigenti disposizioni normative.



**Pii Istituti Unificati Onlus – Belgioioso - PV**  
**Servizi Socio Sanitari Residenziali – Semiresidenziali e Domiciliari Integrati per Anziani e per Disabili**

## **CODICE ETICO E DI CONDOTTA**

### **INTRODUZIONE**

#### **I - PRINCIPI GENERALI**

#### **II - COMPORTAMENTO NELLA GESTIONE DEI SERVIZI**

- A- Consiglio di Amministrazione
- B- Rapporti con gli Ospiti
- C- Rapporti con i fornitori
- D- Rapporti con i dipendenti/collaboratori
- E- Rapporti con altri soggetti del terzo settore
- F- Rapporti con i mass media
- G- Rapporti con la Pubblica Amministrazione
- H- Rapporti con le Istituzioni di volontariato e soggetti convenzionati
- I- Regali, omaggi, benefici

#### **III - SALUTE, SICUREZZA, AMBIENTE**

- A- Salute, sicurezza, ambiente
- B- Tutela dell'ambiente

#### **IV - TRATTAMENTO DI INFORMAZIONI RISERVATE**

#### **V - USO DI RISORSE INFORMATICHE**

#### **VI - LIBRI CONTABILI E REGISTRI**

#### **VII - CONFLITTI DI INTERESSE**

#### **VIII - ATTUAZIONE E CONTROLLO**

#### **IX - VIOLAZIONI**

#### **X - SANZIONI**

#### **XI - DISPOSIZIONI FINALI**

### **INTRODUZIONE**

La Fondazione Pii Istituti Unificati Onlus è un Ente Morale che opera nel settore dei mezzi operativi necessari per svolgere, sia mediante un moderno Centro Polifunzionale in Belgioioso e alcune Strutture distaccate ubicate nel territorio del Distretto Socio Sanitario di Corteolona, sia mediante un'adeguata organizzazione di personale professionalmente qualificato, attività socio-sanitaria di assistenza e cura alle persone in stato di bisogno, anziane e/o disabili con diversi gradi di non autosufficienza, in armonia con la programmazione nazionale e regionale.

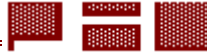
L'etica nell'attività assistenziale è approccio di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità dell'Ente verso gli utenti ed i fornitori e, più in generale, verso il contesto sociale in cui opera.

Il Consiglio di Amministrazione ha quindi deciso di adottare il presente Codice Etico e di condotta con l'intento di confermare anche in questo documento i principi sull'erogazione dei servizi già espressamente esplicitati nella vigente Carta dei Servizi, affinché costituiscano un costante riferimento circa il modo di operare e di gestire i rapporti, sia al proprio interno sia nei confronti dei soggetti terzi.

Destinatari del Codice Etico sono tutti coloro che operano nei vari Servizi attraverso i quali l'Ente eroga le proprie attività: Componenti del Consiglio di Amministrazione, Revisore dei Conti, dipendenti e collaboratori tutti, che in qualsiasi modo contribuiscono al conseguimento dei fini statutari e degli obiettivi dell'Ente.

Le regole contenute nel Codice Etico integrano le modalità di comportamento che ogni destinatario è tenuto a mantenere in virtù delle normative vigenti. Chiunque violi le regole lede il rapporto di fiducia con la Fondazione e potrà essere soggetto alle sanzioni conseguenti, nel rispetto delle procedure previste.





Della completa osservanza ed interpretazione del codice Etico è competente l'Organismo di Vigilanza.

## **I PRINCIPI GENERALI**

I Destinatari del presente Codice Etico devono operare costantemente con il fine di perseguire le finalità statutarie dell'Ente e attenersi ai seguenti principi guida:

Agire nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti;

Trattare i Signori Ospiti/Utenti ed i rispettivi parenti, il personale dipendente, i collaboratori, i fornitori, la comunità circostante e le Istituzioni con onestà, correttezza, imparzialità, senza pregiudizi e soprattutto con spirito di concreta collaborazione in funzione del soddisfacimento dei rispettivi bisogni (reali).

Agire con lealtà e correttezza, evitando discriminazioni;

Rifiutare comportamenti che possano favorire pratiche proprie di culture o religioni, in contrasto con le norme di ordine pubblico o comunque considerate illecite dalle leggi vigenti;

Tutelare la salute e la sicurezza proprie e di terzi;

Mantenere la riservatezza delle informazioni riguardanti l'Ente e le persone in relazione con lo stesso;

Evitare conflitti di interesse con l'Ente.

## **II COMPORTAMENTO NELLA GESTIONE DEI SERVIZI**

I Destinatari sono tenuti, nello svolgimento delle attività dell'Ente, ad un comportamento etico, rispettoso delle leggi e dei valori morali di riferimento, improntato non solo alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza ed efficienza, ma anche a valorizzare aspetti di solidarietà e di umanizzazione del servizio.

Devono inoltre seguire i dettami delle procedure aziendali e delle normative di riferimento, per quanto concerne la formalizzazione e la validità dei rapporti al fine di garantirne la completa regolarità.

### **a) Consiglio di Amministrazione**

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente considera come obiettivo primario lo svolgimento delle attività di assistenza e cura con adeguato livello di professionalità nell'interesse degli ospiti/utenti e nel rispetto sia delle norme in campo socio/assistenziale/sanitario, sia del presente codice.

### **b) Rapporti con gli ospiti**

L'Ente orienta la propria attività alla tutela e alla soddisfazione dei bisogni individuali dei propri Signori Ospiti/Utenti, prestando attenzione a tutte quelle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi.

Nei rapporti con l'utenza, assicura correttezza, chiarezza, disponibilità, rispetto e cortesia, nell'ottica di un rapporto di piena collaborazione e di adeguata professionalità.

L'Amministrazione si impegna a dare la massima diffusione al Codice Etico agevolandone la conoscenza da parte degli utenti, che potranno segnalare eventuali violazioni, a loro scelta alla Direzione Aziendale, al Presidente, all'Organismo di Vigilanza appositamente istituito.

### **c) Rapporti con i fornitori**

Le relazioni con i fornitori, compresi i rapporti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme di questo Codice.

L'Ente si avvale di fornitori che operano in conformità alle norme vigenti. La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto devono essere basate su una valutazione obiettiva della qualità e dei prezzi offerti, nonché della capacità di fornire e garantire nei tempi richiesti le consegne in merito alle esigenze della struttura.

In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad un altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o vantaggi diversi da quelli che riguardano l'esclusivo interesse dell'Ente.

### **d) Rapporti con i dipendenti e collaboratori**

L'Ente, con la consapevolezza del valore che rivestono le risorse umane nell'ambito di una Organizzazione Assistenziale senza fini di lucro, promuove ogni utile iniziativa tendente a migliorare ed accrescere il patrimonio di competenze possedute da ciascun operatore/collaboratore nel contesto organizzativo.



L'Ente rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni operatore/collaboratore, non ammette azioni atte ad indurre le persone ad agire contro la legge ed in violazione del Codice Etico né atti di violenza psicologica o comportamenti discriminatori lesivi.

L'Ente offre pari opportunità a tutti gli operatori dipendenti o collaboratori sulla base delle loro qualifiche professionali e delle capacità individuali di ciascuno, senza alcuna discriminazione di religione, razza, sesso, credo politico o sindacale.

L'ambiente di lavoro sicuro e salubre favorisce la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra.

Gli operatori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e sono tenuti a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in materia di qualità e sicurezza.

Devono inoltre operare con diligenza allo scopo di tutelare i beni aziendali, che devono essere utilizzati con correttezza e scrupolo.

Tutti coloro che operano direttamente o indirettamente in nome e per conto dell'Ente, qualora si trovassero anche solo parzialmente in conflitto di interesse con lo stesso, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto all'Organismo di Vigilanza, affinché compia le opportune valutazioni e provveda di conseguenza.

#### **e) Rapporti con altri soggetti del terzo settore**

L'Ente uniforma le proprie azioni all'ottenimento di risultati competitivi che premiano la capacità, l'esperienza e l'efficienza, sempre nel contesto del sistema integrato pubblico – privato del settore socio-sanitario e assistenziale.

Qualsiasi comportamento tendente ad alterare le condizioni di corretta competizione è contrario al modo di agire dell'Ente ed è pertanto assolutamente vietato ad ogni soggetto che agisce per esso.

#### **f) Rapporti con i mass media**

I contatti con gli Organi di informazione sono tenuti esclusivamente dal Presidente ed eventualmente dalla Direzione Generale previa autorizzazione del Presidente; le comunicazioni devono essere improntate al rispetto del diritto di informazione.

Le informazioni verso i Mass Media devono quindi essere veritiere, chiare e verificabili. Non è consentito divulgare notizie riservate, false e tendenziose.

#### **g) Rapporti con la Pubblica Amministrazione**

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione l'Ente presta particolare attenzione affinché ogni atto, accordo o comportamento, sia rispondente alla massima trasparenza e correttezza nonché coerente con le finalità statutarie.

Nel corso di trattative varie o di stipula di contratti con la Pubblica Amministrazione, non verranno tenuti comportamenti che possano influenzare in modo scorretto la decisione della controparte. Durante l'esecuzione dei rapporti contrattuali/convenzionali, l'Ente si impegna a rispettare quanto stabilito nel Contratto, evitando modifiche non autorizzate e avvalendosi solo della collaborazione di personale professionalmente competente e moralmente adeguato.

L'Ente osserva e fa osservare scrupolosamente le norme relative al rapporto di convenzione con il sistema sanitario Nazionale e Regionale, con particolare riferimento agli standard qualitativi e procedurali regionali nonché alla rendicontazione delle prestazioni; inoltre impronta i propri rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo alla massima collaborazione e nel pieno rispetto dei rispettivi ruoli istituzionali, impegnandosi a dare sollecita esecuzione alle loro prescrizioni.

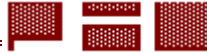
#### **h) Rapporti con istituzioni di volontariato e soggetti convenzionati**

Le regole di comportamento di cui alla precedente lettera g), per quanto pertinenti, devono essere rispettate dall'Ente anche nei rapporti con le istituzioni di Volontariato e con tutti i soggetti di diritto privato che sottoscrivono rapporti convenzionali con lo stesso.

#### **i) Regali, omaggi, benefici**

Non sono ammessi regali rivolti ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualunque attività dell'Ente, in particolare è assolutamente vietata qualsiasi forma di regalo o di favore promessi o offerti a funzionari pubblici o ai loro famigliari.

I Destinatari del presente Codice, che ricevono regali o benefici non di modico valore, sono tenuti a comunicarlo alla Direzione.



### **III - SALUTE, SICUREZZA, AMBIENTE**

#### **a) SALUTE, SICUREZZA, AMBIENTE**

L'Ente garantisce in ogni ambiente in cui si svolgono i servizi di assistenza socio-sanitaria, adeguata prevenzione infortunistica nonché luoghi di lavoro salubri e sicuri.

Ogni decisione aziendale in materia di sicurezza e salute del lavoro tiene conto dei seguenti criteri:

Evitare rischi

Valutare i rischi che non possono essere evitati

Tenere conto del grado di evoluzione della tecnica

Sostituire ciò che è pericoloso

Privilegiare le misure di protezione collettiva.

L'Ente si impegna costantemente a diffondere e consolidare fra tutti gli Operatori ed i Collaboratori una vera cultura della sicurezza, promuovendo comportamenti responsabili ed impartendo adeguate istruzioni.

Nell'ambito delle attività dell'intera organizzazione aziendale è assolutamente vietato l'abuso di sostanze alcoliche e l'uso di sostanze stupefacenti e sussiste il divieto di fumare nei luoghi di lavoro o comunque ove il fumo possa determinare pericolo per le strutture, i beni dell'Ente e la salute di terzi.

#### **b) Tutela dell'ambiente**

I destinatari del presente Codice coinvolti nei processi operativi prestano la massima attenzione al fine di evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali e trattano i rifiuti in conformità alle specifiche prescrizioni.

### **IV - TRATTAMENTO DI INFORMAZIONI RISERVATE**

Ogni informazione di cui i Destinatari vengono a conoscenza o in possesso durante l'attività è strettamente riservata.

Particolare rilevanza assumono le informazioni relative ai Signori Ospiti/Utenti, di cui l'Ente garantisce la massima riservatezza, dotandosi di apposite misure organizzative.

E' in ogni caso raccomandato un auspicabile riserbo in merito alle informazioni concernenti la gestione di tutti i servizi gestiti e l'attività lavorativa o professionale.

### **V - USO DI RISORSE INFORMATICHE**

Tutte le informazioni che risiedono nei sistemi informatici e telematici dell'Ente, inclusa la posta elettronica, sono di proprietà dell'Ente e vanno usate esclusivamente per lo svolgimento delle sue attività.

L'accesso ai sistemi informatici e telematici avviene utilizzando procedure e chiavi di accesso legittimamente acquisite.

La trasmissione di dati e informazioni in via informatica o telematica a soggetti pubblici, relativamente a documenti aventi efficacia probatoria, deve avvenire secondo criteri di legittimità, verità, esattezza.

### **VI - LIBRI CONTABILI E REGISTRI**

L'Ente registra tutte le attività e le operazioni aziendali con la massima trasparenza contabile nei confronti dei terzi e degli Enti esterni preposti.

L'attività amministrativa e contabile è attuata con l'utilizzo di aggiornati strumenti e procedure informatiche.

L'Ente ritiene che la correttezza e la trasparenza dei bilanci siano valori importanti, che vengono perseguiti anche attraverso le verifiche del Revisore dei Conti.

### **VII - CONFLITTI DI INTERESSE**

I Destinatari devono evitare ogni azione in cui si possa manifestare un caso di conflitto di interesse tra le attività economiche personali o parentali e i ruoli che ricoprono all'interno dell'Ente.

Deve comunque essere segnalata al Direttore ed all'Organismo di Vigilanza ogni situazione nella quale si ritiene possa sussistere un conflitto di interesse.

Non è inoltre consentito fare uso personale non autorizzato dei beni dell'Ente, né avere interessi in Società clienti, fornitrici o addette alle certificazioni delle attività assistenziali o amministrative.



## **IX - ATTUAZIONE E CONTROLLO**

L'Ente adotta e attua modelli organizzativi, gestionali e di controllo, che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento stabilite da questo Codice.

L'applicazione del Codice è demandata non solo al Direttore ed all'Organismo di Vigilanza, ma a tutti i Destinatari dello stesso, ciascuno dei quali potrà inoltrare eventuali richieste di chiarimento o segnalare possibili inosservanze all'Organismo di Vigilanza, anche tramite posta elettronica all'indirizzo [odv@piubelgioso.it](mailto:odv@piubelgioso.it).

## **X – VIOLAZIONI**

I dipendenti e collaboratori devono riferire prontamente ai loro superiori e/o alla Direzione ogni circostanza che comporti o che sembri comportare, una deviazione dalle norme di comportamento riportate nel presente Codice e/o una violazione alle procedure/istruzioni operative aziendali in essere. I superiori e il Direttore hanno a loro volta il dovere di informare tempestivamente l'Organismo di Vigilanza delle notizie di cui sono venuti a conoscenza.

Qualora, per giustificato motivo o per opportunità, sia ritenuto sconsigliabile conferire con il proprio superiore diretto, il lavoratore dovrà comunicare direttamente con l'Organismo di Vigilanza. Omettere o non riferire tali circostanze costituisce una violazione del presente Codice Etico e di Condotta.

Le segnalazioni sono trattate con la massima riservatezza e tutte le violazioni riferite diventano immediatamente oggetto di indagine. I lavoratori sono tenuti a cooperare senza riserve alle fasi istruttorie e a fornire tutte le informazioni in loro possesso riguardanti tali violazioni, indipendentemente dal fatto che le stesse siano considerate rilevanti. La mancata cooperazione, o la cooperazione solo parziale con le attività di istruttoria costituisce una violazione del presente Codice Etico e di Condotta.

L'Ente si impegna affinché nessuno subisca ritorsioni per aver fornito informazioni di possibili violazioni del Codice.

## **XI - SANZIONI**

La violazione delle disposizioni del presente Codice Etico, tenuto conto della sua intensità e recidiva, costituirà illecito disciplinare o inadempimento degli obblighi con ogni conseguente effetto, anche ai sensi degli artt. 2014 e 2015 e potrà altresì costituire giusta causa ai sensi degli artt. 2383 e 2400 cc.

Per i professionisti ed i Collaboratori esterni, l'osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto di collaborazione.

## **XII - DISPOSIZIONI FINALI**

Il presente Codice Etico e di condotta entra in vigore dalla data di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione e viene attuato insieme al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo predisposto ai sensi del D.Lgs 231/2001. Ogni variazione o integrazione successiva è approvata dal Consiglio di Amministrazione e diffusa secondo quanto previsto dallo stesso modello.

Belgioso, 27dicembre 2012

Il Direttore  
Dr. Paolo Vercesi

Il Presidente  
Dr. Ugo Dozzio



## Mini Alloggi Protetti (M.A.P)

Tale tipologia di servizio è localizzata in una moderna e gradevole palazzina a due piani costruita a poche decine di metri dalla Residenza Sanitaria Assistenziale, nell'ambito della quale trovano sede anche il Centro Diurno Disabili "Il Giardino" e la Comunità Socio Sanitaria per Disabili C.S.S.

In particolare, il servizio residenziale denominato Mini Alloggi Protetti occupa l'intero primo piano della palazzina e una porzione del piano terra.

Al piano terra, oltre all'ingresso, vi sono un ampio e luminoso locale polifunzionale, un locale per il personale di assistenza e controllo, un locale destinato a lavanderia guardaroba, un piccolo magazzino ripostiglio e un appartamento con accesso diretto anche sul giardino esterno di pertinenza della palazzina.

Sempre al piano terra, in adiacenza all'ingresso vi è un'ampia veranda coperta.

Sia tramite ascensore montalettighe (dotato di apertura su due lati e facilmente accessibile da ospiti/utenti in carrozzina), sia tramite due brevi rampe di scale (dotate di parapetto e corrimano) si accede al primo piano dove sono ubicati altri sette appartamenti.

Tutti gli appartamenti sono classificabili come bilocali, hanno una superficie di circa 43/45 mq ciascuno, sono dotati di soggiorno, angolo cottura, camera da letto e bagno ad uso esclusivo; quattro di essi si avvalgono anche di terrazzo mansardato.

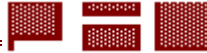
Per ragioni di maggiore sicurezza questo Ente ha provveduto ad installare anche nei bagni degli alloggi appositi maniglioni.

Tutti i pavimenti degli alloggi sono realizzati in materiale resiliente, con caratteristiche estetiche tali da favorire la connotazione residenziale dell'alloggio.

Gli arredi, pur conservando un aspetto decorativo assolutamente coerente con la tipologia della struttura, hanno caratteristiche antinfortunistiche, di sicurezza e di ergonomia tali da risultare adeguati alle esigenze dei Signori Ospiti Utenti.

Pur non risultando previsto uno standard specifico si è ritenuto di utilizzare prevalentemente personale in possesso della qualifica professionale specifica di A.S.A. (Ausiliario Socio Assistenziale) e/o di O.S.S. (Operatore Socio Sanitaria) il quale garantisce una presenza costante nella fascia oraria diurna e la pronta reperibilità nelle ore notturne.

Il coordinamento è garantito da personale Infermieristico Professionale (integrato con lo Staff di Direzione dell'Ente) che assicura anche le prestazioni infermieristiche eventualmente necessarie.



I Signori Ospiti dei Mini Alloggi rimangono a carico dei Medici di Base di loro libera scelta, che provvederanno pertanto alle prescrizioni farmaceutiche; il personale dell'Ente garantirà la corretta gestione dei farmaci di ogni singolo ospite.

Sono offerte, nell'ambito delle tariffe richieste, anche prestazioni/consulenze specialistiche rese dal Medico Geriatra.

I pasti sono confezionati direttamente dalla cucina centrale della Residenza Sanitaria Assistenziale di Belgioioso e trasportati in appositi contenitori termici; la prima colazione ed il pasto serale vengono forniti avvalendosi della cucina di pertinenza del Centro Diurno Integrato.

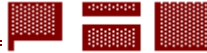
Per ogni aspetto di maggior dettaglio circa l'utilizzo dell'alloggio si fa rinvio allo specifico regolamento approvato dal Consiglio di Amministratore dell'Ente in data 03/08/2012 e riportato integralmente nelle pagine seguenti.

## **Residenzialità Assistita ex DGR 7769/2018**

Dal dicembre 2013 l'Ente ha aderito alla misura "Residenzialità Leggera" prevista dalla DGR 856/2013 e, possedendo i prescritti requisiti strutturali e gestionali è stato ammesso alla contrattualizzazione con l'ASL (oggi ATS) di Pavia formalizzata in data 13.03.2014; in forza di tale contrattualizzazione (pur se non richiesto da Regione Lombardia) è stata prevista una tariffa giornaliera scontata per i Signori Ospiti ammessi a beneficiare del voucher di Residenzialità Assistita in esito alle verifiche effettuate dal competente servizio dell'ATS di Pavia. Si ritiene doveroso evidenziare che le suddette verifiche devono necessariamente essere eseguite presso la dimora dell'interessato preventivamente alla ospitalità in struttura e sono volte ad accertare la conservazione di un sufficiente grado di autonomia funzionale e cognitiva.

Regione Lombardia, con propria deliberazione DGR 17.01.2018 n° 7769, ha posto fine alla sperimentazione prevista nel 2014 ed ha ridefinito i requisiti per poter beneficiare della misura in questione, alla quale è stata assegnata la nuova denominazione di Residenzialità Assistita.

In particolare, la nuova disciplina regionale ha previsto alcune clausole di incompatibilità; di norma, la frequenza di altre unità di offerta della rete socio sanitaria residenziale o semiresidenziale e/o domiciliare comporta incompatibilità con la misura, la quale risulta però compatibile con l'erogazione di interventi di Assistenza Domiciliare Integrata prestazionale (prelievi, cambio catetere, ecc.) e con altre prestazioni di tipo ambulatoriale. Allo stesso modo le Cure Palliative Domiciliari possono essere



erogate contestualmente alla Misura purché la persona sia in condizioni compatibili con la permanenza in struttura.

La misura "Residenzialità Assistita" consiste in un bonus (erogato direttamente a questo Ente) per l'erogazione di servizi di natura sociosanitaria ed assistenziale utili a supportare il mantenimento delle capacità residue ed è, pertanto, destinata a cittadini lombardi di età uguale o superiore a 65 anni che si trovano in situazione di fragilità e/o autosufficienza parziale.

Le prestazioni sociosanitarie erogabili a carico del Servizio Sanitario Regionale comprendono:

- Attività fisica adattata;
- Prestazioni infermieristiche di base (iniezioni, medicazioni semplici, controllo delle stomie, ecc.);
- Monitoraggio farmaci, controllo del peso, dell'alvo, dell'idratazione;
- Controllo dell'igiene quotidiana;
- Stimolazione delle capacità cognitive;
- Attività socializzanti

La richiesta di accesso alla misura deve essere presentata (anche tramite questo Ente) all'ASST di Pavia

<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioRedazionale/servizi-e-informazioni/cittadini/persona-casa-famiglia/Anziani/residenzialita-assistita/residenzialita-assistita>

## TARIFFE GIORNALIERE (in vigore per l'anno di riferimento)

TIPOLOGIA OSPITE	APPARTAMENTO in COABITAZIONE	OSPITE con Voucher Residenzialità Assistita
OSPITE AUTOSUFFICIENTE	€ 62,90	€ 57,60
OSPITE SEMIAUTOSUFFICIENTE	€ 66,60	

Il Servizio di Parrucchiera è garantito da personale dipendente dell'Ente, in possesso di adeguata professionalità.

Le tariffe sono quelle sotto riportate:

**Taglio uomo € 10,00 - Messa in Piegia € 10,00 - Messa in Piegia + taglio € 12,00**

**Colore (fornito dall'utente) + Messa in Piegia + Taglio € 24,00**

**N.B.: non viene effettuata la permanente**

I relativi costi saranno esposti sulla retta relativa al mese successivo.

Le prenotazioni dovranno essere comunicate al personale presente in servizio.



# **PII ISTITUTI UNIFICATI ONLUS**

## **BELGIOIOSO**

### **MINI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI**

Via A.Moro,70 - 27011 Belgioioso (PV)

## **REGOLAMENTO**

### **DI AMMISSIONE, DI UTILIZZO, DI FRUIZIONE DEI**

### **SERVIZI**

.....

#### **ART. 1 - RAPPORTI TRA**

##### **LE PARTI**

L'Ente Morale Pii Istituti Unificati di Belgioioso da una parte, i Signori Ospiti e i loro eredi o aventi causa obbligati ai sensi dell'Art.433 del codice Civile dall'altra, e/o i rispettivi Amministratori di Sostegno/Tutori e/o loro rappresentanti (con o senza mandato) danno e prendono atto che i rapporti tra le parti, a integrazione, completamento e miglior precisazione di quanto già espressamente indicato nel relativo specifico contratto di servizi, sono disciplinati dal presente regolamento.

I Pii Istituti Unificati con la sottoscrizione del relativo contratto di servizi concedono all'Ospite i propri servizi socio assistenziali, sanitari integrati nel Mini Alloggio Protetto completamente arredato e corredato, individuato con il Numero indicato in contratto, per la durata prevista dal contratto stesso.

Il contratto potrà avere anche durata a tempo indeterminato e pertanto potrà proseguire fino a che non intervengano cause naturali, contrattuali o regolamentari; potrà altresì avere una durata determinata da concordarsi al momento dell'ammissione.

#### **ART. 2 - IMPEGNI RECIPROCI**

Gli alloggi vengono dai Pii istituti Unificati messi a disposizione per l'ospitalità e utilizzati per l'erogazione dei servizi previsti, in situazione di conformità alla normativa vigente in materia di sicurezza e liberi da obblighi verso soggetti diversi dagli Ospiti.

Gli stessi alloggi sono autorizzati al funzionamento con Decreto n°403/2005 rilasciato da Amministrazione Prov.le di Pavia in data 17/08/2005.

I Signori Ospiti/Utenti si impegnano a conservare l'integrità e la funzionalità degli immobili, nonché a comunicare immediatamente il verificarsi di anomalie nell'edificio e negli impianti in esso installati.

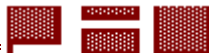
Nella gestione dei servizi erogati l'Ente tenderà al rispetto delle abitudini di vita dell'Ospite (purché compatibili con il presente regolamento) e favorirà il confronto continuo con i famigliari.

Nell'ambito delle prestazioni a carico dell'Ente sono compresi gli obblighi di rispetto della Privacy (dlgs 196/2003), di rispetto dei protocolli in vigore, di diffusione e pubblicazione della Carta dei Servizi, di costruzione ed aggiornamento della documentazione sanitaria e/o sociosanitaria.

#### **ART. 3 - AMMISSIONE**

L'Ammissione presso i Mini Alloggi Protetti dovrà essere preceduta da presentazione di formale domanda da parte del richiedente, da compilarsi utilizzando il modulo predisposto dall'Ente.





La domanda sarà valutata sotto il profilo sanitario/assistenziale dal Responsabile Medico dell'Ente il quale, qualora lo ritenesse opportuno, potrà prendere contatti oltre che con i familiari, anche con il medico curante per meglio conoscere il grado di autosufficienza/semiautosufficienza del richiedente.

Il medico responsabile potrà altresì incontrare e valutare direttamente la persona da ospitarsi.

La domanda, una volta corredata da una valutazione favorevole del Responsabile Medico sarà esaminata dalla Direzione dell'Ente anche con riferimento ad aspetti di carattere prettamente amministrativo e/o economico e potrà essere accolta dalla stessa Direzione nel rispetto dei criteri già vigenti e indicati nella Carta dei Servizi dell'Ente con riferimento alle ammissioni presso la Residenza Sanitaria Assistenziale.

Fatte salve le priorità per i residenti in Belgioioso, in deroga al criterio cronologico, dovranno essere valutate con criterio preferenziale le richieste di ospitalità in coabitazione formulate da coniugi o da componenti dello stesso nucleo familiare, ivi compresi in particolare i genitori di Utenti del CDD "Il Giardino" eventualmente interessati.

L'Ente assicura che la presa in carico dell'Ospite avverrà secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisa che eventuali situazioni complesse saranno comunicate all'ASL o al Comune di Residenza.

#### **ART. 4 - OSPITI AMMISSIBILI - CRITERI DI MASSIMA**

Fatte salve la responsabilità del Responsabile del Servizio Medico dell'Ente, non potranno essere valutate positivamente per l'ammissione persone portatrici di malattie infettive contagiose, né persone con disturbi cognitivi/comportamentali tali da richiedere il ricovero in un Nucleo Residenziale Alzheimer.

Potranno essere ospitate persone in condizioni di Autosufficienza o di Semiautosufficienza.

A tale fine, come criterio di massima, si intende:

- per Autosufficienza: la persona autonoma sotto il profilo della deambulazione, della alimentazione e dell'igiene quotidiana;
- per Semiautosufficienza: la persona comunque autonoma sotto il profilo della alimentazione, cui sono peraltro venute meno condizioni di autonomia funzionale per la deambulazione e/o per l'igiene quotidiana.

La classificazione di ciascun ospite come Autosufficiente o Semiautosufficiente sarà di competenza del Responsabile del Servizio Medico dell'Ente, specialista in Geriatria.

Qualora l'Ospite, accolto presso un Mini Alloggio Protetto in condizioni di Autosufficienza o Semiautosufficienza, dovesse essere interessato da decadimento fisico o psichico tale da comportare, a giudizio del Responsabile Medico, una classificazione di Non Autosufficienza Totale, potrà essere inserito nella lista di attesa presso la Residenza Sanitaria Assistenziale gestita dall'Ente con criterio di priorità, purché residente nell'ambito territoriale dell'ASL di Pavia e subordinatamente al rispetto dei privilegi statuari riconosciuti ai residenti in Belgioioso.

#### **ART. 5 - TIPOLOGIA DI UTILIZZO DELL'ALLOGGIO**

L'alloggio potrà essere concesso all'Ospite, sia in uso esclusivo, sia in coabitazione con altra persona.

Gli Ospiti che usufruiranno dell'alloggio in coabitazione dovranno convivere secondo regole di rispetto reciproco e dovranno vicendevolmente accordarsi sulle modalità di utilizzo affidate alla loro autonomia (es. uso del televisore, delle luci, degli arredi/attrezzature, del bagno, dell'impianto di condizionamento/riscaldamento, ecc.).

Qualora l'Ospite ritenga non più perseguibile la convivenza con l'altra persona assegnata allo stesso alloggio potrà chiedere di essere assegnato, compatibilmente con i posti che si rendessero disponibili, presso uno degli altri alloggi.

Parimenti, qualora il personale assistenziale/sanitario dell'Ente, dovesse rilevare l'inopportunità (o addirittura ritenere rischioso) di mantenere in essere la coabitazione tra due Ospiti, potrà proporre spostamenti in altri alloggi, sempre compatibilmente con i posti che si rendessero disponibili.

Gli spostamenti saranno valutati, anche in termini di opportunità per una migliore convivenza e con l'obiettivo di mantenere un clima abitativo equilibrato nell'intera struttura, dall'equipe socio/sanitaria operante presso la struttura stessa, coordinata dal Responsabile Medico, e saranno autorizzati dalla Direzione dell'Ente in modo che la stessa ne sia sempre preventivamente informata.

#### **ART. 6 - SERVIZI COMPRESI NELLA TARIFFA APPLICATA**

Con il pagamento delle tariffe applicate, come indicato nel contratto originario o nella



formale comunicazione in caso di variazione successiva, l'Ospite avrà diritto ai servizi e prestazioni sottoelencate:

- Alloggio in appartamento protetto, arredato e dotato di impianti conformi alle vigenti normative di sicurezza.
- Utilizzo anche degli spazi comuni interni alla struttura (locale polivalente al Piano Terra, salotti al 1° Piano, Ascensore/Montalettighe, terrazzi e verande comuni, area a verde di pertinenza)
- Igiene ambientale dei locali costituenti l'alloggio ed i vani comuni e manutenzione dell'area esterna.
- Utenze per funzionamento di tutti gli impianti (acqua, luce, gas), spese di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura.
- Fornitura e cambio periodico della biancheria del letto.
- Lavatura e stiratura della biancheria personale (esclusa lavatura a secco e capi delicati o pregiati) - (N.B: la biancheria personale dovrà essere marchiata a cura dell'Ospite con il N° indicato dall'Ente al momento della ammissione, da fissarsi mediante cucitura su ogni singolo capo; in difetto l'Ente non risponderà di eventuali smarrimenti).  
I capi personali, di regola (salvo casi di emergenza) saranno lavati e stirati presso la lavanderia attrezzata nell'ambito della struttura, con l'intento di garantire un servizio di miglior qualità.
- Assistenza diurna e notturna resa da personale in possesso della qualifica professionale di O.S.S. (Operatore Socio Sanitario) o di A.S.A. (Ausiliario Socio Assistenziale).
- Assistenza Infermieristica, Assistenza Fisioterapica e Consulenza Medica Specialistica Geriatrica in funzione dei singoli Piani Assistenziali Individualizzati appositamente predisposti e periodicamente revisionati.
- Somministrazione pasti (colazione, pranzo, merenda, cena) presso l'alloggio assegnato, in base ai menu' vigenti. (comprese bevande ai pasti, caffè ai pasti e camomilla prima del riposo notturno).
- Opportunità di partecipare a momenti di incontro ed alle attività di animazione e di socializzazione presso la RSA ed il CDI con i Signori Ospiti di tali servizi.
- Assistenza religiosa.
- Il servizio di Parrucchiere/Aconciature viene garantito a titolo gratuito, in via transitoria presso il locale barberia della Residenza Sanitaria Assistenziale ai soli Signori Ospiti provenienti dalla Residenza Sanitaria Assistenziale e/o dal Centro Diurno Integrato gestiti dall'Ente.

#### **ART. 7 – SERVIZIO DI PARRUCCHIERE / ACCONCIATURE**

Il servizio di parrucchiere / acconciature non è compreso nella tariffa applicata; in merito allo stesso, con l'intento di garantire la massima libertà di scelta ai Sig.ri Ospiti/Utenti si prevedono due opportunità:

- a) ogni ospite potrà chiedere di avvalersi, presso il bagno del Mini Alloggio assegnatogli, del proprio parrucchiere/a di fiducia; in tal caso dovrà concordare con il personale in servizio l'orario di intervento di tale operatore esterno e pagare direttamente al medesimo le relative tariffe;
- b) ogni ospite potrà avvalersi delle prestazioni di parrucchiere/a rese dal personale dipendente o incaricato dall'Ente (in tal caso dovrà sostenere i relativi costi come comunicato di anno in anno dalla Direzione dell'Ente). Le prestazioni verranno effettuate, secondo le esigenze, o presso il locale acconciature della RSA, oppure presso un locale nella struttura in cui sono inseriti i Mini Alloggi e il Centro Diurno Disabili.

#### **ART. 8 - SERVIZI ACCESSORI**

Oltre a quello di parrucchiere / acconciature di cui all'articolo precedente, non sono previsti per i Signori Ospiti servizi accessori aggiuntivi a quelli elencati nell'Art.6 da pagarsi all'Ente Pii Istituti Unificati in aggiunta alla retta.

Qualora i Signori Ospiti o loro parenti dovessero rilevare l'esigenza di avvalersi di servizi accessori aggiuntivi a quelli elencati nell'Art.6 potranno farne richiesta alla Direzione dell'Ente (anche tramite il personale operante presso i Mini Alloggi) la quale si farà carico di valutare la possibilità e l'opportunità di erogarli, di proporre all'Amministrazione le eventuali tariffe da applicare, e quindi di fornire risposta in funzione delle decisioni che verranno assunte.

Le modalità di pagamento dei servizi accessori già presenti o da prevedersi dietro richiesta dei Sig.ri Ospiti/Utenti potranno essere concordate di volta in volta con gli Uffici Amministrativi in funzione delle singole esigenze.



## **Art. 9 - ESCLUSIONI**

Non vengono forniti dall'Ente Pii Istituti Unificati i seguenti servizi i cui costi, laddove previsti, rimangono a carico dell'Ospite e/o familiari:

- Assistenza medica di base - sarà garantita infatti dal medico di libera scelta dell'Ospite. Sarà peraltro cura del personale dell'Ente anche su segnalazione e/o richiesta del personale di riferimento contattare tale medico al bisogno.
- Fornitura di farmaci - i farmaci saranno prescritti dal medico di libera scelta dell'Ospite e saranno acquistati dai familiari/parenti di riferimento dello stesso e consegnati al personale assistenziale presso la struttura che ne curerà la corretta gestione e somministrazione.  
Le eventuali spese farmaceutiche non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale rimangono quindi a carico dell'Ospite.
- Forniture di ausili per incontinenti e assistenza protesica rimarranno infatti a carico del S.S.N..
- Corredo da bagno - salviette, sapone, spazzolino, dentifricio e il materiale in genere necessario per l'igiene quotidiana, dovranno essere forniti dall'Ospite e/o dai familiari di riferimento.
- Bevande e caffè al di fuori dei pasti se aggiuntive a quelle indicate all'Art.6.
- Eventuali trasporti con autolettiga - (sarà peraltro cura del personale dell'Ente avvisare i familiari in caso di necessità di trasporti con autolettiga e, d'intesa con gli stessi, coordinare l'intervento).

## **ART.10 - ASSENZE**

In tutti i casi di assenza dell'Ospite dalla struttura, per qualsivoglia motivo, la retta sarà dovuta nella misura intera.

Le assenze per ricovero ospedaliero comportano il diritto al mantenimento del posto letto nella disponibilità dell'Ospite per tutta la durata del ricovero, al fine di consentirne in qualsiasi momento il rientro presso la struttura; le assenze per eventuali rientri in famiglia o altri motivi comporteranno il mantenimento del posto letto nella disponibilità dell'Ospite, entro il limite di 14 giorni.

Qualora il posto letto, con il consenso dell'Ospite e/o dei familiari e/o persone di riferimento, venisse utilizzato per il ricovero temporaneo di altra persona, verrà scontata l'intera retta per il periodo di effettivo utilizzo del posto.

## **ART. 11 - DIVIETI**

E' fatto assoluto divieto di utilizzare presso la struttura apparecchiature elettriche aggiuntive a quelle in dotazione all'alloggio.

Sono esclusi da tale divieto i rasoi elettrici, gli asciugacapelli, le radio e i televisori purché correttamente funzionanti e dotati di marchio CE.

E' fatto divieto di introdurre nella struttura e nell'alloggio qualsiasi animale, nonché oggetti, attrezzature o sostanze pericolose o tali da non rispondere a requisiti di sicurezza, di igiene e/o di decoro.

A tale riguardo sarà insindacabile il giudizio discrezionale della Direzione dell'Ente.

E' fatto divieto ai Signori Ospiti e loro parenti di elargire mance al personale in servizio, così come è fatto divieto ad ogni dipendente dell'Ente di accettare mance da chiunque siano offerte.

All'interno della struttura è assolutamente VIETATO FUMARE!

## **ART. 12 - ACCESSO ALLA STRUTTURA - VISITE**

I Signori Ospiti presso i Mini Alloggi Protetti hanno libertà di accesso e di uscita dalla struttura tra le ore 8.00 e le ore 20.00 di tutti i giorni, purché avvisino il personale presente in servizio anche circa la destinazione e l'ora del rientro.

Qualora occorresse entrare o uscire al di fuori degli orari stabiliti, sarà necessario avvisare il personale presente nel turno di servizio e ottenere autorizzazione scritta.

I Signori Visitatori/Parenti potranno accedere alla struttura nella stessa fascia oraria 8.00-20.00 di tutti i giorni.



Qualora dovessero avere necessità di accedere al di fuori degli orari stabiliti dovranno fare richiesta alla Direzione; per l'uscita sarà sufficiente chiedere al personale presente in servizio perché disponga l'apertura dei cancelli e la successiva chiusura.

### **ART. 13 - TERMINE DELL'UTILIZZO DELL'ALLOGGIO**

Il ritorno del mini alloggio se in uso esclusivo, o del posto nel mini alloggio se in coabitazione, alla disponibilità dell'Ente Pii Istituti Unificati, sia per cause di trasferimento presso la RSA sia per dimissioni o per cause naturali, comporta la sospensione del pagamento della retta e la restituzione della retta eventualmente già pagata, con decorrenza dal giorno successivo a quello in cui si è liberato l'alloggio; in caso di trasferimento presso la RSA si potrà procedere a conguaglio con le rette dovute per l'ospitalità presso la stessa.

In caso di dimissioni, il diritto alla restituzione della retta giornaliera non usufruita sarà riconosciuto con le modalità di cui sopra, solo se saranno decorsi almeno 10 giorni di preavviso.

### **ART. 14 – MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE RETTE**

Poiché, per evidenti ragioni di sicurezza e per rispetto delle vigenti limitazioni normative, non è prevista la possibilità del pagamento diretto in contanti né al personale operante presso la struttura, né presso l'ufficio Amministrativo sede dell'Ente, le rette mensili potranno essere pagate secondo le seguenti modalità:

- direttamente presso lo sportello bancario indicato dall'Ente;
- mediante bonifico bancario sul c/c intestato ai Pii Istituti Unificati Onlus presso la Banca che sarà indicata dall'Ente;
- mediante modulo R.I.D. (Rapporti Interbancari Diretti) da richiedersi presso l'Ufficio Amministrativo.

In caso di mancato pagamento della retta l'Ente potrà agire anche giudizialmente sia nei confronti dell'Ospite, sia nei confronti del terzo obbligato in solido che avrà sottoscritto (quale garante del pagamento) tale impegno sulla domanda di ammissione al servizio o in calce al Contratto di ingresso, con aggravio di spese o interessi legali. Potrà altresì procedere alle dimissioni d'ufficio dell'Utente, con preavviso di almeno dieci giorni, dopo aver informato la famiglia e/o i servizi sociali competenti, nonché il Comune di residenza e l'ASL affinché le dimissioni avvengano in forma protetta.

### **ART. 15 - OBBLIGHI DEGLI EREDI O AVENTI CAUSA**

Gli Eredi o aventi causa o obbligati ai sensi dell'Art. 433 del Codice Civile che hanno sottoscritto in aggiunta o in vece dell'Ospite il contratto di servizi con l'Ente, si impegnano ad assolvere gli oneri economici derivanti dalla fruizione dei servizi da parte dei Signori Ospiti che dovessero risultare impossibilitati ad assolvere gli impegni economici assunti nei confronti dei Pii Istituti Unificati.

### **ART. 16 - OGGETTI PERSONALI DEGLI UTENTI**

In merito al deposito ed alla custodia di oggetti personali dei signori Ospiti, si fa rinvio alla disciplina del Codice Civile (artt. 1783 – 1786); al riguardo si sconsiglia comunque di depositare oggetti e/o valori.

L'Ente declina ogni responsabilità per danno che possa derivare ai Signori Ospiti, anche in caso di furti e/o smarrimenti di oggetti o valori di loro proprietà, rimasti in loro possesso.

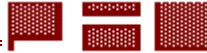
### **ART. 17 - COPERTURA ASSICURATIVA**

L'Ente gestore dei Mini Alloggi Protetti provvede a contrarre opportuna polizza assicurativa contro i rischi derivanti dalla gestione dei servizi erogati presso gli stessi, in particolare RCT e cumulativa infortuni, per eventuali danni di qualsiasi natura che derivassero agli Utenti o questi causassero ad altri durante le attività della struttura assistenziale.

Belgioioso 28/02/2014

IL DIRETTORE  
Dr. Paolo Vercesi

IL PRESIDENTE  
Dr. Ugo Dozzio



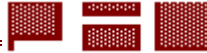
## ORARI VISITE ESTERNE

Ogni ospite della struttura può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario tra le ore 08.00 e le ore 20.00 di tutti i giorni. E' opportuno, peraltro, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo dei clienti.

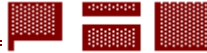
Nella fascia oraria dalle ore 20.00 alle ore 08.00 le visite potranno avvenire esclusivamente dietro autorizzazione scritta, previa richiesta adeguatamente motivata.

## SERVIZI SPECIFICI

<i>Vitto</i>	<p>Il servizio ristorazione viene gestito direttamente dall'Ente con proprio personale qualificato presso la cucina della RSA nel rispetto delle procedure HACCP, utilizzando prevalentemente prodotti freschi.</p> <p>Il servizio di ristorazione viene fruito nel locale soggiorno di ciascun appartamento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• colazione dalle ore 7.30 alle ore 9.00 circa</li><li>• pranzo dalle ore 11.45 alle ore 13.00 circa</li><li>• cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30 circa.</li></ul> <p>Il menù è articolato su sette giorni settimanali, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali.</p> <p>Il menù è stato strutturato con la stretta collaborazione di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.</p> <p>Il menù del giorno è quotidianamente esposto nelle 'apposite bacheche al piano terra ed al primo piano della struttura per una facile consultazione dei Signori Ospiti e Loro familiari - Si allegano, a titolo esemplificativo, due menù tipo.</p>
<i>Alloggio</i>	<p>Gli alloggi sono così costituiti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>N° 8 alloggi bilocali da 43/45 mq. cad. di cui:</li><li>N° 1 al piano terra con accesso diretto al giardino</li><li>N° 7 al piano primo (di cui 6 con terrazzo coperto di pertinenza)</li></ul> <p>Tutti gli alloggi sono dotati di bagno avente caratteristiche adatte a disabili e di antibagno, di angolo cottura; sia nei bagni, sia nelle camere sono presenti e funzionanti dispositivi di chiamata per i signori ospiti.</p>
<i>Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati definiti in Unità Operativa Interna</i>	<p>Per ogni Ospite vengono definiti i Piani assistenziali e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale delle Equipe Interdisciplinari Interne.</p> <p>Tali Equipe, elementi essenziali dell'organizzazione, sono gruppi di lavoro multiprofessionali, afferenti ad ogni Nucleo, che si riuniscono periodicamente con il compito di stilare i Piani Assistenziali Individualizzati e mantenere costante il loro aggiornamento in funzione delle mutevoli esigenze degli utenti.</p>
<i>Assistenza infermieristica</i>	<p>Nell'arco delle 24 ore, in caso di bisogno, gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica resa da parte di personale abilitato a</p>



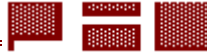
	norma di legge (se necessario proveniente dalla vicina RSA).
<i>Assistenza medica e specialistica</i>	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica dei rispettivi MMG con i quali il personale in servizio e/o i familiari di riferimento tengono gli opportuni contatti anche ai fini delle prescrizioni dei farmaci e degli ausili per incontinenza.</p> <p>Dietro segnalazione del personale e/o degli stessi parenti viene garantita la consulenza medica da parte del Geriatra Responsabile del Servizio Medico della RSA.</p>
<i>Assistenza sociale</i>	<p>Svolta con spirito collaborativo nell'ottica della integrazione prevista dal Modello a Rete della Regione Lombardia, dalle Assistenti Sociali del Piano di Zona del Distretto ASL di riferimento. Al buon andamento di tale servizio concorrono le Addette Amministrative in collaborazione con gli Assessori Comunali ai Servizi Sociali.</p>
<i>Sostegno psicologico</i>	<p>L'Ente garantisce il sostegno psicologico dei familiari e del personale avvalendosi della consulenza di uno Psicologo.</p>
<i>Attività educativo-animativa e occupazionale</i>	<p>Educatori Professionali - Animatori -, garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite. Vengono promosse occasioni di integrazione con i Signori Ospiti della RSA e con gli Utenti del CDI</p>
<i>Riabilitazione fisiochinesiterapica</i>	<p>Anche se la struttura non dispone di Palestra, la riabilitazione fisioterapica viene garantita per cinque giorni settimanali e mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tali risultati di salute.</p>
<i>Igiene e cura della persona</i>	<p>E' garantita dagli Ausiliari Specializzati (A.S.A.) e dagli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.</p>
<i>Servizio pulizia e sanificazione ambientale</i>	<p>Il servizio è gestito direttamente dall'Ente con proprio personale ed è oggetto di monitoraggio e valutazione costante da parte di un apposito gruppo di lavoro.</p>
<i>Pedicure - Manicure</i>	<p>Si occupa dell'igiene, cura e medicazione delle estremità degli arti superiori e inferiori, nella normalità e nella patologia, in collaborazione con i servizi infermieristici e riabilitativi.</p>
<i>Assistenza religiosa</i>	<p>Il servizio di assistenza religiosa è garantito da un sacerdote della parrocchia di Belgioioso che è incaricato come Cappellano presso la R.S.A. e visita settimanalmente i singoli alloggi secondo le sensibilità religiose dei Signori Ospiti i quali possono partecipare alla celebrazione delle funzioni presso la vicina RSA, nei seguenti giorni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mercoledì Santa Messa alle ore 9,30;</li><li>• Domenica Santa Messa alle ore 09,00.</li></ul>



<i>Parrucchiere e barbiere</i>	Il servizio di Parrucchiere/Barbiere è garantito con frequenza quindicinale e viene svolto da personale dipendente dell'Ente, con costi aggiuntivi come indicati nel presente documento in calce alle Tariffe.
<i>Guardaroba, lavanderia e stireria</i>	<p>L'Ente offre un servizio guardaroba specifico per i Signori Ospiti della Palazzina MAP avvalendosi di un locale appositamente dedicato, con l'intento di soddisfare le esigenze della persona accolta. Gli indumenti degli utenti devono essere contrassegnati, prima dell'ingresso con il n°</p> <p>Indicato dall'Ufficio.</p> <p>Quotidianamente il servizio lavanderia dei MAP effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli Utenti. Il servizio declina ogni responsabilità per danni agli indumenti e/o per loro smarrimento dovuti al mancato rispetto delle indicazioni fornite al momento dell'ingresso. Si suggerisce ai Signori Ospiti e loro parenti di ridurre il più possibile la consegna al Servizio Lavanderia di capi delicati o di lana, in quanto la frequenza dei lavaggi provoca danneggiamenti irreversibili agli stessi. Il lavaggio della biancheria piana e delle coperte è affidato ad una ditta esterna.</p>

## SERVIZI GENERALI

<i>Sale da pranzo</i>	La struttura non è dotata di sala da pranzo comunitaria in quanto i pasti vengono consumati presso il locale cucina/soggiorno di ogni alloggio.
<i>Sala TV/Polivalente</i>	Al piano terra della struttura, in prossimità dell'ingresso, è localizzata una ampia sala polifunzionale che assolve anche le funzioni di sala TV.
<i>Biblioteca</i>	Il servizio biblioteca è garantito attingendo alla Biblioteca della vicina RSA tramite il personale di animazione.
<i>Nastroteca</i>	Anche gli Ospiti dei MAP possono usufruire della nastroteca a suo tempo attivata presso la RSA in collaborazione con l'Associazione "Il libro parlato". Grazie a tale servizio, gli Ospiti ipovedenti possono ascoltare con apposite cuffie la lettura di diversi libri da scegliersi nell'ambito di un vasto catalogo.
<i>Servizio Religioso</i>	Pur non essendo disponibile una Cappella Religiosa viene garantito il Servizio di Assistenza Religiosa da parte del Cappellano presso i singoli alloggi. Gli Ospiti più autonomi o accompagnati dai parenti possono partecipare alle celebrazioni delle Sante Messe presso la RSA.
<i>Servizio bar</i>	Presso la struttura non sono installate macchine distributrici di bevande e non esiste un vero e proprio Servizio Bar; la somministrazione di tè, caffè e camomilla avviene gratuitamente, in coincidenza con momenti prestabiliti, da parte del personale in servizio.



<i>Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (UARP)</i>	<p>L'UARP, collocato all'ingresso della vicina RSA, svolge funzioni di accoglienza e di informazione anche per i Mini Alloggi Protetti. Tale ufficio ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente la struttura.</p> <p>L'UARP è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 17.00 (sabato ore 8.00 - 12.00)</p>
<i>Servizio telefonico</i>	<p>Il personale in servizio presso la struttura nell'arco delle 24 ore è dotato di telefono portatile cordless affinché ogni Ospite possa essere contattato telefonicamente dai propri cari ovunque si trovi nell'ambito della struttura.</p> <p>E' inoltre disponibile all'interno della vicina R.S.A. un telefono pubblico funzionante con schede telefoniche prepagate.</p>
<i>Servizio in occasione di ricovero ospedaliero</i>	<p>In caso di ricovero in Ospedale, l'Ente garantisce per il cliente il servizio di lavanderia, nonché, nel caso non vi siano parenti di riferimento, la visita da parte del personale della struttura per verificarne e supportarne lo stato psico-fisico.</p>



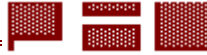




## MENU' TIPO

<i>Primavera - Estate</i>		<i>Autunno - Inverno</i>	
<b>Pranzo</b>		<b>Pranzo</b>	
<i>Primo piatto:</i>	Pennette all'amatriciana Filini in brodo	<i>Primo piatto:</i>	Risotto con asparagi Filini in brodo
<i>Secondo piatto:</i>	Melanzane ripiene al pomodoro e basilico Bolliti misti	<i>Secondo piatto:</i>	Frittata con spinaci Bolliti misti
<i>Contorno:</i>	Insalata di pomodori e fagiolini Purea di patate Insalata milanese	<i>Contorno:</i>	Zucchine alla parmigiana Purea di patate Insalata milanese
<i>Frutta</i>	Frutta di stagione Mousse di frutta	<i>Frutta</i>	Frutta di stagione Mousse di frutta
<b>Cena</b>		<b>Cena</b>	
<i>Primo piatto:</i>	Pasta e patate Stelline in brodo Semolino	<i>Primo piatto:</i>	Zuppa di cereali Stelline in brodo Semolino
<i>Secondo piatto:</i>	Arrostito di tacchino Formaggi misti Prosciutto cotto	<i>Secondo piatto:</i>	Merluzzo gratin Formaggi misti Prosciutto cotto
<i>Contorno:</i>	Zucchine trifolate Purea di patate Insalata variegata	<i>Contorno:</i>	Biete al forno Purea di patate Insalata variegata
<i>Frutta</i>	Frutta di stagione Mousse di frutta	<i>Frutta</i>	Frutta di stagione Mousse di frutta

N.B. Ad ogni pasto a scelta: omogeneizzato di carne e carne macinata



## IL VOLONTARIATO ORGANIZZATO

Da diversi anni l'Ente si avvale del prezioso contributo fornito in forma continuativa dai Volontari aderenti all'Associazione A.V.U.L.S.S. di Belgioioso-ONLUS, regolarmente iscritta al Registro Regionale del Volontariato al foglio n° 534 progressivo n° 2130 - Sezione A) Sociale.

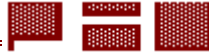
Tutti i volontari, opportunamente formati e protetti da adeguata copertura assicurativa di Responsabilità Civile e Infortuni, operano in modo coordinato, nel rispetto della specifica convenzione e costituiscono un utilissimo supporto per le attività di animazione ed occupazionali. La presenza di volontari risulta quanto mai insostituibile in occasione delle gite e delle uscite esterne, molto apprezzate dai Signori Ospiti.

## GLI STAGISTI

In alcuni periodi dell'anno, sulla base di specifiche convenzioni con diversi Centri di Formazione Professionale, all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale, sono presenti allievi di corsi di qualificazione professionale, per l'effettuazione degli Stage formativi nell'ambito della organizzazione aziendale. Tali tirocinanti, sono seguiti con funzioni di TUTOR dai Coordinatori dei Servizi dell'Ente e sono anch'essi coperti da apposite polizze assicurative.

In alcuni casi effettuano periodi di stage formativo presso l'Ente anche studenti iscritti agli ultimi anni delle Scuole Superiori interessati a conseguire oltre ad una significativa esperienza umana e professionale, anche i cosiddetti "Crediti Formativi" previsti dalla vigente legislazione scolastica.





## LA GIORNATA TIPO

La giornata tipo è scandita dalle seguenti fasi, le quali non vengono tutte elencate con l'indicazione delle fasce orarie nelle quali si svolgono, stante la evidente sovrapposizione di molte di esse in funzione della prevalente personalizzazione della programmazione del servizio.

### ... prima di pranzo...

SVEGLIA (6,30 - 9,00)  
ALZATA DAL LETTO  
IGIENE QUOTIDIANA  
PRIMA COLAZIONE  
VISITA MEDICA  
ASSISTENZA INFERMIERISTICA (terapie, medicazioni)  
SPUNTINO/IDRATAZIONE DI META' MATTINA  
ATTIVITA DI FISIOKINESITERAPIA  
INCONTRO CON PARENTI E VISITATORI  
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE E OCCUPAZIONALI  
PRANZO (11,45 - 13,30)

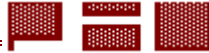
### ... il pomeriggio e la sera ...

RIPOSO POMERIDIANO  
VISITA MEDICA  
ASSISTENZA INFERMIERISTICA  
ATTIVITA' DI FISIOKINESITERAPIA  
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE E OCCUPAZIONALI  
INCONTRO CON PARENTI E VISITATORI  
CENA (18,30 - 19,30)  
ATTIVITA' ASSISTENZIALI  
CAMOMILLA (20,00 - 20,30)  
INIZIO RIPOSO NOTTURNO  
ATTIVITA' ASSISTENZIALI  
CONTROLLI

Si sottolinea ancora che l'indicazione delle attività e delle fasi nelle quali è articolata la giornata tipo non ha carattere di rigidità, in quanto l'organizzazione del lavoro e delle attività, all'interno della R.S.A. tende a privilegiare **aspetti di personalizzazione del servizio** conciliandoli con alcuni **elementi di necessaria standardizzazione**.

La effettiva fruizione delle varie attività e prestazioni da parte dei Signori Ospiti utenti può essere differenziata tra ciascuno di essi in funzione del Piano Assistenziale Individualizzato redatto e periodicamente aggiornato dall'equipe interdisciplinare.

Altre differenziazioni possono avvenire in funzione della giornata festiva o meno (ad esempio la celebrazione della Santa Messa avviene il mercoledì alle ore 9,30 e la domenica alle ore 09,00), in funzione dei calendari programmati per le uscite esterne, le brevi gite in giornata o serali, oppure in funzione delle giornate in cui si concentrano maggiormente le presenze e le attività dei volontari convenzionati dell'Associazione AVULSS (ad esempio le feste tenute tutti i lunedì con esclusione dei mesi di luglio e agosto).



## MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

L'ammissione ai Mini Alloggi Protetti gestiti da questo Ente in via Moro di Belgioioso, in coerenza con il vigente Statuto ed in ossequio ai principi di imparzialità e di buona amministrazione, avviene secondo le seguenti priorità:

1. Precedenza ai residenti in Belgioioso confermando l'interpretazione già stabilita alcuni anni orsono, in analogia con le disposizioni sul "Domicilio di soccorso", che la residenza deve avere una "anzianità" di due anni (ciò per evitare trasferimenti di residenza "di comodo").
2. Precedenza ai Signori Ospiti/Utenti di altri Servizi Residenziali o Semiresidenziali gestiti dall'Ente.
3. Precedenza, in base all'ordine cronologico di presentazione della domanda, per i residenti nell'ambito territoriale di competenza dell'A.T.S. di Pavia.
4. Riserva per i "Casi Sociali", purchè limitati numericamente, che verranno segnalati con comunicazione scritta dai Servizi Sociali territorialmente competenti.
5. Le domande di ospitalità dei residenti in altre Province saranno prese in considerazione in via subordinata a quelle dei residenti in Provincia di Pavia.

### Si Sottolinea

a) che relativamente ai Mini Alloggi Protetti l'Ente riconosce la priorità per i genitori degli Utenti del Centro Diurno Disabili Il Giardino e per gli ospiti della Comunità Socio Sanitaria per Disabili ubicate nella medesima palazzina, al fine di mantenere vivi i rapporti parentali tra gli stessi e favorire maggiori condizioni di serenità.

b) ai signori Ospiti dei Mini Alloggi Protetti viene riconosciuta la priorità per l'ammissione presso le RSA gestite dall'Ente nel caso il decadimento delle rispettive condizioni psicofisiche lo renda opportuno

Il Personale Amministrativo registra con scrupolosità le domande di ricovero che pervengono al protocollo dell'Ente e tiene aggiornata la lista d'attesa, utilizzando i supporti informatici a disposizione, in modo da garantirne la assoluta trasparenza.

### DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'AMMISSIONE

Modulo unico di 4 pagine:

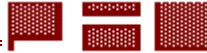
Pagina 1 e 2 per richiesta ammissione e dati anagrafici da compilarsi a cura dell'interessato o da familiare/persona di riferimento;

Pagina 3 questionario medico da compilarsi da parte del Medico Curante;

Pagina 4 informativa resa ex D.Lgs. 196 del 30/06/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e formula di consenso per trattamento dati comuni e sensibili

Successivamente, la richiesta verrà inserita nelle graduatorie dell'Ente differenziate per classificazione funzionale.

Nel momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'accoglimento, l'ospite o, in sua vece, un familiare, dovrà sottoscrivere un documento prestampato e consegnare all'Ufficio Amministrativo



alcuni documenti; dovrà essere formalizzato anche il contratto d'ingresso per la disciplina dei relativi rapporti giuridici ed economici.

Già con la sottoscrizione della domanda, il cliente si impegna a non avvalersi (**pena le possibili dimissioni d'ufficio dell'Ospite**), per eventuali prestazioni di assistenza integrativa, di persone che non abbiano alcun rapporto di parentela con il ricoverato e/o con la sua famiglia e che comunque non siano autorizzate dall'Ente.

Sarà cura del Responsabile, o suo delegato, accogliere il cliente al suo arrivo in struttura.

L'UARP è a disposizione per eventuali chiarimenti.

**N.B.: LE PROCEDURE DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DEI SIGNORI OSPITI SONO ANALITICAMENTE DISCIPLINATE DA SPECIFICI PROTOCOLLI DISPONIBILI SIA PRESSO L'AMBULATORIO MEDICO/INFERMIERISTICO SIA PRESSO OGNI NUCLEO RESIDENZIALE.**



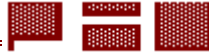


## MEZZI DI TRASPORTO PER L'ACCESSO ALLE STRUTTURE

Grazie alla propria localizzazione nel Centro Abitato di Belgioioso, l'accesso può avvenire attraverso una diversificata possibilità di impiego di mezzi di trasporto, come di seguito elencati in ordine di priorità:

1	Automobili di uso privato	Sussiste ampia disponibilità di parcheggi gratuiti nell'area esterna della Struttura
2	Biciclette e motocicli	Molto diffusa per chi proviene da Belgioioso e dai paesi limitrofi - disponibilità di parcheggio coperto
3	Pullman	Due autolinee collegano Belgioioso con Pavia, Milano e altri molti paesi della zona, con orari diversi
4	Treno	Attraverso la linea ferroviaria Pavia-Cremona con fermata alla stazione di Belgioioso
5	Automobili di uso pubblico (TAXI)	Di scarso impiego
6	Autoambulanze e/o mezzi speciali per disabili	A tale riguardo esistono presso la RSA zone coperte per arrivo-partenza e parcheggi riservati





## STANDARD DI QUALITA' GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche.

### Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati».

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Equipe Interdisciplinare Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione sono chiamate a lavorare in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli utenti.

Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei Signori Utenti.

### Formazione del personale

Tutto il personale dell'Ente è in possesso del titolo di studio e professionale richiesto dal profilo professionale e dalla posizione funzionale occupata all'interno della struttura organizzativa.

L'Ente promuove e favorisce la formazione del proprio personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati e della tensione verso obiettivi di costante miglioramento.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi.

I clienti ed i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione, almeno una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione del cliente, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli operatori dei nuclei.

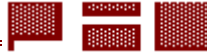
### Corretto utilizzo delle risorse

Con cadenza mensile si procede ad un monitoraggio molto analitico, effettuato con il supporto di adeguati strumenti informatici, circa l'impiego delle risorse umane e finanziarie al fine di consentire una costante verifica in merito all'efficacia ed efficienza della gestione e la coerenza con gli obiettivi definiti all'inizio di ogni anno.

### Sistemi informativi scritti e informatizzati

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree dei nuclei, sono: *procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, ordini di servizio interni.*



Negli ambulatori sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

Particolarmente efficace si sta rivelando l'impiego di uno specifico software denominato "Cartella Socio Sanitaria", tramite il quale vengono rilevati, analizzati e gestiti, utilizzando criteri di Valutazione Multidimensionale Geriatrica, tutti i bisogni di natura Assistenziale, Sanitaria, Riabilitativa e Relazionale dei Signori Utenti e vengono programmate e registrate tutte le risposte fornite dai competenti servizi dell'Ente.

## **HACCP**

L'Ente ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 e s.m.i. (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) 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 periodicamente rivisto ed aggiornato dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni.

In aggiunta ai controlli ispettivi effettuati dal competente servizio dell'Azienda Sanitaria Locale di Pavia, periodicamente sono effettuati, senza alcun preavviso per gli Operatori, da un laboratorio privato incaricato dall'Ente, anche prelievi ed analisi specifiche su campioni di cibo, nonché tamponi sugli ambienti di cucina in cui i pasti sono confezionati.

## **Applicazione Decreto Legislativo 231/2001**

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente ha dato compiuta attuazione al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n° 231 adottando modelli organizzativi adeguati alla prevenzione di reati con deliberazione n° 63 del 27/12/2012.

## **Possesso requisiti di Accredimento ex Dgr 30 maggio 2012 n. 3540 e s.m.i.**

L'Ente Pii Istituti Unificati Onlus possiede tutti i requisiti trasversali di esercizio e di accreditamento richiesti dalla Regione Lombardia (declinati nell'allegato B - capitoli 1 e 2 della Dgr 3540/2012) sia con riferimento agli aspetti strutturali/tecnologici ed a quelli soggettivi (relativi al legale rappresentante ed ai componenti gli organi di amministrazione, alla forma giuridica ed alla affidabilità economica finanziaria), sia con riferimento ai requisiti organizzativi e gestionali.

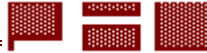




## STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dal cliente stesso. Sono elencati, divisi per tipologia e per struttura, nella tabella seguente.

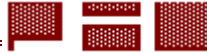
Tipologia standard		Standard di qualità specifica
<b>Assistenza</b>		
<b>Umanizzazione dell'assistenza</b>		
1	Esistenza di zone della struttura predisposte per il rispetto della privacy in occasione di decessi	Sì
2	Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.00	Sì
3	Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	12 h 12 h
4	Presenza di associazioni di volontariato	Sì
<b>Assistenza alberghiera</b>		
5	Numero di posti letto in camere con servizi igienici riservati ai clienti / numero di posti letto * 100	100%
6	Numero di servizi igienici per i clienti / numero di posti letto * 100	50%
7	Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo / numero di posti letto * 100	100%
8	Numero di posti letto a 3 sezioni / numero posti letto * 100	100%
9	Numero di posti letto con luce individuale / numero posti letto * 100	0%
10	Numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale funzionante / numero posti letto * 100	100%
11	Numero di camere con quattro o più posti letto / numero camere * 100	0%
12	Numero di camere con due posti letto	100%
15	Numero di telefoni mobili (cellulari o cordless) ad uso dei clienti	2
16	Numero di telefoni fissi ad uso dei clienti	1
17	Possibilità di usufruire di un parrucchiere con costi contenuti	SI
18	Possibilità di usufruire di un barbiere con costi contenuti	Sì
<b>Assistenza preventiva</b>		
19	Numero di posti letto attrezzati con sponde a scomparsa / numero posti letto *100	100%
20	Numero di posti letto attrezzabili con materassi antidecubito / numero posti letto *100	100%



<b>Riabilitazione</b>		
21	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Fisioterapista)	5
<b>Animazione</b>		
22	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Educatore Professionale Animatore)	5
<b>Vitto</b>		
23	Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per i clienti a dieta libera	Sì
24	Distribuzione del pranzo entro le ore 12.00	Sì
25	Distribuzione della cena entro le ore 19.00	Sì
<b>Diritto all'informazione</b>		
27	Esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico	Sì
28	Numero medio di ore di apertura giornaliera dell'UARP	9 h
29	Numero medio di giorni entro i quali viene consegnata la copia della cartella clinica dal giorno della richiesta	15 gg.
30	Esistono procedure scritte e trasparenti relative ai criteri per la formazione e gestione delle liste d'attesa	Sì
31	Gli utenti e loro familiari possono visitare la Struttura	Sì
32	Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie	Sì
<b>Caratteristiche generali dell'assistenza</b>		
33	Gli ospiti non allattati sono quotidianamente vestiti con il proprio abbigliamento da giorno	Sì
34	Agli ospiti vengono garantite direttamente le prestazioni di podologo, barbiere e parrucchiere	Sì
35	Vengono registrati peso corporeo, bagni periodici, alvo e diuresi	Sì
<b>Valutazione della qualità</b>		
36	Vengono adottati sistemi di valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza erogata	Sì
37	Vengono adottati sistemi di valutazione della soddisfazione degli ospiti, delle famiglie, degli operatori	Sì

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ogni anno il Consiglio di Amministrazione, tenendo in debita considerazione anche le proposte dei Signori Ospiti/Utenti e di tutto il personale impiegato nei vari servizi, definisce in modo analitico gli obiettivi di miglioramento e si impegna a favorirne il raggiungimento compatibilmente con le risorse disponibili.



## MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta (Cognome) \_\_\_\_\_ (Nome) \_\_\_\_\_,

residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_,

in qualità di (indicare la **parentela**) \_\_\_\_\_ del Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_,

Ospite c/o Mini Alloggi Protetti di Belgioioso

Tel.: \_\_\_\_\_

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

---

---

---

---

---

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione dell'Ente che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

---

---

---

---

Ai sensi del D.Lgs.196/2003 autorizzo l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Il presente modulo va consegnato presso l'Ufficio Amministrativo.**

*La Direzione si impegna, attivando eventualmente i competenti servizi, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 10 giorni dalla data di protocollo del modulo.*

**N.B.: OGNI OSPITE, UTENTE, FAMILIARE O VISITATORE, PUO' SEGNALARE EVENTUALI DISSERVIZI E FORMULARE PROPOSTE MIGLIORATIVE ANCHE VERBALMENTE PRESSO L'UARP/UFFICIO AMMINISTRATIVO O PRESSO L'AMBULATORIO MEDICO / INFERMIERISTICO, SENZA DOVER NECESSARIAMENTE SOTTOSCRIVERE IL PRESENTE MODULO. IN TALE CASO LE SEGNALAZIONI SARANNO RIPORTATE A CURA DEL NS. PERSONALE SUI RELATIVI REGISTRI APPOSITAMENTE ISTITUITI.**



**PII ISTITUTI UNIFICATI ONLUS**

Ente Morale  
27011 BELGIOIOSO PV

*Il Presidente*

*Belgioioso*

*Gent.ma Sig.ra*

*Preg.mo Sig.re*

*Anche nell'anno in corso, questa Amministrazione propone un Questionario sul grado di soddisfazione dei Sig.ri Utenti al fine di rilevare se la qualità dei servizi erogati risulta adeguata alle Loro esigenze ed alle Loro aspettative.*

*Si vuole così consolidare il rapporto di fiducia e di collaborazione tra questo Ente Morale ed i Sigg.ri Utenti, mediante un loro coinvolgimento diretto, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la qualità del servizio offerto.*

*La preghiamo cortesemente di compilare il questionario, anonimo, seguendo le istruzioni riportate nella pagina seguente; sarà nostra premura tenere nella dovuta considerazione le eventuali osservazioni e critiche, che vorrà comunicarci.*

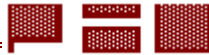
*Si precisa peraltro che la compilazione del questionario, rappresenta comunque una facoltà e non costituisce un obbligo.*

*Il personale in servizio Le consegnerà la presente lettera con l'allegato questionario, unitamente ad una busta bianca; una volta che Lei lo avrà compilato, potrà riconsegnarlo, richiuso all'interno della busta, inserendolo nella apposita cassetta posizionata nell'atrio della Struttura, entro il*

*Rimanendo a sua disposizione per ogni eventuale chiarimento, ben consapevoli dell'impegno richiestoLe, ci scusiamo per il tempo che Le sottrarremo con la presente iniziativa e La ringraziamo anticipatamente per la gradita quanto preziosa collaborazione.*

*Con i migliori saluti*

*Dott. Ugo DOZZIO*



## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

### Istruzioni per la compilazione

Deve indicare la risposta barrando con una crocetta la casella corrispondente.  
(importante: è possibile INDICARE UNA SOLA RISPOSTA per ciascuna domanda)

Alcune domande prevedono una risposta LIBERA. In questo caso, troverà uno spazio di una o più righe in cui scrivere la Sua risposta.

Molte domande, invece, prevedono la possibilità di scelta fra quattro giudizi: molto soddisfatto, soddisfatto, insoddisfatto, molto insoddisfatto. La preghiamo di attenersi a questi criteri, nell'individuazione della sua risposta:

molto soddisfatto	la prestazione che ha ricevuto è SUPERIORE a quella che si aspettava
soddisfatto	la prestazione che ha ricevuto è INFERIORE a quella che si aspettava, ma è comunque ADEGUATA alle sue esigenze
insoddisfatto	la prestazione che ha ricevuto è INFERIORE a quella che si aspettava, ed INADEGUATA alle sue esigenze
molto insoddisfatto	il servizio si è rivelato LARGAMENTE ED ASSOLUTAMENTE INADEGUATO

Da ultimo, Le ricordiamo che IL QUESTIONARIO E' IN FORMA ANONIMA: **NON E' RICHIESTA L'INDICAZIONE DEL SUO NOME E COGNOME.**

## INFORMAZIONI GENERALI

Chiediamo cortesemente di barrare una sola casella per indicare

### Colui /Colei che compila è:

un Ospite

un Familiare/Parente

Altro

### Tipo di ospitalità:

MAP Belgioioso

### Durata dell'ospitalità:

da meno di un mese

da uno a sei mesi

da sei mesi a un anno

da più di un anno

### Frequenza visite

### Parente/Familiare:

ogni giorno

più volte alla settimana

una volta alla settimana

una volta ogni 15 giorni

una volta al mese

altro



## SEZIONE "A"

1	Da chi ha avuto le prime informazioni sulla nostra Struttura	ASL <input type="checkbox"/>	Comune <input type="checkbox"/>	Parenti Conoscenti <input type="checkbox"/>	Medico <input type="checkbox"/>	Internet <input type="checkbox"/>	Altro <input type="checkbox"/>
2	Secondo Lei, il servizio erogatoLe in questa Struttura è cambiato nel corso della Sua permanenza?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>				
3	Se sì, quali sono le differenze che ha rilevato? (Sia in termini positivi che negativi) _____ _____ _____						
4	Come giudica l'impegno dei responsabili dell'Ente per migliorare la qualità del servizio offerto?	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>		
5	Come giudica il rapporto fra la qualità dei servizi che Le vengono erogati e l'entità della retta sostenuta?	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>		
6	Nel caso se ne presentasse il bisogno, si rivolgerebbe ancora a questo Ente per l'assistenza di un Suo caro?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>				
7	Raccomanderebbe ai Suoi amici e/o conoscenti di rivolgersi al nostro Ente nel caso avessero bisogno di avvalersi di servizi analoghi a quelli da noi erogati?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>				
8	Ci sono stati casi in cui il servizio e/o le prestazioni erogatele si sono rivelati superiori alle Sue aspettative	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>				
9	In quale caso? _____ _____ _____						
10	Durante l'ultimo anno della sua permanenza presso la Struttura, si sono verificati episodi veramente spiacevoli imputabili a carenze/negligenze del personale?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>				
11	In quale caso e con quale frequenza? _____ _____ _____						
12	Ed imputabili ad altri Signori Ospiti?	Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>				
13	In quale caso e con quale frequenza? _____ _____ _____						
14	Conosce la carta dei servizi di questo Ente?			Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		
15	Come giudica la Carta dei Servizi di questo Ente? Esprima un Suo giudizio sui singoli aspetti	Le informazioni sono comprensibili?		Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		
		Le informazioni sono complete?		Sì <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		



		La carta è di facile consultazione?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
		La carta è efficace nel fornire le informazioni?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
16	Come giudica la coerenza fra i servizi descritti nella Carta dei Servizi e quelli concretamente erogati?	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>

## SEZIONE “B”

### Assistenza e cura

17	Cure infermieristiche	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	-----------------------	---	---	---	---

### Igiene ambientale

18	Assistenza del personale ausiliario	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	---	---	---	---

19	Pulizia degli alloggi e dei servizi igienici	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	--	---	---	---	---

20	Pulizia locali, spazi comuni	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	------------------------------	---	---	---	---

21	Pulizia area esterna (parcheggi, giardini, vialetti e zone di sosta)	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	--	---	---	---	---

### Pasti

22	qualità dei cibi	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	------------------	---	---	---	---

23	varietà del menù	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	------------------	---	---	---	---

24	presentazione e distribuzione del pasto	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	---	---	---	---	---

25	orario dei pasti	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	------------------	---	---	---	---

### Servizio Lavanderia e barberia

26	Biancheria da letto	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	---------------------	---	---	---	---

27	Indumenti personali	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	---------------------	---	---	---	---

28	Barberia/Parrucchiera	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	-----------------------	---	---	---	---

### Ambiente

29	Temperatura e umidità negli alloggi degli Ospiti	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	--	---	---	---	---



30	Numero e qualità delle camere da bagno a disposizione degli Ospiti	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	
31	Segnaletica in struttura	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	
32	Spazi verdi attrezzati ed ombreggiati	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	
33	Parcheggi	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	
<b>Relazioni con il personale</b>	34	Suo rapporto con il Personale Ausiliario	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
	35	Suo rapporto con gli Infermieri Professionali	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
	36	Suo rapporto con i Coordinatori	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
	37	Suo rapporto con la Direzione	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
	38	Suo rapporto con il Personale Amministrativo	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>

**Servizio di Manutenzione**

39	Come giudica l'assistenza offerta dal Servizio di Manutenzione?	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	---	---	---	---	---

**Servizio Religioso**

40	Come giudica l'assistenza offerta dal Servizio Religioso?	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	---	---	---	---	---

**Servizio di volontariato**

41	Come giudica l'attività di volontariato?	Molto Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Soddisfatto <input type="checkbox"/>	Insoddisfatto <input type="checkbox"/>	Molto Insoddisfatto <input type="checkbox"/>
----	--	---	---	---	---

**Eventuali osservazioni e/o suggerimenti**

---

---

---

---

---

---

---

---