



# CARTA DEI SERVIZI

## Servizio RSA

(Residenza Sanitaria Assistenziale)

Edizione gennaio 2026



Vicolo Volto, 16 – 46040 Guidizzolo (MN)

P.IVA – 01334910203– Cod. Fisc. – 81000190207

Centralino 0376 819120

E-mail: [info@fondazionerizzini.com](mailto:info@fondazionerizzini.com)

E-mail PEC: [fondazionecontessarizzini@pec.dvmservice.it](mailto:fondazionecontessarizzini@pec.dvmservice.it)

[www.fondazionerizzini.it](http://www.fondazionerizzini.it)



La presente Carta dei Servizi è costantemente aggiornata per garantire agli interessati a un'informazione completa, relativamente all'attività sociosanitaria residenziale della Fondazione.

Un particolare ringraziamento va a tutti coloro che hanno fattivamente collaborato per la realizzazione di questa edizione della Carta dei Servizi.

Il Consiglio di Amministrazione

| <b>Indice</b>   | <b>Pagina</b> |
|---|---------------|
| ❖ Cenni storici   | 3             |
| ❖ Contenuti e obiettivi                                 | 3             |
| ❖ Finalità e Principi fondamentali                      | 5             |
| ❖ Carta dei Diritti della persona anziana               | 7             |
| ❖ Informazioni di carattere generale                    | 9             |
| ❖ Modalità di riconoscimento Operatori                  | 10            |
| ❖ Struttura architettonica e caratteristiche funzionali | 10            |
| ❖ Standard strutturali della Residenza                  | 11            |
| ❖ I servizi erogati nella Residenza                     | 15            |
| ❖ Giornata tipo   | 22            |
| ❖ Organigramma e Servizi disponibili per l'Utenza       | 23            |
| ❖ Le modalità di accesso alla Residenza                 | 25            |
| ❖ Amministrazione di Sostegno (A.d.S.)                  | 28            |
| ❖ La tutela dell'ospite e i suoi diritti                | 28            |
| ❖ Whistleblowing e tutela della Privacy                 | 31            |
| ❖ Prospetto rette aggiornato                            | 32            |
| ❖ Modulo per suggerimenti e reclami                     | 33            |
| ❖ Questionario di valutazione Familiari                 | 34            |
| ❖ Questionario di valutazione Ospiti                    | 38            |
| ❖ Come effettuare una donazione                         | 39            |
| ❖ Come raggiungere la Residenza                         | 40            |

## Cenni Storici

L'Istituzione trae origine da lasciti finalizzati al sostegno di anziani ed inabili di Guidizzolo, è stata promossa dalla Contessa Virginia Rizzini con testamento olografo in data 1886 e da diversi altri atti testamentari. La sua Amministrazione è stata affidata alla Congregazione di Carità dell'Ordine delle Suore della Sacra Famiglia. L'erezione in Ente Morale (Opera Pia Ospedale Civile) è avvenuta con Decreto Reale del 20.05.1897. Nel tempo, ha subito varie trasformazioni. Nel 1937 allo scioglimento delle Congregazioni di Carità, l'amministrazione dell'Ente è stata trasferita all'Ente Comunale di Assistenza (E.C.A.)

In applicazione dell'Art. 25 del D.P.R. 25/07/1977 n. 616, la Regione Lombardia con L.R. 9/03/1978 n. 23 ha sciolto gli E.C.A.; l'Ente è stato gestito da un Collegio Commissariale, di nomina comunale, ai sensi dell'Art. 95 della L.R. 07/01/1986 n.1, che definiva gli obiettivi politici della struttura fino al 31.12.2003. Per effetto della Legge Regionale 13.02.2003 N° 1, dal 01.01.2004, l'Ente si è trasformato in Fondazione, denominata "FONDAZIONE CONTESSA RIZZINI ONLUS", persona giuridica di diritto privato, senza scopo di lucro, perseguendo finalità di solidarietà sociale nei settori dell'assistenza sociale e sociosanitaria.

Dal 01/01/2026, a seguito della piena applicazione del Codice del Terzo Settore (D. Lgs. 117/2017), le ONLUS non esistono più: ciò ha comportato per gli Enti di dover scegliere fra impresa sociale o ETS (Ente Terzo Settore). Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di diventare ETS non commerciale e con tale qualifica verrà effettuata iscrizione al RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore) come "FONDAZIONE CONTESSA RIZZINI ETS".

## Contenuti e obiettivi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi riveste un fondamentale ruolo per garantire ad ogni cittadino che i servizi erogati dall'ente accreditato siano rispettosi di quei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi necessari per essere definiti di "buona qualità".

Per questo motivo, la Carta dei Servizi deve permettere ad ogni soggetto interessato, sia esso un ospite, un parente, un volontario, un operatore stesso, di conoscere le regole di funzionamento, lo stato attuale dei servizi e gli impegni di miglioramento, le forme della partecipazione e della tutela, così da poter diventare protagonista consapevole del complesso processo di miglioramento.

Tale processo, detto di accreditamento, viene regolamentato dalla Regione, che lo gestisce tramite appositi uffici delle ATS ed operativamente si concretizza nei controlli periodici per la verifica della corrispondenza ai requisiti minimi stabiliti dalla vigente normativa regionale, in particolare dalla DGR. n. 2569/2014.

D'altra parte, la sola Carta dei Servizi non può essere sufficiente a garantire sia i cittadini che gli Enti di controllo, della reale applicazione dei suoi contenuti: occorre un "Sistema Qualità" operante in ogni servizio, la cui attività sia verificabile ed aperta al contributo di ogni soggetto avente interesse al buon funzionamento dell'Ente.

Il rispetto dei requisiti normativi minimi (stabiliti a livello nazionale) ed ulteriori (stabiliti nell'ambito regionale) lascia intendere non tanto il raggiungimento, una volta per sempre, di alcuni standard di servizio, bensì la presenza, costante, di strumenti ed organismi in grado di garantire in maniera continuativa una tensione, soprattutto culturale, verso la valutazione continua ed il miglioramento della qualità.

Questa edizione della Carta dei Servizi intende testimoniare concretamente l'applicazione dei requisiti di legge ed al contempo l'avvio di un percorso finalizzato ad un "Sistema Qualità" in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio ad una attività di monitoraggio continuo e di sviluppo di meccanismi in grado di migliorare lo stato dei servizi.

Già sperimentato negli anni con le precedenti versioni della Carta dei Servizi, tale percorso darà conto di quanto realizzato in termini di qualità e dei miglioramenti futuri: un documento necessario per costruire un rapporto trasparente e fattivo con la cittadinanza, proiettato verso risultati e cambiamenti con il preciso intento di far conoscere all'esterno i servizi erogati.

In particolare, questa edizione contiene:

1. Principi fondamentali e Diritti dell'Anziano
2. Descrizione dei servizi erogati dalla struttura, orari delle visite e menù tipo
3. Schema di giornata tipo
4. Elenco e descrizione delle figure esistenti nella struttura e modalità di riconoscimento
5. Modalità di accesso
6. Requisiti e programmi di miglioramento
7. Sistema qualità: valutazione della soddisfazione e relativi strumenti di intervento.
8. Le forme ed i modi della partecipazione e della tutela.
9. Glossario
10. Normativa di riferimento



## **Finalità e Principi fondamentali**

La Fondazione, senza finalità di lucro, ha lo scopo di solidarietà sociale e svolge la propria attività nei settori dell'assistenza sociale, sociosanitaria e sanitaria con particolare riferimento alla tutela di anziani e disabili in regime di residenzialità e semi-residenzialità.

I **Principi Fondamentali** ed i **Diritti dell'Anziano**, posti a premessa dei contenuti della Carta dei Servizi, vogliono rappresentare i valori cui si ispirano le attività quotidiane; ogni singola azione, soprattutto ogni futuro cambiamento, dovrà essere considerato prioritario e da realizzarsi nella misura in cui riesca a rendere più certi e praticati i concetti che di seguito, si vanno ad esporre.

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai seguenti principi fondamentali (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994) e specificatamente:

### **"EGUAGLIANZA"**

A tutti gli ospiti delle residenze sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

### **"IMPARZIALITÀ"**

Le residenze per anziani assicurano ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario.

Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture.

### **"DIRITTO DI SCELTA"**

La rete dei servizi, nel rispetto della legislazione vigente, assicura all'utente il diritto di scegliere tra le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

Le modalità concrete di accesso sono illustrate nello specifico paragrafo di questa Carta dei Servizi.



### **"CONTINUITA'"**

Le residenze per anziani assicurano tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

L'organizzazione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalle medesime figure, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

### **"TERRITORIALITA'"**

Le residenze per anziani si pongono quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui sono situate. Inoltre, sostengono con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

### **" QUALITA' DELLA VITA"**

Le residenze per anziani si pongono quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio. Per il raggiungimento di questo obiettivo la residenza si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

### **"PARTECIPAZIONE"**

Alla persona anziana che abita nella residenza ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento e moduli di reclami. La residenza, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

### **"SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE"**

La residenza si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal piano di Zona, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali; favorisce la





collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente.

### **"EFFICIENZA ED EFFICACIA"**

I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuoverne il benessere. La residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

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

*(introdotta dalla Regione Lombardia con D.G.R. 14.12.2001 N. 7/7435)*

*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, sancita 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 sanitarie 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.*

*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" o 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 personale 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  | 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.  |





## Informazioni di carattere Generale

INDIRIZZO  
TELEFONO e FAX  
MAIL  
MAIL PEC

Vicolo Volto, 16 – 46040 GUIDIZZOLO (MN)  
0376/819120  
[info@fondazionerizzini.com](mailto:info@fondazionerizzini.com)  
[fondazionecontessarizzini@pec.dvmsservice.it](mailto:fondazionecontessarizzini@pec.dvmsservice.it)

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

Dott.ssa BARACCA MONICA  
riceve tutti i giorni, **dal lunedì al venerdì** su appuntamento, chiamando il n. 0376/819120

RESPONSABILE SANITARIO

Dott. STOCCHERO GIULIANO  
riceve su appuntamento chiamando il n. 0376/819120 o inviando una mail a:  
[direzionesanitaria@fondazionerizzini.com](mailto:direzionesanitaria@fondazionerizzini.com)

UFFICIO INFORMAZIONI

**dal lunedì al venerdì**  
dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30  
**al sabato**  
dalle ore 09.00 alle 12.00

VISITE GUIDATE

Previo appuntamento al n. 0376/819120  
è possibile visitare la struttura.

ORARIO VISITE PARENTI

La struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.  
Le visite dei famigliari possono svolgersi al di fuori degli orari relativi ai pasti e al riposo pomeridiano.  
**Nota Covid:** in caso di pazienti Covid, la Direzione Sanitaria autorizzerà le visite nel rispetto delle normative vigenti.

POSTI ACCREDITATI E A CONTRATTO      **60** posti letto

POSTI AUTORIZZATI DI SOLLIEVO      **2** posti letto

POSTI AUTORIZZATI (N. ARANCIO)      **12** posti letto

STANZE DI DEGENZA  
POSTI ACCREDITATI  
E A CONTRATTO

Il numero delle stanze è pari a 27, tutte dotate di bagno e antibagno, come segue:

- n. 6 stanze a 4 letti;
- n. 18 stanze a 2 letti;

STANZE DI DEGENZA  
POSTI AUTORIZZATI DI SOLLIEVO

- n. 2 stanze singole

STANZE DI DEGENZA  
POSTI AUTORIZZATI (N. ARANCIO)

Il numero delle stanze è pari a 6, tutte a due letti e dotate di bagno privato.

POSTI C.D.I.

n. **20** posti accreditati

**PUNTO DI RISTORO**

All'ingresso della Struttura, vi sono alcuni distributori automatici per bevande calde, fredde e alimenti.

**PARCHEGGI**

Liberi in spazi limitrofi esterni alla Struttura

**SPAZI ESTERNI**

Giardino, balconi in ogni stanza e terrazze comuni.

All'esterno della struttura, ampia zona di verde pubblico, piantumata, con tavoli, sedie, ecc.

**TRASPORTI PUBBLICI**

Linee pubbliche con fermata a 250 mt. (si veda nota specifica a pag. 41)

**AMBULATORI**

n. 1 per Resp. Sanitario e Medico al 1° piano  
n. 1 per Capo Sala al 1° piano  
n. 1 per Centro Diurno Integrato  
n. 1 nel nucleo Arancio (Posti Autorizzati)

**INFERMERIE- GUARDIOLE**

n. 4 (una per ciascun nucleo di degenza)  
n. 1 per Centro Diurno Integrato

**PALESTRE**

1 palestra per fisioterapia RSA al 1° piano  
1 palestra per fisioterapia nel nucleo Arancio

**BAGNI ATTREZZATI**

n. 4 (uno per ciascun nucleo)  
n. 1 per Centro Diurno Integrato

**LOCALE PER IL CULTO**

Al piano terra è situata la Cappella, ove settimanalmente vi si celebra la Santa Messa.

## **MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Tutti gli operatori della Casa di Riposo sono riconoscibili mediante un cartellino identificativo, contenente nome, qualifica e fotografia.

## **STRUTTURA ARCHITETTONICA E CARATTERISTICHE FUNZIONALI**

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è formata da vari corpi, alcuni di nuova costruzione, altri interessati da ristrutturazione completa ed ampliamento. L'edificio si articola su tre piani fuori terra ed un piano seminterrato e si affaccia in parte su Vicolo Volto, con una vasta area verde, e in parte su Piazza Mutti. L'edificio ha una sagoma rettangolare ampiamente finestrata e con lunghe balconate e terrazze. L'area abitativa, di recente costruzione e oggetto di interventi di miglioramento sismico ed energetico nel 2024 grazie al c.d. Superbonus 110%, a tre piani, è destinata ad accogliere le stanze di degenza articolate in tre nuclei uguali e sovrapposti di 20 posti letto cadauno; ogni stanza possiede servizi igienici completi e antibagno.

I **servizi di nucleo** sono stati distribuiti in funzione della loro fruibilità, collocando i locali pranzo – soggiorno all'inizio del reparto, affacciati sull'area verde a sud, la zona servizi distribuita su un corridoio distinto, posto perpendicolare a quello generale; il locale di servizio (guardiola-medicheria) è posto in posizione baricentrica rispetto all'area residenziale ed alla zona servizi.

Al piano seminterrato, trovano collocazione alcuni locali di deposito, magazzino, spogliatoi e servizi per il personale e locali tecnici. I collegamenti verticali fra i vari piani sono assicurati tramite scale, ascensore e monta lettighe.

La parte dei **servizi generali** (Ingresso, Direzione ed uffici amministrativi, cappella, lavanderia e stireria oltre alla cucina) sono posizionati al piano terra, per una utilizzazione comune a tutta la struttura, nonché di facile utilizzo da parte della popolazione anziana residente nel territorio.

I **servizi relativi all'assistenza** (sala polivalente, sala barbiere-parrucchiere, palestra e locale fisiokinesiterapia, locali per la terapia occupazionale e ambulatori) sono posizionati al primo piano per una facilitazione nei percorsi per gli ospiti.

I vari piani dell'area abitativa sono esattamente paralleli e sovrapposti tra loro, e si differenziano unicamente tra loro per i colori di ambienti e arredi che ne facilitano la riconoscibilità.

I percorsi e gli spazi sono facilmente leggibili e caratterizzati da segnaletiche e colori che possono esprimere chiaramente la loro funzione.

## STANDARD STRUTTURALI DELLA RESIDENZA

### Requisiti generali della struttura

La struttura garantisce tutte le condizioni di sicurezza in materia di abitabilità, sicurezza degli impianti meccanici ed elettrici, difesa dagli incendi, secondo quanto previsto dalle norme vigenti. L'edificio è costruito in conformità al DPR del 27/4/1978 n. 384 in materia di eliminazione delle barriere architettoniche ed inoltre rispetta tutte le norme contenute nei regolamenti locali di igiene.

### Spazi collettivi

#### ◇ Palestra di riabilitazione per la fisiokinesiterapia

Il locale ha una superficie di mq. 82 circa, ampiamente finestrata e con una altezza superiore alla media per effetto dell'utilizzo di parte del sottotetto.

In prossimità della palestra sono ubicati i relativi spogliatoi, i servizi igienici e il deposito delle attrezzature.

La palestra dispone di parecchie **attrezzature**, utili allo svolgimento delle attività con i fisioterapisti.

#### ◇ Ambulatorio Medico

È posizionato al primo piano della zona servizi ed in prossimità della palestra, della sala polivalente, e dell'animazione. Vi è annesso lo spazio di attesa ed un servizio igienico.

### ◇ **Sala polivalente**

Al primo piano della zona servizi, vi è una sala polivalente, che può essere utilizzata anche per riunioni, soggiorno e per momenti di socializzazione. Come tutti i locali, è utilizzabile anche dagli ospiti con ridotte o impedite capacità motorie.

### ◇ **Locali per animazione**

Il locale per l'animazione è formato da due sale comunicanti, ampiamente illuminate.

Contiene tavoli di materiale lavabile a quattro posti e seggiole con braccioli, armadiature, tavoli per ergoterapia. Vi è stata installata anche una lavagna LIM per attività con gli Ospiti.

### ◇ **Spazi di collegamento**

#### **Ingresso e piattaforma di distribuzione**

Le piattaforme di distribuzione sono di ampie dimensioni e hanno la funzione di collegare i percorsi orizzontali con quelli verticali. Esse sono dotate di opportuna segnaletica per ospiti e visitatori.

#### **Spazio di accoglimento all'ingresso**

È dotato di angolo servizio bar, attrezzato con alcuni distributori automatici di bevande e prodotti confezionati.

#### **Corridoi e disimpegni**

Su entrambi i lati dei corridoi sono posizionati idonei corrimano, per facilitare la deambulazione degli ospiti.

#### **Scale**

I due vani scala hanno la funzione primaria di uscite di sicurezza.

## **Nuclei abitativi della Residenza**

### ❖ **Stanze di degenza**

Le stanze sono a due o a quattro letti, confortevoli, secondo la normativa prevista.

L'arredamento è costituito da: letti elettrici ad altezza variabile a tre snodi, completi di spondine di sicurezza, materassini antidecubito, comodini completi di appoggio, sedie con braccioli, armadio con ante e cassetti, tavolino a scomparsa e mensole-libreria e porta TV.

Ogni stanza ha a disposizione presa telefonica e per apparecchio TV, se richiesti.

### ❖ **Servizi igienici delle camere**

Vi è un servizio igienico per ogni stanza di degenza, collegato alle camere tramite antibagno.

Nell'antibagno sono a disposizione ulteriori armadi a muro, oltre allo spazio necessario per la collocazione degli ausili personali (carrozzine per la deambulazione, ecc.) dell'ospite.

#### ❖ **Bagni assistiti**

Ogni nucleo prevede un apposito locale per i bagni assistiti. Tale locale è attrezzato con un'idonea vasca da bagno o con barella doccia, in modo da facilitare le operazioni del personale di assistenza.

#### ❖ **Locale vuotatolo**

Nei nuclei sono presenti i locali dotati di lava padelle termici per la disinfezione delle attrezzature.

#### ❖ **Locale biancheria sporca**

In ogni nucleo abitativo, vi è un locale per il deposito della biancheria sporca, che viene riposta in appositi carrelli chiusi.

#### ❖ **Locale biancheria pulita**

In ogni nucleo vi è un locale, dotato di appositi armadi, ove viene riposta la biancheria pulita.

#### ❖ **Locale deposito per attrezzature e materiale di consumo**

In ogni nucleo abitativo vi è un locale per il deposito di attrezzature e materiale di consumo.

#### ❖ **Cucinetta/tisaneria di nucleo**

Ogni nucleo è dotato di una piccola cucinetta, attrezzata con fornello elettrico, lavello e frigorifero, che consente al personale di conservare bevande fresche o preparare bevande calde per gli ospiti.

#### ❖ **Locale Guardiola- Medicheria**

Ogni nucleo è dotato di un locale adibito a guardiola infermieristica e medicheria, custodia carrelli per la terapia e le medicazioni, con annesso servizio igienico.

#### ❖ **Locale pranzo-soggiorno**

Ogni nucleo abitativo ha un ampio soggiorno, con zona pranzo per gli ospiti.

#### ❖ **Stanza singola**

La Struttura ha a disposizione una stanza singola, dotata di adeguati servizi igienici, che non può essere utilizzata abitualmente, ma solo in caso di comprovata necessità (ad es. emergenza sanitaria).

#### ❖ **Bagni per il personale**

Ogni nucleo è dotato di adeguati bagni per il personale del reparto.

#### ❖ **Locali igienici per i visitatori**

Su ogni piano della Struttura, sono presenti bagni fruibili dai visitatori e dai parenti. Essi sono ubicati all'ingresso del nucleo di degenza.

## Servizi generali

### ✓ Cappella

Al piano terra, in prossimità dell'ingresso, è presente la Cappella, fruibile da ospiti, familiari ed esterni in occasione di celebrazioni o per una preghiera personale.

### ✓ Uffici

Al piano terra, nel corridoio sulla destra dell'ingresso, sono dislocati l'Ufficio del Presidente, la Direzione e gli uffici amministrativi.

### ✓ Altri locali

Gli altri locali sono quelli destinati ai servizi generali: gli spogliatoi con i servizi igienici per il personale, i magazzini, i depositi di prodotti e i locali tecnici si trovano nel seminterrato, mentre la cucina e il guardaroba si trovano a piano terra, oltre la zona uffici. Al piano terra, inoltre, prendendo il corridoio centrale, si giunge alla camera mortuaria.

## Arredi ed attrezzature

Tutti gli arredi possiedono caratteristiche tali da consentire agevoli operazioni di pulizia da parte del personale e garantire adeguate condizioni di sicurezza per gli utenti.





## I servizi erogati nella Residenza

La Residenza offre i seguenti servizi, compresi nella retta giornaliera:

- Assistenza medica e infermieristica
- Servizio di fisioterapia
- Attività di animazione
- Attività occupazionali
- Assistenza e cura della persona nei bisogni primari, vitto e alloggio
- Assistenza religiosa
- Servizio di parrucchiere/barbiere
- Servizio di lavanderia
- Servizio di pedicure/podologia

Ogni ospite gode dell'assistenza medico generica, infermieristica, della fornitura farmaceutica e parafarmaceutica e della consulenza medica. Per eventuali consulenze specialistiche ci si avvale dei Poliambulatori dei Presidi Ospedalieri della zona.

Con l'ingresso in R.S.A., poiché accreditata presso Regione Lombardia, l'ospite viene cancellato dagli elenchi della medicina di base ed acquisisce il diritto all'assistenza da parte dell'Istituto.

Per l'ospite a tempo determinato, al momento della dimissione, rimane a carico dei famigliari il ripristino dell'assistenza del medico di famiglia.

Il **servizio Medico** è garantito dall'equipe medica, coordinata dal Responsabile Sanitario, dal lunedì al sabato mattina. Dal 01/01/2026, è cambiata la modalità del servizio di reperibilità medica - attivo nei giorni feriali dalle 13 alle 8 del giorno seguente e 24 ore su 24 nei giorni festivi - organizzato dai medici operanti nella Struttura, coordinati dal Responsabile Sanitario. Il medico reperibile è tenuto ad intervenire nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 minuti dalla chiamata.

Il **servizio Infermieristico** è svolto da personale dipendente e in libera professione, su turni dalle ore 6 alle ore 21.

È garantita la presenza di Fisioterapisti per il **servizio di terapia fisica**, di **rieducazione motoria** e di **recupero funzionale**. I medici dell'Ente valutano la necessità di interventi riabilitativi, individuando i tipi di trattamento e la loro durata.

È attivo anche il **servizio di fisioterapia per esterni**, con ginnastica di gruppo e trattamenti individuali.

Prima dell'ingresso dell'Ospite, è previsto un primo colloquio, presso l'Ufficio Ospiti, per l'accettazione e le pratiche burocratiche. Un ulteriore colloquio è previsto con il Responsabile Sanitario o, in sua assenza, con un medico dell'equipe e/o la caposala, per la compilazione della

scheda di pre-ammissione. Tali incontri sono finalizzati alla conoscenza dei bisogni sanitari e sociali, coinvolgendo i familiari che prestano assistenza.

All'ingresso, viene compilato il **fascicolo sanitario-sociale informatizzato**, che comprende una parte medica, una parte infermieristica-socioassistenziale, una riabilitativa e una di animazione.

Sono adottati **protocolli / procedure** in ambito sanitario, tecnico e amministrativo (elenco indicativo e non esaustivo):

- protocollo per la corretta gestione del farmaco,
- protocollo per la gestione del paziente con disfagia,
- protocollo per la prevenzione delle cadute,
- protocollo igiene e cura della persona,
- ecc.

All'interno della struttura, è presente anche **attrezzatura sanitaria** (elenco indicativo e non esaustivo):

- impianto centralizzato di erogazione ossigeno a livello della testata di ogni letto, completo di strumenti monouso per la somministrazione;
- attrezzature per la respirazione assistita;
- elettrocardiografo
- defibrillatore semi-automatico SAMARITAN PAD 350p



## Assistenza di base all'ospite

Il servizio è rivolto ad ospiti non autosufficienti e si pone l'obiettivo di promuovere il mantenimento e, ove possibile, il recupero delle capacità residue delle persone.

È fornito da personale ausiliario (ASA/OSS.) ed infermieristico, nel rispetto degli standard gestionali richiesti dalla normativa della Regione Lombardia.

Il servizio è svolto da personale qualificato, in possesso dell'attestato di O.S.S. oppure di A.S.A., in forma continuativa sulle 24 ore. Il personale provvede a tutti i bisogni primari dell'ospite, quali alzata e igiene, alimentazione, deambulazione, evacuazione e minzione, messa a letto e sorveglianza.

Inoltre, vengono utilizzati strumenti gestionali che facilitano la cura della persona, quali:

- **PI (Progetto Individuale) e PAI (Piano Assistenziale Individualizzato)**, con verifica ed aggiornamento al bisogno o con periodicità almeno semestrale;
- **Linee guida per la cura della persona.**

Quali **indicatori di qualità**, vengono adottate le seguenti metodologie:

- Periodicità del bagno completo: di norma con frequenza settimanale, o al bisogno, con il lavaggio di capelli e, per le donne, messa in piega, taglio unghie e taglio barba per gli uomini, con strumenti personali o monouso evitando l'uso promiscuo degli ausili utilizzati, rasoi, ecc.;
- Frequenza dell'alzata dal letto: avviene per tutti gli ospiti sia il mattino che il pomeriggio, in modo da contrastare il sorgere di piaghe da decubito e per facilitare la socializzazione;
- Abbigliamento personale: utilizzato sia durante il giorno che per la notte, contrassegnato individualmente e custodito in armadi personali nelle stanze degli ospiti.



## Servizio di animazione

L'animazione è una pratica sociale finalizzata alla presa di coscienza, alla partecipazione e allo sviluppo delle potenzialità. Fondamentale strumento di lavoro è la RELAZIONE.

I principi fondamentali dell'animatore sono:

- Lavorare sulla sfera emotivo-affettiva della personalità;
- Mantenere le capacità fondamentali per l'autonomia dell'anziano;
- Stimolare il patrimonio individuale di capacità sensoriali, funzioni cognitive, capacità visive spaziali e uditive, spesso compromesse dall'età avanzata e dalla presenza di patologie;
- Creare spazi e condizioni psicologiche che consentano all'anziano di vivere la struttura come propria "casa" e non come ospedale, cercando di rispettare tempi, ritmi, abitudini;
- Mantenere rapporti con le organizzazioni del territorio, il volontariato e le scuole;
- Mantenere relazioni con parenti, per poter trarre informazioni sull'anziano, per costruire un quadro il più possibile completo, in modo da limitare il disagio dell'istituzionalizzazione e favorirne l'integrazione;
- Offrire risposte sollecite ai piccoli bisogni degli anziani (telefonate, scrivere lettere, lettura, ecc.).

## Servizi alberghieri

### Servizio di pulizia

Viene svolto quotidianamente dalle addette alle pulizie.

### Servizio di manutenzione ordinaria

Le piccole manutenzioni sono affidate all'addetto interno della Fondazione, mentre le manutenzioni periodiche e straordinarie previste dalle normative vigenti in materia di impianti e attrezzature, quali ascensori, sollevatori, elettromedicali, UTA, ecc. sono state assegnate a Ditte specializzate, che garantiscono, in caso di necessità o urgenza, la pronta reperibilità 24 h su 24..

### Servizio di Segretariato Sociale:

Gli uffici sono a disposizione per il disbrigo di pratiche amministrative e burocratiche.

Gli uffici amministrativi hanno l'obbligo, dettato da normativa regionale, di rilasciare agli ospiti la **dichiarazione prevista ai fini fiscali** dalla DGR n. 1298 del 25/02/2019, attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari e ai costi non sanitari, entro i tempi utili ai fini della presentazione della dichiarazione dei redditi.

La normativa prevede che la dichiarazione venga intestata all'ospite e, solo in sede di redazione della dichiarazione dei redditi, si possa integrarla, riportando i dati del soggetto che effettivamente ha sostenuto la spesa e che intende avvalersi dei benefici fiscali di legge (si veda la circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 39 del 01/07/2010).

Infine, su richiesta dei famigliari, gli uffici sono a disposizione per il **rilascio di certificazioni amministrative e mediche** che dovessero rendersi necessarie.

## Servizio di Ristorazione

Il servizio di ristorazione è gestito direttamente dalla Fondazione nei locali interni della Struttura. La qualità del vitto si basa su alcuni **principi**:

- igiene delle procedure di preparazione, produzione e distribuzione dei pasti (sistema di autocontrollo previsto dalla normativa HACCP – D. Lgs. 155 del 26/05/1997);
- adeguatezza nutrizionale e calorica degli alimenti;
- personalizzazione dei regimi alimentari in caso di esigenze sanitarie, intolleranze, allergie, abitudini e tradizioni;
- variazione del menù e possibilità di scelta.

Lo stato nutrizionale degli ospiti è oggetto di particolare attenzione, poiché influisce in modo determinante sulle condizioni di salute psicofisica degli anziani.

I **menù** sono stati redatti in collaborazione con il medico e vengono periodicamente monitorati, in collaborazione con la Direzione dell'Ente e il responsabile della cucina.

Il menù rispetta il criterio della stagionalità nella scelta delle proposte, tenendo comunque in considerazione le tradizioni locali o le varie festività e le indicazioni dell'ATS.

Il servizio interno di cucina provvede alla preparazione di tutti i pasti, sia per gli ospiti a dieta libera, sia per gli ospiti affetti da particolari patologie, che necessitano di regimi alimentari diversi. Per i soggetti che non si nutrono a sufficienza o hanno particolari esigenze o difficoltà a deglutire, su indicazione medica, vengono preparati **integratori alimentari freschi** oppure integratori alimentari presenti in commercio.

Nei soggetti con problemi di disfagia acuta o cronica vengono utilizzate le linee guida alla nutrizione artificiale sia parenterale che enterale, mediante sondino naso-gastrico o PEG.

**È vietato, per motivi igienici, fornire alimenti o bevande preparati a casa.** Nel caso si voglia fornire all'Ospite alimenti e/o bevande confezionati, è in ogni caso opportuno consultare il responsabile di reparto ed informare il responsabile della cucina.

È obbligatorio, per motivi di igiene, non sostare nei refettori durante gli orari di distribuzione e consumo dei pasti. Per i parenti, comunque, è possibile fermarsi a **pranzo con il proprio congiunto, nei giorni festivi, previa richiesta almeno quattro giorni prima**, con versamento di una liberalità a favore dell'Ente. I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

|   |           |             |      |       |
|---|-----------|-------------|------|-------|
| ✓ | colazione | dalle 8,30  | alle | 9,00  |
| ✓ | pranzo    | dalle 11:30 | alle | 12,30 |
| ✓ | cena      | dalle 17:45 | alle | 18,30 |

La colazione è composta da caffè, latte, thè, caffelatte (amari, zuccherati), succo d'arancia, fette biscottate, pane e pane biscottato, biscotti o dolci in genere ed è servita dal personale assistenziale avvalendosi di distributori automatici presenti nei vari nuclei.

A seconda delle stagioni, a merenda vengono somministrati ghiaccioli, bibite, macedonie, frullati o succhi di frutta, ciambelle, dolcetti, yogurt, gelati.

## Esempio di MENU' PRIMAVERILE

### 1^ settimana

| Lunedì  | Martedì  | Mercoledì   | Giovedì  | Venerdì   | Sabato  | Domenica   |
|---|--|---|--|---|---|--|
| Pranzo  | Pranzo   | Pranzo  | Pranzo   | Pranzo  | Pranzo  | Pranzo   |
| Risotto agli asparagi*<br>Minestrina                                | Pennette al pesto<br>Minestrina o<br>Pasta in bianco           | Risi e bisi in brodo*<br>Minestrina                                 | Pasta al ragù*<br>Minestrina o<br>Pasta in bianco                | Minestrone*<br>Minestrina                                     | Tagliatelle in brodo*<br>Minestrina   | Lasagne al forno*<br>Minestrina  |
| Scaloppine al limone*<br>Lesso*                                     | Arrosto di tacchino*<br>Lesso*                                 | Pizza*<br>Lesso*  | Pollo arrosto*<br>Lesso*   | Cotolette di pesce*<br>Lesso*                                 | Straccetti di pollo con piselli *<br>Lesso*                                   | Lonza di suino agli agrumi*<br>Lesso*  |
| Carote alla parmigiana*<br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca  | Zucchine trifolate*<br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca | Patate arrosto, spinaci*<br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca | Contorno tricolore*<br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca   | Fondi di carciofi*<br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca | Spinaci*<br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca                           | Patate arrosto e cicoria*<br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta fresca e dolce |
| Cena  | Cena   | Cena  | Cena   | Cena  | Cena  | Cena   |
| Minestrone*<br>Minestrina   | Minestrina<br>Formaggi misti ricotta<br>Erbette *              | Pasta in bianco, minestrina<br>Uova sode<br>Asparagi*               | Minestrina all'uovo<br>Formaggi misti e Affettati<br>Fagiolini * | Minestrone *<br>Minestrina<br>Polpette di tonno*<br>Cipolle * | Riso in bianco, minestrina<br>Porchetta stracchino<br>Carote alla parmigiana* | Minestrina<br>Formaggi<br>Fagioli e cipolle*                                 |
| Tonno stracchino<br>Porri<br>Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta cotta | Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta cotta                         | Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta cotta                              | Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta cotta                           | Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta cotta                        | Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta cotta  | Verdura fresca<br>Purè<br>Frutta cotta                                       |

## Servizio di Guardaroba - Lavanderia

Il lavaggio della **biancheria piana** (lenzuola, copriletti, federe) è affidato ad una Ditta esterna, che provvede con procedure industriali al lavaggio e disinfezione. Stessa cosa dicasi per quanto riguarda il lavaggio delle divise del personale.

Il lavaggio della **biancheria da tavola** è svolto direttamente dalla lavanderia interna, come pure tutto l'abbigliamento personale degli ospiti.

Quotidianamente avviene il ritiro degli indumenti sporchi, che vengono riconsegnati puliti nei giorni di martedì e venerdì mattina. Se necessario il **lavaggio a secco**, la Struttura non ne garantisce la possibilità ed è richiesto alla famiglia di occuparsene.

Si consiglia comunque, un abbigliamento comodo, tipo tuta, soprattutto per le persone in carrozzina.

I Familiari, se lo desiderano, possono anche provvedere autonomamente ad effettuare il lavaggio di indumenti personali degli ospiti, senza alcuna riduzione della retta.

## Servizio telefonico

La Struttura, a richiesta e per le telefonate in entrata, garantisce il telefono in ogni stanza di degenza senza aggravio sulla retta. Inoltre, negli spazi comuni, sono disponibili telefoni fissi o cordless, sui quali vengono dirottate le telefonate dall'esterno per raggiungere la persona desiderata.



### **Assistenza religiosa**

Il servizio religioso è garantito dal parroco, che celebra la Santa Messa una volta la settimana (solitamente il giovedì alle ore 10,00) e altri momenti liturgici particolari, (rosario, benedizione, ecc.).

Il parroco inoltre è a disposizione per l'Unzione dei malati o benedizioni richieste dagli ospiti o dai loro familiari e per messe di suffragio.



### **Il volontariato**

La struttura ha siglato alcune convenzioni con locali Associazioni di volontariato (Pro Loco e AUSER), per lo svolgimento di alcuni servizi, soprattutto nell'ambito dell'animazione, come ad esempio in occasione di feste o della tombola, per la lettura di libri, per accompagnare gli anziani in brevi uscite, per assistenza nella Santa Messa, ecc.

### **Il servizio di Barbiere e Parrucchiera**

Ai signori Ospiti viene garantito il servizio di taglio barba e capelli, secondo necessità, presso il locale appositamente messo a disposizione. Per le signore Ospiti, è possibile il servizio di taglio e messa in piega, secondo un elenco programmato.

Eventuali altre prestazioni, quali permanente e colore, sono considerate aggiuntive e perciò a carico dell'ospite.

Comunque, ogniqualvolta sia effettuato il bagno completo, il servizio di base garantisce il lavaggio dei capelli e, per le donne, la messa in piega.

## Giornata tipo per gli Ospiti

06.00 - 08.30 Sveglia – Igiene

08.30 - 09.00 Colazione



09.00 - 11.30 Attività di animazione - fisioterapia - ginnastica di gruppo o individuale

11.30 - 12.30 Pranzo

12.30 - 15.00 Riposo pomeridiano – possibilità di guardare la TV - relax

15.00 - 17.45 Attività di animazione - visite e colloqui con i parenti e conoscenti

17.45 - 18.30 Cena

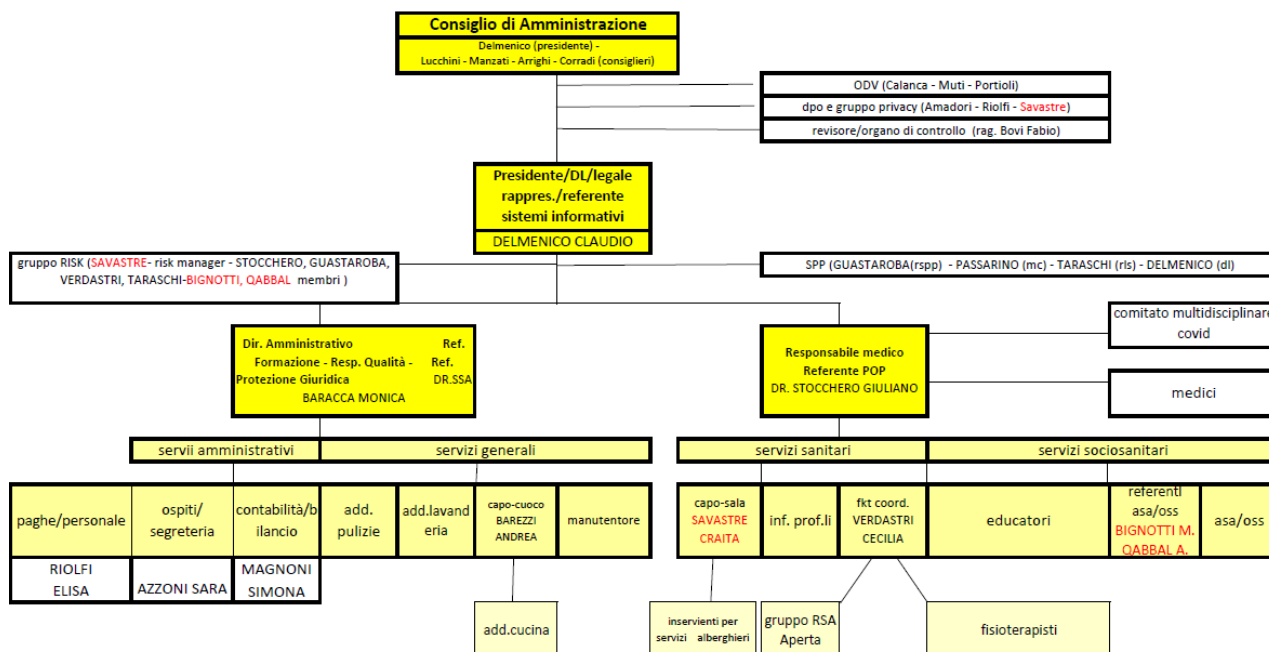
18.30 - 20.00 Messa a letto per il riposo notturno – possibilità di guardare la TV



## Organigramma

La responsabilità delle prestazioni è assegnata secondo il seguente organigramma:

organigramma - gennaio 2026



## Servizi erogati dalla Fondazione

La Fondazione Contessa Rizzini è autorizzata ad erogare i seguenti servizi:

- ✓ Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per anziani,
- ✓ Centro Diurno Integrato (C.D.I.)
- ✓ RSA Aperta
- ✓ Fisioterapia per esterni

## RICOVERI DI SOLLIEVO (O PRIVATI)

I ricoveri di sollievo (posti letto autorizzati, ma non in regime di accreditamento con la Regione Lombardia) sono ammessi per un periodo minimo di 20 giorni, fino ad un massimo di 30. Per comprovate necessità, tale periodo massimo è prorogabile di altri 30 giorni.

Tale tipologia di degenza è utilizzata per garantire alle famiglie periodi di riposo, cure mediche, recupero per terapie fisiche dell'utente.

L'ammissione ai posti per ricoveri di sollievo è soggetta alla positiva valutazione sanitaria da parte del Responsabile Medico della Fondazione.

L'ospite mantiene l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale e quindi il proprio medico di base, che ne ha la responsabilità terapeutica. Prima dell'ingresso e durante la degenza, i famigliari sono tenuti a garantire, tramite il S.S.N., tutte le provvidenze necessarie alla normale degenza, anche sotto il profilo sanitario. Per i suddetti ricoveri, comunque, si rimanda all'apposito Regolamento per "Ricoveri di Sollievo".

## **RICOVERI SU POSTI AUTORIZZATI**

La Struttura dispone di un reparto di dodici posti letto in regime di solvenza, con totale retta a carico della famiglia. Si differenzia dai posti di sollievo per la durata del soggiorno: l'ospite, infatti, può restare a tempo indeterminato nel posto autorizzato. Per i suddetti ricoveri, comunque, si rimanda all'apposito Regolamento per "Ricoveri su posti Autorizzati".

## **CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)**

Il C.D.I. si colloca nella rete dei servizi sociosanitari per anziani, con la funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge a persone che vivono ancora al proprio domicilio ma, a causa di una parziale compromissione dell'autonomia, necessitano di ricevere assistenza in modo maggiore rispetto ad un eventuale intervento domiciliare. Il servizio, inoltre, può essere attivato per anziani soli a rischio di emarginazione. Per informazioni, si rimanda alla specifica "Carta dei Servizi del C.D.I." pubblicata sul sito internet della Fondazione o telefonando in Struttura al n. 0376 819120.

## **RSA APERTA**

La Fondazione ha di recente avviato il servizio di RSA Aperta, servizio di natura domiciliare che si inserisce nell'ambito della filiera dei servizi già erogati (RSA e CDI), completando così l'offerta della Fondazione. Per tale servizio, si invita a prendere visione della specifica Carta dei Servizi, pubblicata sul sito internet della Fondazione o telefonando in Struttura al n. 0376 819120.

## **FISIOCHINESITERAPIA PER UTENTI ESTERNI**

Il servizio di fisiochinesiterapia per utenti esterni offre sia prestazioni individuali, che per piccoli gruppi. Il servizio si svolge sotto la sorveglianza del Responsabile Sanitario e può essere prenotato presso la Fondazione, contattando la fisioterapista coordinatrice, telefonando al n. 0376 819120.



## Le modalità di accesso alla Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale ha lo scopo di provvedere all'assistenza, alla tutela della salute, alla cura, al recupero funzionale e sociale delle persone anziane non autosufficienti, delle persone svantaggiate per disabilità fisica e/o per emarginazione sociale, che per motivi di salute, sociali e famigliari si trovino in condizioni di bisogno di assistenza. La R.S.A. presta i suoi servizi ai soggetti suddetti senza distinzione di nazionalità, cultura, razza, religione, sesso, condizione sociale o politica, aventi la residenza nel Comune di Guidizzolo, nei Comuni appartenenti territorialmente all'ATS di competenza, in Regione Lombardia e in tutto il territorio nazionale.

### Inserimento di cittadini residenti a Guidizzolo o in Provincia di Mantova

L'ammissione degli ospiti è gestita direttamente dalla Fondazione garantendo, attraverso un sistema di valutazione sanitaria e sociale, la **priorità in base all'emergenza e/o alla gravità, sia clinica che sociale**, di coloro che presentano domanda di ammissione.

Pertanto, non è l'ordine cronologico di presentazione della domanda, ma il punteggio attribuito che determina la posizione nella graduatoria: a parità di punteggio, inoltre, sarà data **priorità ai residenti nel comune di Guidizzolo**.

### Inserimento di cittadini residenti fuori Provincia e/o fuori Regione

Per i cittadini residenti fuori Provincia e/o fuori Regione è predisposta una seconda lista di attesa, che viene formata in base ai medesimi criteri indicati al paragrafo precedente (emergenza e/o gravità clinica e/o sociale). A parità di punteggio, in questo caso, sarà data priorità all'**ordine cronologico** di presentazione della domanda.

### Documentazione da produrre

- a. I documenti da presentare per entrare in graduatoria sono:
  - scheda clinica informativa, compilata dal medico curante, dallo specialista o dal medico ospedaliero (nel caso di ricovero), da cui si desumono le notizie sanitarie e sociali.
  - domanda di ingresso.
- b. Alla domanda di ingresso deve essere allegata copia dei seguenti documenti:
  - carta di Identità in corso di validità
  - Carta Regionale dei Servizi
  - eventuale esenzione ticket
  - verbale di invalidità o accompagnamento e altra documentazione sanitaria pregressa ai fini della valutazione da parte del Responsabile Sanitario per l'inserimento in graduatoria sui posti di RSA accreditati o per il parere vincolante sui posti di sollievo, autorizzati e di CDI;

## Gestione della graduatoria

Tutte le domande vengono inserite in un programma gestito in collaborazione con gli Uffici dell'ATS Val Padana di Mantova.

L'interessato o i suoi famigliari possono sempre richiedere informazioni presso l'Ufficio Ospiti circa la propria posizione in lista d'attesa.

Pertanto, in fase di inserimento di un nuovo utente, l'Ufficio Ospiti procederà come segue:

- Prima viene contattato chi ha il punteggio più alto e, come detto, a parità di punteggio, prevalgono i residenti nel comune di Guidizzolo;
- Se nessuno dei residenti nel Comune di Guidizzolo ha la priorità, viene contattato il primo in graduatoria residente in provincia di Mantova;
- Infine, se nessuno dei residenti a Guidizzolo o in provincia di Mantova è disponibile per l'ingresso in Struttura, si procede a contattare i residenti fuori Provincia e/o fuori Regione.

## Accoglienza e ricovero

Quando vi è disponibilità del posto, il richiedente viene contattato dall'Ufficio Ospiti della RSA per la conoscenza, le informazioni e le procedure di accoglienza.

Una volta confermata l'accettazione, viene fissato un incontro per il disbrigo delle pratiche amministrative relative all'ingresso e viene stabilita la data del ricovero.

L'eventuale rinuncia al posto dovrà essere comunicata immediatamente per iscritto, onde rendere disponibile il ricovero per altra persona seguente in lista d'attesa.

Al momento dell'ingresso, devono essere consegnati i seguenti documenti:

1. Carta di Identità in corso di validità
2. Carta Regionale dei Servizi in originale
3. Esenzione ticket in originale
4. Verbale di invalidità o accompagnamento in fotocopia
5. Certificato Elettorale
6. Copia del versamento della cauzione - a far data dal 01/07/2025 è stata reintrodotta la cauzione fruttifera sui nuovi ingressi, pari a euro 2.000 (duemila/00);
7. Documentazione sanitaria pregressa
8. Ausili e protesi in uso all'ospite.
9. Consenso al trattamento dei dati in relazione alla Privacy
10. Contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici.

Si rimanda al "Regolamento per le ammissioni" per ciò che attiene il pagamento della retta e al versamento della cauzione.

Al momento dell'ingresso, il nuovo ospite è sottoposto a visita medica e valutazione multidisciplinare con il contributo di tutte le figure professionali che elaborano il Progetto Individuale (PI) ed il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).



Il **PROGETTO INDIVIDUALE (PI)** , definisce le aree di intervento sulla base dei bisogni emersi e individua gli obiettivi perseguibili.

Il progetto individuale deve essere predisposto entro 30 gg. dall'ingresso e dalla presa in carico dell'utente.

L'utente, o la persona incaricata dallo stesso (famigliare o care-giver), partecipano alla stesura del PI, presenziando e/o condividendo gli atti, che vanno sottoscritti.

Il **PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)**, quale strumento per la pianificazione degli interventi, derivante dal Progetto Individuale.

Entro 30 giorni dall'ingresso è adottato un PAI provvisorio.

## Dimissioni

Se al momento dell'ingresso, oppure durante il ricovero, il Responsabile Sanitario ravvisa che la Struttura non è idonea a garantire le cure appropriate, si provvederà alla dimissione dell'ospite, garantendo che ciò avvenga in condizioni protette. Parimenti, in caso si verifichino gravi episodi di violenza verso altri ospiti o verso operatori, il Responsabile Sanitario dovrà valutare, sentita la famiglia e/o il Soggetto che si occupa dell'ospite (tutore, curatore, ADS) l'eventuale dimissione, disponendo il trasferimento presso altra Struttura idonea.

Le modalità di dimissione di un ospite sono da concordare con gli Uffici Amministrativi ed il personale di reparto, con un preavviso scritto di almeno 5 gg effettivi e lavorativi (o con l'equivalente in denaro), in base all'art. 8 del Regolamento per l'ammissione e in base al contratto sottoscritto.

Il contratto cesserà per i seguenti motivi:

- Volontà delle parti di recedere dal contratto (preavviso scritto di almeno 5 gg effettivi e lavorativi o con l'equivalente in denaro);
- Impossibilità di erogazione delle prestazioni oggetto del contratto;
- Ritardo all'ammissione superiore alle 48 h;
- Assenza superiore ai 30 gg. consecutivi;
- Insolvenza del pagamento superiore a 30 gg.;
- Somministrazione, da parte di famigliari o conoscenti, di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, senza preventiva autorizzazione del Responsabile Sanitario della Fondazione, e correttamente riportata nel Fascicolo sociosanitario;
- Lesione del rapporto di fiducia tra l'ospite e/o la famiglia e l'equipe del reparto, ad insindacabile giudizio del Responsabile Sanitario;
- Evoluzione clinica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire.

Per assicurare la giusta continuità delle cure, in caso di recesso, dimissioni o trasferimento ad altra struttura, sarà premura della Fondazione comunicarlo tempestivamente agli uffici competenti dell'ATS e del Comune di residenza dell'Ospite.

La Fondazione potrà recedere con comunicazione scritta agli Obbligati nel caso di reiterati e gravi ritardi o non avvenuti pagamenti della retta a carico dell'Ospite.

Altri motivi di recesso, possono risiedere nell'impossibilità da parte dell'organizzazione sociosanitaria di gestire l'Ospite, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dal Regolamento e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'Istituto o qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti dell'Ospite.

### **Trasferimento presso altre Strutture**

L'Ufficio Ospiti si occupa di eventuali richieste di trasferimento da/verso altra Struttura del territorio, curando che ciò avvenga nel rispetto di quanto previsto in caso di "dimissioni".

## **Amministrazione di Sostegno**

La figura dell'Amministratore di Sostegno (A.d.S.) è stata introdotta dalla legge n. 6/2004, per offrire protezione e assistenza alle persone fragili.

Con la nomina dell'AdS, infatti, il soggetto debole mantiene la propria capacità di agire per il compimento degli atti quotidiani, così come in generale per tutti gli atti non riservati alla competenza esclusiva o all'assistenza dell'AdS.

L'Ufficio Ospiti è di supporto ad ospiti e famigliari per maggiori informazioni e volessero intraprendere la procedura di nomina.

La Fondazione ha siglato apposita Convenzione con il Tribunale di Mantova per consentire l'audizione dei beneficiandi di amministrazione di sostegno, dichiarati intrasportabili mediante il sistema della videoconferenza.



## **La tutela dell'ospite e i suoi diritti**

L'ospite ha diritto di chiedere informazioni sul suo stato di salute e la struttura assicura all'ospite il diritto al consenso informato sulle cure. La Direzione sanitaria, in base alle previsioni della legge n. 6/2004, valutata la reale capacità dell'ospite di assumere valide e consapevoli decisioni di carattere sanitario, si riserva di segnalare ai famigliari o altro care-giver l'incapacità totale o parziale dell'ospite, invitandoli ad attivarsi per la nomina dell'amministratore di sostegno. In ogni caso, la



Struttura, all'atto della segnalazione, continua ad erogare le prestazioni sanitarie e assistenziali, fatto salvo diversa disposizione, ritenute idonee e necessarie.

Presso la residenza è attivo un Ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione e accoglienza, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami.

Tale funzione di tutela e accoglienza si espleta tramite:

- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati
- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

### **Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti**

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, fax, - indicati nel frontespizio della Carta – oppure consegnati agli uffici o inseriti nella apposita cassetta situata all'ingresso della struttura, compilando il modulo allegato alla presente Carta.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg., dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'ufficio preposto, nei tre giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e della circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Per facilitare il rapporto con Ospiti, Familiari e Dipendenti, sono istituiti diversi canali di comunicazione:

- distribuzione periodica di specifici questionari per monitorare il livello di soddisfazione circa il servizio erogato e diffusione dei risultati tramite incontri dedicati;



- collocazione di un'urna nell'atrio di ingresso della Struttura, per raccogliere reclami e/o suggerimenti;
- organizzazione annuale di assemblee con famigliari/ospiti e dipendenti.

## **Risk Management**

Nella Fondazione “Contessa Rizzini” ONLUS è attivo da diversi anni un sistema di gestione che prevede l'applicazione di strumenti di risk management, ossia di “gestione del rischio”.

Con tale termine si intende la raccolta sistematica e l'analisi di ogni “evento avverso”, ossia potenzialmente in grado di creare un danno, per individuare rimedi o adottare soluzioni allo scopo di impedire che l'evento medesimo possa ripetersi.

A tal riguardo, tutto il personale è chiamato a partecipare attivamente alla prevenzione e alla gestione dei rischi aziendali, mentre alcuni lavoratori – individuati in base al ruolo che rivestono nell'organizzazione – sono entrati a far parte di un “gruppo risk”, che ha il compito di raccogliere e analizzare i risultati delle segnalazioni pervenute, redigendo annualmente una relazione per il CdA.

## **Organismo di Vigilanza sul Codice Etico**

La Fondazione “Contessa Rizzini” ONLUS ha adottato da parecchi anni il Codice Etico, allo scopo di fornire indirizzi generali di carattere etico comportamentale ai propri dipendenti e collaboratori e costruire un rapporto di fiducia con i propri portatori di interesse, ossia utenti, lavoratori, volontari, fornitori, ecc. Al riguardo, esso prevede specifiche norme riguardanti i rapporti con i Dipendenti/Collaboratori, i rapporti coi Fornitori, i rapporti con i Volontari, i rapporti con la Concorrenza e i rapporti con gli Organi di informazione.

I principi etici cui si conforma l'attività della Fondazione ed ogni soggetto che agisce con e per conto dell'Ente sono:

- ✓ appropriatezza delle prestazioni;
- ✓ rispetto della dignità della persona;
- ✓ rifiuto di comportamenti discriminatori basati su età, sesso, razza, stato di salute, nazionalità, religione, opinioni politiche e stili di vita;
- ✓ onestà, lealtà e correttezza;
- ✓ imparzialità e pari opportunità;
- ✓ riservatezza;
- ✓ trasparenza;
- ✓ rispetto dell'ambiente;
- ✓ tutela dei diritti dei lavoratori;
- ✓ efficienza, efficacia ed economicità dei servizi;
- ✓ conflitto di interessi
- ✓ rispetto dei codici deontologici delle professioni operanti nell'azienda
- ✓ rispetto destinazioni d'uso dei beni.



Per il rispetto dei principi sopra enunciati e al fine di prevenire possibili reati, la Fondazione ha adottato altresì un Modello Organizzativo, in particolare per la prevenzione dei reati contenuti nel D. Lgs. 231/01, sottoposto a periodico aggiornamento in funzione delle modifiche via via introdotte a livello legislativo e/o di procedure interne.

Ai fini della puntuale raccolta di informazioni e dati aventi risvolti di carattere etico e della loro verifica, è stato nominato un Organismo di Vigilanza, composto da tre membri esterni all'organizzazione, esperti in materie giuridiche, sanitarie e gestionali, attinenti la realtà di una RSA. Il compito dell'ODV, pertanto, è quello di analizzare fatti o eventi potenzialmente lesivi nei confronti dell'Ospite e dei suoi familiari e, se necessario, propongono soluzioni operative per l'Amministrazione dell'Ente, affinché si attivi per far luce su eventuali criticità emerse. L'ODV si riunisce periodicamente ed è soggetto al controllo dell'ATS, mettendo a disposizione dei funzionari la Relazione annuale sull'attività svolta.

## **Whistleblowing**

In attuazione della Direttiva (UE) 2019/1937, è stato emanato il d.lgs. n. 24 del 10 marzo 2023 riguardante "la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali".

Tale disciplina tutela i lavoratori e la relativa procedura è comunicata alle Organizzazioni sindacali. Per le caratteristiche della Fondazione Contessa Rizzini ONLUS, l'obbligo di istituire un canale interno di segnalazione decorre dal 17.12. 2023.

A tal fine, è stato creato un apposito link (pubblicato sul sito internet della Fondazione), per inviare eventuali comunicazioni di presunte violazioni, riguardanti ad esempio illeciti amministrativi, contabili, civili o penali, condotte illecite, violazioni dei modelli di organizzazione e gestione

## **Tutela della Privacy (Regolamento Europeo n. 679/2016)**

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Fondazione "Contessa Rizzini" ONLUS, in persona del suo legale rappresentante.

Il Titolare svolge legittimamente l'attività per la quale è autorizzato (RSA per anziani), nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio. Il trattamento dei dati è finalizzato all'assistenza sociosanitaria dell'interessato e all'assolvimento del debito informativo nei confronti di Regione Lombardia e di ATS: pertanto, i dati personali sono trattati, cioè utilizzati, secondo i principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, trasparenza e non eccedenza, rispetto agli scopi per i quali sono stati raccolti: di conseguenza, il consenso al trattamento sarà implicito nella richiesta di servizio.







## MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

(da ritagliare e consegnare agli Uffici o inserire nell'apposito contenitore)

### Dati del segnalante

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

### Rapporto con l'organizzazione

- ☐ Utente  
☐ Familiare  
☐ Volontario  
☐ Altro \_\_\_\_\_

### Dati relativi alla segnalazione

Data/e  
\_\_\_\_\_

Servizio / Reparto  
\_\_\_\_\_

### Descrizione del/i fatto/i

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Eventuali persone al corrente del fatto/i fatto/i

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Osservazioni:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(da compilare a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Data  
\_\_\_\_\_

Operatore che ha raccolto la segnalazione  
\_\_\_\_\_

## Questionario per la valutazione da parte dei Familiari della qualità dell'assistenza

Si invitano i Familiari a voler compilare il presente questionario  
al fine di migliorare il livello dell'assistenza erogata.

Le risposte resteranno in ogni caso anonime.

Grazie per la preziosa collaborazione.

**ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE:** Mettere una crocetta sulla risposta prescelta.

**Indicare il servizio occupato dal proprio parente:**

- ☐ POSTO DI R.S.A.
- ☐ POSTO DI SOLLIEVO
- ☐ POSTO AUTORIZZATO (nucleo Arancio)

### **Accoglienza e informazioni**

*1 - Come valuta l'accoglienza all'ingresso in struttura?*

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

*2 - Come giudica le informazioni ricevute all'ingresso, in riferimento all'attività della struttura (orario pasti, attività animazione, bagno settimanale, igiene personale, servizio guardaroba - lavanderia)?*

- ☐ Ottime
- ☐ Buone
- ☐ Discrete
- ☐ Sufficienti
- ☐ Scarse

### **Servizi alberghieri**

*3 - Come valuta il grado di igiene degli ambienti?*

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

*4 - Come considera il rispetto degli orari (alzate, attività, riposo, visita agli ospiti)?*

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

5 - Come giudica la qualità del vitto (modalità della somministrazione, orario dei pasti)?

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

6 - Come giudica il servizio di lavanderia e guardaroba per la biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, ecc.), biancheria ed indumenti personali?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

7 - Come valuta il servizio di barbiere / parrucchiere?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

8 - Come considera il servizio di manutenzione generale?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

#### **Assistenza sociosanitaria**

9 - In quale misura il ricovero e le cure ricevute hanno migliorato le condizioni di salute del Suo congiunto?

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

10 - In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la "voglia di guarire" del Suo congiunto?

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

11 - Come valuta l'aiuto alla deambulazione assistita?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

**Professionalità di alcune figure**

12 - Come ritiene sia il comportamento delle seguenti figure professionali per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

**Medici**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

**Infermieri**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

**Personale di Assistenza (ASA/OSS)**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

**Fisioterapisti**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

**Animatori/Educatori**

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

**Personale Amministrativo**

- ☐ Ottima
- ☐ Buona
- ☐ Discreta
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa

### Privacy

13 - Come giudica il rispetto della privacy?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

14 - Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sociosanitario circa lo stato di salute dell'ospite?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

### Clima di reparto

15 - Com'è, secondo Lei, il "clima" del reparto?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

### Gestione Covid 19

16 - Ritiene che le soluzioni adottate dalla struttura per la gestione delle visite dei familiari siano adeguate?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

17 - Come valuta l'organizzazione delle visite (orari, frequenza, procedure di accesso...)?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

18 - Ritiene che, stante le condizioni epidemiologiche, la struttura abbia adottato misure adeguate alla gestione delle visite e delle uscite?

- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Discreto
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarso

Eventuali osservazioni

---

## Questionario per la valutazione da parte degli Ospiti della qualità dell'assistenza

Si invitano i signori Ospiti a voler compilare il presente questionario  
al fine di migliorare il livello dell'assistenza erogata.

Le risposte resteranno in ogni caso anonime.

Grazie per la preziosa collaborazione.

**ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE:** Mettere una crocetta sulla risposta prescelta.

| <b>LA GIORNATA IN STRUTTURA</b> | <b>Positivo</b> | <b>Accettabile</b> | <b>Negativo</b> | <b>Non so</b> |
|---------------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|---------------|
| Orario di Alzata                |                 |                    |                 |               |
| Igiene Personale                |                 |                    |                 |               |
| Abbigliamento                   |                 |                    |                 |               |
| Prima colazione                 |                 |                    |                 |               |
| Attività di animazione          |                 |                    |                 |               |
| Pranzo e Cena                   |                 |                    |                 |               |
| Orario di riposo                |                 |                    |                 |               |

| <b>L'ASSISTENZA DEL PERSONALE</b> | <b>Positivo</b> | <b>Accettabile</b> | <b>Negativo</b> | <b>Non so</b> |
|-----------------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|---------------|
| Medici                            |                 |                    |                 |               |
| Infermieri                        |                 |                    |                 |               |
| Fisioterapisti                    |                 |                    |                 |               |
| Personale Ausiliario              |                 |                    |                 |               |
| Animatori                         |                 |                    |                 |               |
| Personale Amministrativo          |                 |                    |                 |               |

| <b>I RAPPORTI CON IL PERSONALE</b> | <b>Positivo</b> | <b>Accettabile</b> | <b>Negativo</b> | <b>Non so</b> |
|------------------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|---------------|
| Gentilezza e Disponibilità         |                 |                    |                 |               |
| Capacità di ascolto                |                 |                    |                 |               |

| <b>LA STRUTTURA</b>   | <b>Positivo</b> | <b>Accettabile</b> | <b>Negativo</b> | <b>Non so</b> |
|---|-----------------|--------------------|-----------------|---------------|
| La sua stanza   |                 |                    |                 |               |
| Il nucleo dove vive   |                 |                    |                 |               |
| Gli ambienti comuni<br>(refettori, soggiorni, sala animazione, palestra, ...) |                 |                    |                 |               |

| <b>CONCLUSIONI</b>  | <b>Positivo</b> | <b>Accettabile</b> | <b>Negativo</b> | <b>Non so</b> |
|---|-----------------|--------------------|-----------------|---------------|
| Si trova bene presso la nostra struttura?                                     |                 |                    |                 |               |
| Intorno a lei sente calore ed accoglienza?                                    |                 |                    |                 |               |
| Consiglierebbe la nostra struttura ad un<br>parente, un amico, un conoscente? |                 |                    |                 |               |

| <b>SUGGERIMENTI</b> |
|---------------------|
|                     |

## **COME EFFETTUARE UNA DONAZIONE A FAVORE DELLA FONDAZIONE**

Puoi effettuare una donazione alla Fondazione tramite denaro contante (entro i limiti previsti per legge), assegno bancario o bonifico bancario:

**Cod. IBAN IT65Z0103057680000010038184** intestato a Fondazione “Contessa Rizzini”  
*(Ente già ONLUS in corso di iscrizione al RUNTS per l’acquisizione della qualifica di ETS)*  
presso MPS di Guidizzolo.

Esistono particolari benefici fiscali per chi effettua donazioni (cosiddette “erogazioni liberali”), tramite assegno o bonifico bancario, alla Fondazione, in applicazione dell'articolo 104 D. Lgs. 117/17. È possibile scegliere se dedurre o detrarre l'importo delle donazioni fatte.

### **Per le persone fisiche:**

– l’erogazione è detraibile dall'imposta lorda ai fini IRPEF per un importo pari al 30% dell’ammontare stesso, fino ad un valore massimo di euro 30.000,00 (art. 83 c. 1 del Codice Terzo Settore);

– l’erogazione è deducibile dal reddito dichiarato nel limite del 10%. Qualora la deduzione sia di ammontare superiore al reddito complessivo dichiarato, diminuito delle deduzioni, l’eccedenza può essere computata in aumento dell’importo deducibile dal reddito complessivo dei periodi di imposta successivi, ma non oltre il quarto. (art. 83 c. 2 del Codice Terzo Settore).

### **Per le imprese:**

– l’erogazione è deducibile dal reddito dichiarato nel limite del 10%. Qualora la deduzione sia di ammontare superiore al reddito complessivo dichiarato, diminuito delle deduzioni, l’eccedenza può essere computata in aumento dell’importo deducibile dal reddito complessivo dei periodi di imposta successivi, ma non oltre il quarto. (art. 83 c. 2 del Codice Terzo Settore).



Inserisci il codice fiscale della Fondazione  
**81000190207**  
nella dichiarazione dei redditi. Grazie!



## Come raggiungere la Residenza

L'area su cui sorge la Casa di Riposo è inserita all'interno del **centro abitato** di Guidizzolo: tale posizione favorevole permette agli utenti di partecipare attivamente alla vita della comunità locale, in modo da rendere il più possibile varia, completa ed organizzata la vita di coloro che sono ospitati.

### ESTRATTO MAPPA DEL COMUNE DI GUIDIZZOLO



## IN AUTOSTRADA

**Dalla A4 Milano-Venezia**, uscire a Desenzano del Garda, prendere la direzione Mantova e tenere indicazioni per Castiglione delle Stiviere, quindi per Guidizzolo

Dalla **A21 Torino-Piacenza-Brescia**, uscire a Manerbio, prendere la direzione Ghedi/Montichiari, arrivando a Castiglione delle Stiviere, quindi per Guidizzolo.

**Dalla A22 Modena–Brennero**, uscire allo snodo A22/A4 Torino–Trieste, prendere la A4 in direzione Milano, uscire a Desenzano del Garda, prendere la direzione Mantova e tenere indicazioni per Castiglione delle Stiviere, quindi per Guidizzolo

## IN TRENO

Le **Stazioni Ferroviarie** più vicine si trovano a Desenzano del Garda e a Peschiera del Garda.

## IN AUTOBUS

Il **trasporto pubblico** nel Comune di Guidizzolo è presente con la linea extraurbana 2 Brescia-Mantova di Apam SPA ([www.apam.it](http://www.apam.it)).