

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

Via Piave, n. 26 – 20021 Bollate

Tel. 02/350 2623 – Fax 02/ 333 01 311

CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA

ASSISTENZIALE

Revisione	Approvazione del	Natura delle modifiche
Rev. N. 01	Consiglio di Amministrazione del 16.12.2016	Adozione
Rev. N. 02	Consiglio di Amministrazione del 06.05.2019	Aggiornamento punto 02.03 e 05.03
Rev. N. 03	Consiglio di Amministrazione del 21.11.2022	Revisione
Rev. N. 04	Consiglio di Amministrazione del 27.11.2023	Revisione art.05.04
Rev.N.05	Consiglio di Amministrazione del 28.01.2025	Revisione art.05.04

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "CITTA' DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II"

INDICE:

01 Presentazione

01.01 Perché la carta dei servizi?	pag. 04
01.02 A cosa serve la carta dei servizi?	pag. 04
01.03 Cosa contiene la carta dei servizi?	pag. 04
01.04 Presentazione della RSA	pag. 04

02 Filosofia gestionale della Residenza

02.01 Dei diritti della persona anziana	pag. 05
02.02 Principi fondamentali	pag. 08
02.03 Privacy	pag. 09
02.04 Metodologia operativa	pag. 10
02.05 Formazione	pag. 10
02.06 Volontari	pag. 11

03 I servizi della residenza

03.01 I nostri servizi	pag. 11
03.01.a L'offerta residenziale per anziani	pag. 11
03.01.b Modalità di cura e di assistenza	pag. 12
03.01.c Servizio di assistenza sanitaria	pag. 12
03.01.d Servizio di assistenza tutelare di base	pag. 12
03.01.e Servizio di assistenza infermieristica	pag. 13
03.01.f Servizio di animazione e socializzazione	pag. 13
03.01.g Servizio di fisioterapia	pag. 13
03.01.h Servizio di assistenza sociale	pag. 13
03.02 Servizi generali di supporto	pag. 14
03.02.a Servizio pulizia	pag. 14
03.02.b Cucina	pag. 14
03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba	pag. 14
03.02.d Podologo	pag. 14
03.02.e Parrucchiere	pag. 15
03.02.f Telefono	pag. 15
03.02.g Bar	pag. 15

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

03.02.h Radio e TV	pag. 15
03.02.i Posta	pag. 15
03.02.l Presidi sanitari e ausili	pag. 15
03.02.m Trasporto degenti	pag. 15
03.02.n L’assistenza spirituale	pag. 16
03.03 Servizi inclusi nella retta	pag. 16
<u>04 Finalità e procedure di accesso</u>	
04.01 Finalità	pag. 17
04.02 Beneficiari del servizio	pag. 17
04.03 Domanda di ammissione e documentazione	pag. 17
04.04 Procedure di ammissione	pag. 18
04.05 Gestione lista di attesa	pag. 18
04.06 Modalità di inserimento	pag. 19
<u>05 La vita nella residenza</u>	
05.01 Tutela	pag. 20
05.02 Visite di parenti e amici	pag. 20
05.03 Dimissioni e decessi	pag. 21
05.04 Adempimenti amministrativi	pag. 21
<u>06 Sistema di qualità</u>	
06.01 Sicurezza	pag. 22
06.02 Come intendere la qualità	pag. 22
06.03 Controllo e rilevazione qualità	pag. 22
<u>07 Elenco allegati</u>	pag. 23

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

01 PRESENTAZIONE

01.01 Perché la carta dei servizi?

Con questa Carta dei Servizi vogliamo stipulare un patto scritto con i nostri utenti che ci impegni a mantenere alta la qualità della nostra offerta; vogliamo valorizzare il lavoro di tutti gli operatori che quotidianamente si impegnano nelle diverse attività; vogliamo rendere partecipi gli utenti ed i loro familiari della vita della Residenza per raggiungere il nostro obiettivo di gestione partecipata; vogliamo aprirci sempre di più e farci conoscere perché possa essere riconosciuto il valore del nostro impegno quotidiano a favore degli anziani.

01.02 A cosa serve la carta dei servizi?

Serve innanzitutto ad avvicinare gli utenti e i loro familiari alla vita della Residenza, favorendo una corresponsabilità nella gestione dei processi assistenziali; serve a garantire la qualità del servizio: è pieno diritto degli ospiti esigere tutto quanto è scritto in questa carta; costituisce una garanzia per il diritto all’informazione ed un impegno a migliorare sempre la nostra comunicazione, ad accrescere la trasparenza e l’efficienza dei servizi da noi erogati.

01.03 Cosa contiene la carta dei servizi?

Contiene una descrizione dei servizi sanitari, assistenziali, riabilitativi, alberghieri, amministrativi e di supporto offerti dalla nostra Residenza; una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi offerti; una descrizione dei progetti avviati per migliorare sempre di più la qualità del servizio offerto.

Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente: siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l’insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure.

01.04 Presentazione della R.S.A. “RESIDENZA CITTA’ DI BOLLATE”

Nata da una sinergia tra l’Azienda Speciale Servizi alla Persona ed il Comune di Bollate, la “Residenza Città di Bollate – Giovanni Paolo II” è stata pensata per l’assistenza agli anziani non autosufficienti

La Residenza dispone di 60 posti letto, suddivisi su due piani in 4 nuclei da 15 posti letto ciascuno, tutti autorizzati ed a contratto.

Sono disponibili camere singole o a due letti, arredate con attrezzature in grado di contrastare i maggiori problemi di natura sanitaria e con particolare attenzione alle necessità degli ospiti che andranno ad occuparle, tutte comunque dotate di bagno.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

Ogni piano dispone inoltre di soggiorno e sala da pranzo, locale per presidi medici, ambulatorio, bagni assistiti.

Oltre alla modernità della struttura e delle attrezzature, la Residenza si distingue per l’attenzione e la cura dedicata al soddisfacimento delle necessità di ciascun ospite. La modalità di lavoro d’equipe multidisciplinare consente infatti un’assistenza della persona nella sua interezza, per i suoi bisogni sanitari come per le sue necessità socio-relazionali.

Per contattarci

Telefonicamente è possibile raggiungere la Residenza tramite il centralino attivo dalle ore 08.00 alle ore 20.00 al numero: 02/3502623, oppure a mezzo mail all’indirizzo rsa@gaiaservizi.eu

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00, il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Si consiglia di prendere contatto telefonico preventivamente con la Direzione per evitare tempi di attesa.

Previo appuntamento è possibile visitare la struttura.

Come raggiungerci

La R.S.A. «RESIDENZA CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II» è situata in via Piave, 26, a Bollate, in Provincia di Milano (Allegato I).

02 FILOSOFIA GESTIONALE DELLA RESIDENZA

02.01 Dei diritti della persona anziana

(tratta da D.G.R. 14 dicembre 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 esperienza del quale la società può valersi.

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 condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

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

- il «principio di giustizia sociale», enunciato dall’art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene che è compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitano di fatto la libertà e l’uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana;

- il principio di solidarietà, enunciato dall’art. 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.

- il principio «di salute» enunciato dall’art. 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.

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.

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.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

"CITTA' DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II"

<p>di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</p>	<p>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.</p>
<p>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>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.</p>
<p>di vivere con chi desidera.</p>	<p>di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>di avere una vita di relazione.</p>	<p>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.</p>
<p>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>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.</p>
<p>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p>	<p>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

02.02 Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la Società Gaia Servizi nella gestione della «Residenza Città di Bollate si possono riassumere nei seguenti principi:

Eguaglianza

L’offerta dei servizi della Residenza si ispira al principio di uguaglianza dei diritti della persona e pertanto ci impegniamo a erogare interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.

Continuità

Siamo attenti a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Efficienza ed efficacia

Ci impegniamo a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone. Tutti i nostri interventi sono orientati alla soddisfazione dei bisogni di salute e assistenza dei cittadini che si rivolgono alla struttura.

L’aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

Accoglienza

Ci poniamo nei confronti degli utenti in un’ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni mediante un’opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

Imparzialità

Ci impegniamo a garantire l’assoluta imparzialità nell’erogazione dei servizi, attraverso un comportamento degli operatori improntato a criteri di obiettività e imparzialità.

Partecipazione

Garantiamo la partecipazione dell’utente e della famiglia alla prestazione che viene erogata. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, l’utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La partecipazione degli ospiti si realizza attraverso:

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

- un’efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- l’attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- la rilevazione del livello di gradimento dell’utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tale proposito chiunque può inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento

Responsabilità

Ci impegniamo ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli utenti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli ospiti.

Etica

Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l’etica professionale.

02.03 Privacy

È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela e protezione dei dati personali aggiornata ai sensi del Reg. UE 2016/679. Si è provveduto a mappare i rischi privacy e a implementare un modello di governance rispettoso dei requisiti e delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative di protezione dei dati adeguate al contesto. Il Titolare del trattamento dei Dati ha provveduto alla nomina del DPO esterno ai sensi dell’art. 37 e ss. del RE 2016/679. Sono garantiti i diritti dell’interessati espressi dall’art. 15 al 22 del GDPR.

Al momento della presentazione della domanda di ricovero e al momento dell’ingresso in struttura, viene consegnata Informativa Privacy per il trattamento dei dati personali e sanitari dell’Ospite limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza al familiare dell’ospite. Firmata per presa visione.

L’interessato ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell’Ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l’accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti o l’integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi, se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento (diritto

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

all’oblio)

- la limitazione del trattamento, quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo informatico, i dati personali da Lei forniti alla struttura e di trasmettere tali dati ad altro titolare di trattamento (diritto alla portabilità).

L’ospite ha inoltre diritto di opporsi, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, al trattamento dei dati effettuato se ricorrono i requisiti per tale richiesta (diritto di opposizione).

L’ospite e i suoi familiari sono informati nel modo più chiaro, esauriente e comprensibile possibile riguardo le cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la R.S.A.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto da parte del Medico della RSA all’Ospite, il consenso scritto a procedere.

02.04 Metodologia operativa

La metodologia operativa della nostra Residenza si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- L’accoglienza intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- La responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- La centralità dell’Ospite rispetto a tutto il servizio;
- L’attenzione alla qualità della relazione;
- L’empatia come capacità imprescindibile per poter stabilire un’efficace relazione di cura con l’Ospite e i suoi familiari;
- La flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze dell’Ospite con quelle dell’organizzazione;
- La gestione partecipata, intesa come co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Il metodo di lavoro è quello dell’equipe multidisciplinare in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure. Questo si traduce operativamente in un lavoro per progetti che consente un’efficace personalizzazione dell’assistenza.

02.05 Formazione

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un’ampia e completa professionalità.

Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

- Lo sviluppo di una cultura del curare e dell’assistere;
- Il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;
- L’aggiornamento delle conoscenze professionali.

Gli strumenti utilizzati sono:

- L’equipe multiprofessionale, ma anche mono professionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- Corsi opportunamente organizzati dalla Residenza, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura. Fra questi ricordiamo il percorso di formazione al lavoro di equipe, che coinvolge tutto il personale dei nuclei ed ha come obiettivo far crescere e diffondere una cultura assistenziale basata sulla multidisciplinarietà e sul lavoro per progetti, ritenuto più efficace dell’assistenza basata esclusivamente su mansioni.

02.06 Volontari

L’ente gestore favorisce, riconoscendo il valore sociale, la collaborazione di volontari, singoli o associati, anche attraverso la definizione di un apposito regolamento di disciplina delle loro attività. I principi a cui si ispira, prevedono che l’attività di volontariato sia valorizzata attraverso momenti di formazione e di coordinamento con la Direzione. L’apporto dei volontari è articolato su tre specifiche aree di intervento:

1. Supporto alle attività sociali nei reparti;
2. Supporto alle attività di animazione;
3. Supporto alle attività di integrazione con il territorio.

03 I SERVIZI DELLA RESIDENZA

03.01 I nostri servizi

03.01.a L’offerta residenziale per anziani

La nostra R.S.A. assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali in ordine alla gestione di residenze sanitarie assistenziali. La R.S.A. fa parte della rete dei servizi territoriali di primo livello e rappresenta una soluzione di cura e assistenza dell’anziano non autosufficiente quando non può essere attuata un’assistenza presso il proprio domicilio per cause di tipo sanitario e socio-ambientale. Obiettivo prioritario è il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita dell’Ospite, in un ambiente residenziale e protetto.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

03.01.b Modalità di cura e di assistenza

Le persone accolte nella nostra Residenza sono ospitate in nuclei residenziali abitativi, organizzati in camere doppie o singole. Il nucleo è uno spazio architettonico delimitato e definito, nell’ambito del quale viene organizzata un’area abitativa attrezzata di servizi e spazi funzionali alle necessità quotidiane dell’Ospite. In ogni nucleo opera un gruppo di operatori, professionalmente qualificati, dimensionato rispettando gli standard regionali secondo una regolare scansione di attività periodiche e programmate nella giornata e nella settimana. (Allegato II)

Nel nucleo si persegue l’obiettivo di realizzare per ogni Ospite il massimo recupero possibile, oltre al mantenimento dello stato di benessere psicofisico, facendosi carico della persona anziana nella sua globalità e originalità attraverso il lavoro in equipe multiprofessionale. Infatti la partecipazione di diverse figure professionali all’equipe di nucleo, oltre a garantire un’effettiva continuità di cura, facilita un’assistenza all’ospite nella sua totalità. Dopo l’accoglienza nel nucleo l’Ospite viene valutato con una metodica multiprofessionale e multidimensionale. L’equipe degli operatori predispone quindi un programma di cura e di assistenza personalizzato, che verrà rivalutato e opportunamente aggiornato, nel corso del tempo.

Il personale in servizio in RSA indossa una divisa che ne rende immediatamente riconoscibile la mansione ed è altresì dotato di tessera personale identificativa.

03.01.c Servizio di assistenza sanitaria

L’assistenza medico-sanitaria è assicurata da un’equipe di medici che presta servizio tutti i giorni. Durante gli orari di assenza dei medici (sia diurna che notturna), l’assistenza medica è garantita da un medico reperibile. La turnazione del personale medico e/o infermieristico è affissa negli appositi spazi. In caso di emergenza viene attivato il servizio 118.

Il compito dell’equipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani, in collaborazione con il personale infermieristico.

03.01.d Servizio di assistenza tutelare di base

Gli Addetti all’Assistenza con qualifica ASA e OSS, presenti in struttura 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, provvedono ai bisogni di base dell’Ospite, con attività atte a mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona: igiene, mobilitazione quotidiana, distribuzione e somministrazione dei pasti, ecc. Offrono inoltre collaborazione durante le attività utili a favorire la socializzazione tra gli Ospiti e svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l’incolumità della persona.

Molto curato è l’aspetto riattivante di questi interventi assistenziali, svolti in un’ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona anziana.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

03.01.e Servizio di assistenza infermieristica

L’attività infermieristica è garantita tutti i giorni, 24 ore su 24. L’infermiere si occupa della preparazione e somministrazione delle terapie, dietro prescrizione medica, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento e il recupero della salute.

03.01.f Servizio di animazione e socializzazione

Il servizio educativo ed animativo riveste una grande importanza nella vita della R.S.A. per migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando gli interessi personali, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse, in modo che gli Ospiti possano vivere in modo piacevole il soggiorno nella Residenza. Il servizio, per meglio rispondere alle diverse aspettative e attitudini delle persone ospiti, si articola su tre livelli:

- Centri di interesse: sono l’offerta di un impegno specifico, trasversale ai diversi reparti, che coinvolge gli anziani sulla base di un preciso interesse.
- Animazione dei «grandi eventi»: si tratta di momenti che coinvolgono l’intera R.S.A., quali le feste domenicali, la festa annuale, la celebrazione delle grandi festività, gli eventi musicali e le attività sul territorio.
- Terapie non farmacologiche: accanto a queste attività di animazione, vengono attuati anche interventi più specifici di tipo terapeutico, quali la musico terapia, arte terapia e pet therapy.

Tutte le attività proposte hanno lo scopo di favorire la socializzazione, l’integrazione ed il benessere psicofisico della persona e sono rivolte a tutti gli Ospiti della struttura.

03.01.g Servizi di fisioterapia

Nella struttura è presente la figura del terapeuta della riabilitazione che collabora stabilmente con gli operatori addetti all’assistenza in sinergia con il personale medico.

Il servizio opera sia nella palestra sia presso il letto dell’Ospite, secondo le esigenze specifiche di ognuno e le prescrizioni fisiatriche. Il servizio organizza attività individuali e di gruppo che mirano al mantenimento delle capacità motorie e di coordinazione a sostegno delle attività della vita quotidiana. Per ogni Ospite è redatta una pianificazione individualizzata degli interventi e ne vengono valutati la partecipazione e i risultati ottenuti.

La palestra, ampia e attrezzata, si apre sul giardino per permettere agli Ospiti, quando le condizioni climatiche lo consentono, di camminare all’aria aperta.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

03.01.h Servizi di assistenza sociale

L’attività di supporto sociale è garantita dal costante rapporto tra la Direzione e i Servizi sociali dei Comuni di residenza o degli Enti di provenienza in caso di trasferimenti da Ospedale o altra Struttura.

03.02 Servizi generali di supporto

03.02.a Servizio pulizia

Si occupa della pulizia dell’intera struttura. Mantiene gli ambienti e gli arredi puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati.

03.02.b Cucina

Il servizio è gestito da primaria società operante nell’ambito della ristorazione di comunità. Tutti i pasti sono preparati secondo modalità espressa presso il centro di cottura interno alla RSA.

La dietista della società di ristorazione elabora il menù articolato secondo stagione e con un’articolazione su quattro settimane; al bisogno e su richiesta del personale medico, redige piani alimentari personalizzati e condivisi con Ospite e Caregiver. (Allegato III)

Il servizio di ristorazione provvede a produrre pasti che vengono veicolati nei nuclei tramite carrelli termici; inoltre ogni piano è dotato di angolo tisaneria per la preparazione di bevande calde per colazioni e merende. Tutta la fase di preparazione e di distribuzione è garantita, come qualità, dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba

A garanzia di un corretto processo di lavaggio e sanificazione il servizio di lavaggio e stiratura degli effetti personali degli Ospiti, della biancheria piana e del tovagliato della struttura è affidato a primaria società esterna esperta nella gestione di lavanderie di comunità.

Tutti i capi personali sono dotati di contrassegno che ne permette la tracciabilità; l’invio e la ricezione sono affidati al servizio interno di guardaroba che si occupa del riordino e del monitoraggio degli armadi nelle camere di degenza.

03.02.d Podologo

La Residenza assicura, senza alcun aggravio sulla retta, attraverso un podologo le prestazioni di cura del piede secondo necessità stabilite dal personale medico.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

03.02.e Parrucchiere

La Residenza assicura, senza alcun aggravio sulla retta, le prestazioni di base per donna e uomo, con la frequenza di un accesso mensile ad Ospite.

03.02.f Telefono

Le comunicazioni telefoniche dalle ore 08.00 alle ore 20.00 sono gestite direttamente dal centralino che accoglie e smista le telefonate in ingresso. Sono, inoltre, a disposizione tablet e cellulari per chiamate e video chiamate.

Dalle ore 20.00 alle ore 08.00 le chiamate sono deviate direttamente ai piani di degenza.

03.02.g Angolo bar

All’interno della struttura vi è la presenza di distributori automatici di acqua, caffè e bevande in genere e un distributore di merendine e snack.

03.02.h Radio e tv

Ogni nucleo è dotato di un apparecchio TV situato nel soggiorno; nella sala polivalente situata al piano terra sono inoltre disponibili TV, videoregistratore, proiettore, lettore CD.

03.02.i Posta

La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo ed alla raccolta della posta in partenza.

03.02.l Presidi sanitari e ausili

La Residenza provvede alla prescrizione e fornitura di farmaci, parafarmaci e ausili, presidi per la gestione dell’incontinenza, per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito).

03.02.m Trasporto degenti

Il trasferimento degli ospiti, da e per le strutture ospedaliere, è garantito da mezzi attrezzati. Per gli ospiti allettati il trasporto è organizzato avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio, il cui costo è a carico della Residenza qualora sussista una prescrizione medica. È richiesto l’accompagnamento da parte di un familiare.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

03.02.n L’assistenza spirituale

E’ garantita l’assistenza spirituale cattolica a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione della Santa Messa e di tutte le funzioni liturgiche presiedute da un sacerdote. Gli ospiti aderenti ad altre confessioni religiose possono professare liberamente il proprio credo, negli spazi che la Residenza mette a disposizione.

03.03 Servizi inclusi nella retta

La retta base giornaliera è comprensiva di tutti i servizi erogati in struttura e di seguito elencati:

SERVIZI ALBERGHIERI:

- fornitura della camera d’abitazione, comprensiva dei servizi di base quali riscaldamento e condizionamento, elettricità, pulizia e lavanderia;
- fornitura di spazi comuni di relax e soggiorno;
- ristorazione, secondo prescrizione dietetica, in relazione agli specifici bisogni psico-fisici;
- guardaroba, lavaggio, stiratura e manutenzione spicciola degli indumenti di vestiario;

SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI DI BASE

- assistenza medico infermieristica, completa degli accertamenti clinici di base, integrata dalle specialità mediche indicate dalla Direzione sanitaria;
- assistenza farmaceutica di base, in rapporto alle prescrizioni del Responsabile sanitario;
- assistenza riabilitativa psico, neuro, motoria individuale, dietro prescrizione dello specialista della residenza;
- attività riabilitative psico, neuro, motorie di gruppo, dietro prescrizione dello specialista della residenza;
- attività di supporto sociale;
- assistenza generica alla persona, in rapporto alle necessità;
- taglio e piega capelli, barbiere, cura del piede secondo indicazione del medico.

SERVIZI di SOCIALIZZAZIONE

- attività di animazione e promozione umana e culturale, individuali e di gruppo;
- attività di riabilitazione e mantenimento cognitivo, individuali e di gruppo;
- attività ricreative interne quali club di interessi, cineforum, ecc.;
- accesso a punto Internet.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

I suddetti servizi sono erogati da personale specializzato e qualificato ai sensi della normativa vigente.

04 FINALITA’ E PROCEDURE DI ACCESSO

04.01 Finalità

La Residenza rappresenta la sistemazione residenziale dell’anziano non autosufficiente quando non può essere più assistito a domicilio e non presenta patologie tali da richiedere il ricovero in ospedale; dal punto di vista strutturale la RSA diventa una risposta residenziale unica alla quale afferiscono i diversi gradi di non autosufficienza.

La Residenza concorre inoltre, al rafforzamento della rete dei servizi socio-sanitari-assistenziali territoriali, così da rispondere alle esigenze dei cittadini anziani in condizioni di difficoltà nel territorio in cui opera, adeguandosi alle disposizioni di accreditamento richieste dall’Azienda Sanitaria Locale.

04.02 Beneficiari del servizio

La Residenza accoglie, previa richiesta degli interessati, persone d’età superiore ai 65 anni in condizioni di non autosufficienza totale, **escluso persone affette da Alzheimer**, che richiedono assistenza continua, non erogabile a domicilio per motivi ambientali, familiari o di intensità terapeutica, con i soli limiti derivanti dal rispetto della composizione casistica clinica, definita dalla Residenza con i propri atti di programmazione operativa.

Si ripudia ogni forma di discriminazione per l’erogazione delle prestazioni di servizi e non sono ammesse valutazioni particolari riguardanti il sesso, la religione, gli ideali, le opinioni politiche e altri aspetti concernenti lo status sociale soggettivo degli ospiti.

04.03 Domanda di Ammissione e Documentazione

La richiesta di ammissione alla Residenza può essere presentata dall’interessato o da un suo delegato (garante), attraverso l’apposito modulo d’iscrizione disponibile presso la Direzione della Residenza o direttamente alla pagina web www.gaiaservizi.eu.

La domanda deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- scheda sanitaria, fornita dalla Residenza, compilata dal medico curante;
- richiesta di ammissione, compilata da un familiare o terzo (garante).

Nella richiesta di ammissione dovrà essere indicato un proprio garante, familiare o terzo, come referente per tutte le esigenze di carattere sanitario, personale ed economico che la Residenza si trovi ad affrontare.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

La persona indicata a svolgere funzioni tutelari dovrà rilasciare dichiarazione di accettazione della responsabilità affidatagli.

La valutazione dei titoli formali di accesso alla struttura è affidata all’Unità di Valutazione Multidisciplinare Interna (di seguito denominata UVMI) composta dal Direttore Esecuzione Contratto, dal Responsabile Sanitario e dall’Assistente Sociale del Comune.

04.04 Procedura di ammissione

Le domande di ammissione vengono protocollate alla data di presentazione presso la direzione della Residenza.

L’Unità di Valutazione Multidisciplinare Interna acquisisce la documentazione ed esegue le proprie valutazioni, potendo disporre anche di colloqui finalizzati all’approfondimento della conoscenza dei casi.

In relazione agli accertamenti eseguiti, l’UVMI redige per ciascun ospite una valutazione multidimensionale, nel quale sono indicati i punteggi attribuiti al richiedente ed il giudizio finale sintetico di appropriatezza della richiesta. La stessa valutazione precisa se il candidato ha i requisiti generali necessari per l’accoglienza nella Residenza.

I richiedenti possono presentare ricorso avverso la valutazione entro 15 giorni dalla comunicazione del verbale. Il ricorso va presentato alla Direzione della Residenza.

Le decisioni adottate dalla Direzione in ordine ai ricorsi sono inappellabili.

Per effetto del processo di valutazione attivato dall’UVMI, ogni candidato viene assegnato ad una lista di attesa specifica, in relazione alla provenienza dell’anziano stesso (residente o non residente) ed in relazione alle diverse classi assistenziali di appartenenza (classificazione regionale).

Le domande di ammissione hanno validità 6 mesi dal giorno della loro presentazione. Scaduto tale termine senza che si sia dato luogo all’ospitalità, la Residenza si metterà in contatto con gli interessati che dovranno confermare per iscritto la richiesta di ammissione.

04.05 Gestione Liste di Attesa

La procedura adottata per la gestione delle liste prevede che ogni candidato sia inserito in una specifica classe assistenziale, con un punteggio d’ingresso riferito alla valutazione complessiva dei vari status. La priorità viene data ai richiedenti che risiedono in Bollate.

In relazione al punteggio d’ingresso, i candidati vengono collocati nella posizione di loro competenza all’interno della lista di riferimento.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

Le liste di attesa non possono essere rese pubbliche per ragioni di riservatezza; ciascun interessato ha diritto di richiedere e di ottenere precise informazioni inerenti la propria posizione.

I criteri di formazione e composizione delle liste di attesa, con indicazione delle priorità adottate, sono resi pubblici dalla Direzione della Residenza ed applicati con spirito di assoluta imparzialità.

04.06 Modalità di inserimento

I parenti o terzi (garanti) che firmano e sottoscrivono la richiesta di ammissione, garantiscono che l’ospite loro familiare è informato e consenziente al ricovero, ai sensi della Carta dei Diritti della persona anziana, edita dalla Regione Lombardia e acclusa alla cartella informativa, che i parenti o terzi di riferimento ricevono nella sua interezza.

La data d’inizio dell’ospitalità è comunicata all’interessato telefonicamente. L’interessato al ricovero o il garante avrà dodici ore di tempo per confermare o per rinunciare. La mancata risposta entro le dodici ore successive alla comunicazione telefonica, comporterà la decadenza dal diritto e l’automatica assegnazione del beneficio al richiedente successivo in graduatoria.

Per casi particolari (ricoveri ospedalieri o gravi motivi familiari) il termine per l’ammissione sarà valutato dalla Direzione.

È opportuno che, prima dell’ingresso in Residenza, l’anziano e i suoi parenti, previo accordo con la Direzione della RSA, visitino la struttura e prendano visione dei sistemi di assistenza e dei programmi delle attività della Residenza.

In particolari situazioni può essere concordata con la famiglia l’attivazione di ulteriori interventi di progressiva familiarizzazione ed ambientamento dell’anziano.

La permanenza definitiva di un ospite di nuova ammissione è subordinata ad un periodo di prova di 30 giorni, trascorsi i quali l’inserimento diviene definitivo e si procede con il cambio di residenza e la presa in carico da parte del servizio di medicina generale della struttura.

Duranti i primi 30 giorni l’ospite, i parenti e gli operatori della Residenza verificheranno reciprocamente il gradimento e la compatibilità della permanenza dell’ospite stesso, sia rispetto alle sue aspettative e necessità, sia rispetto alle necessità oggettive di tutela del benessere complessivo degli altri ospiti già residenti.

Decorsi i 30 giorni e con preavviso di ulteriori 15 giorni, la Residenza comunicherà per iscritto, motivandola, la eventuale incompatibilità di permanenza in base ai principi di cui sopra.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

Al momento dell'accoglienza l'anziano dovrà disporre del corredo di guardaroba indicato dalla Direzione della Residenza (Allegato IV) e contrassegnato dai parenti, che rappresenta la dotazione minima di accettazione. Il proprio corredo personale può essere arricchito a piacimento, tenendo presente i limiti di capienza degli armadi a sua disposizione. L'ospite dovrà essere dotato dell'abbigliamento diurno e notturno necessario nella stagione di riferimento. I cambi stagionali devono essere portati all'ospite per tempo poiché la Residenza, per motivi di igiene e di spazio, non effettua stoccaggio di capi di abbigliamento fuori stagione.

05 LA VITA NELLA RESIDENZA

05.01 Tutela

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite. È possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente all'amministrazione, la quale provvederà, in tempi brevi, a dare risposta. Nel caso di prestazioni non corrispondenti alla presente carta dei servizi, è possibile presentare segnalazione alla Direzione.

Procedure di reclamo:

- **reclamo informale** - l'ospite o il parente suo familiare presenta reclamo verbale alla Direzione della struttura; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.

- **reclamo formale** - l'ospite o il parente suo familiare può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare apposito Modulo (Allegato V) disponibile all'ingresso e presso gli uffici amministrativi. Ai reclami viene fornita risposta scritta entro 15 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

05.02 Visite di parenti ed amici

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici, conoscenti dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Indicativamente gli orari più appropriati per visite all'interno dei nuclei abitativi, per motivi di organizzazione interna, di privacy, nonché per evitare intralci al lavoro degli operatori, sono dalle ore 10.00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 20.00. È preferibile e auspicabile concordare con i Responsabili della Residenza visite al di fuori degli orari sopra esposti.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

05.03 Dimissione e decessi

Al momento della dimissione, il medico compila una relazione completa in cui vengono descritti i dati clinici funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e i risultati raggiunti, gli eventuali ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratori e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico riabilitativo complessivo consigliato. Le modalità della dimissione sono concordate con la famiglia e i servizi territoriali, o altre strutture di ricovero in occasione di trasferimenti. Il trasposto verso il domicilio o altra struttura è a carico dell’Ospite o della famiglia.

In caso di dimissione dell’ospite per incompatibilità o inadempienza contrattuali invece, verrà attivata la procedura per la “dimissione protetta” informando preventivamente la famiglia, l’Assistente Sociale del comune di origine e gli uffici della ATS territorialmente competenti.

Alla dimissione vengono consegnate all’interessato:

- la relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione clinica e sanitaria portata dall’ospite;
- documenti di identità e di esenzione.

Per ottenere il rilascio della documentazione sociosanitaria, è necessario far prevenire una richiesta scritta e motivata alla Direzione della residenza che, entro 15 giorni dalla data di protocollazione della richiesta provvederà a consegnare gratuitamente copia della stessa.

In caso di decesso, l’amministrazione e il personale medico si occupano di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge. La Residenza non provvede a contattare alcuna impresa di onoranze funebri, la cui scelta per la composizione della salma e le eventuali esequie è esclusivamente demandata alla famiglia.

05.04 Adempimenti amministrativi

La delibera regionale n. VII/6587 chiede che sia dichiarato l’ammontare della retta. L’ammontare della retta viene determinato con atto deliberativo di Giunta del Comune di Bollate e ratificato dal Consiglio di Amministrazione della Azienda GAIA SERVIZI S.r.l.

Per l’anno 2025 la retta giornaliera è definita in €75,00 per sistemazione in stanza doppia; in €80,00 per sistemazione in stanza singola.

La retta è da intendersi onnicomprensiva di tutti i servizi erogati dalla struttura.

Si ricorda che è possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. Annualmente, verrà rilasciata agli ospiti la dichiarazione prevista dalla dgr 21/03/1997 n° 26316.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

Al momento dell’ingresso, l’ospite o chi per esso (garante) provvederà al versamento a mezzo bonifico di una mensilità di €2.250,00a titolo di deposito cauzionale infruttifero. La somma verrà restituita all’interessato o agli aventi causa, previa regolarizzazione di eventuali pendenze, decorsi 90 giorni della cessazione del rapporto per decesso o dimissione.

06 SISTEMA DI QUALITA’

06.01 Sicurezza

La Residenza è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi;
- sicurezza statica;
- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di condizionamento;
- impianti di riscaldamento;
- impianti di sollevamento.

Per ridurre al minimo i fattori di rischio, è sempre attivo un monitoraggio della struttura da parte dei tecnici e degli addetti alla manutenzione. Tutto il personale, comunque, è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli ospiti. Nelle camere e nei corridoi della struttura sono presenti le indicazioni da seguire per l’evacuazione della struttura in caso di emergenza.

06.02 Come intendere la qualità

La qualità è definita dall’incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell’ospite e quelle degli operatori che devono erogare servizi il più possibile soddisfacenti con le risorse di cui dispongono. In questa prospettiva la qualità è globale poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità percepita direttamente dalle persone, la qualità tecnico-professionale e la qualità erogata nei processi lavorativi. Ciò favorisce l’interazione fra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nella Residenza in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità della persona.

Con periodicità annuale la struttura provvede alla rilevazione del grado di soddisfazione riferito ai servizi offerti attraverso la diffusione e la somministrazione di un questionario (Allegato VI) ad Ospiti, Familiari ed Operatori e la successiva socializzazione delle risultanze e dei piani di intervento o miglioramento.

06.03 Controllo e rilevazione qualità

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“CITTA’ DI BOLLATE – GIOVANNI PAOLO II”

Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell’ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

- obiettivo finale dell’erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione dell’utente, inteso sia come ospite, ma anche come famiglia e comunità;
- l’organizzazione deve dare alle persone l’opportunità di migliorare agendo sull’intero processo di erogazione dei servizi anziché sulla correzione di singoli errori;
- il sistema informativo è di cruciale importanza per il servizio e deve aiutare le persone a migliorarsi attraverso la restituzione dei dati utili alla valutazione del loro lavoro (componente tecnico-professionale e relazioni interpersonali).

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità dell’ente, il sistema qualità è costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti della qualità, consentendo di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l’efficacia di specifiche modalità di intervento, ad esempio:

- Report periodici che rilevano la situazione di ciascuna unità operativa.
- Programmi e progetti di miglioramento delle qualità. I progetti di miglioramento della qualità sono processi di apprendimento in cui le organizzazioni devono soprattutto imparare i comportamenti che inducono a miglioramenti. Le informazioni ottenute dall’attivazione dei report periodici, e dalla rilevazione della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che vengono verificati mediante indicatori che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti. Ciò, avvicinando il sistema di decisione all’utenza e costruendo una nuova modalità di comunicazione e interazione con i cittadini-utenti, permette di coltivare rapporti costanti con il personale, tesi a sviluppare cultura e comportamenti che rispecchiano nella quotidianità la visione della qualità del servizio.

07 ELENCO ALLEGATI

I Come raggiungerci

II Giornata tipo

III Menu

IV Elenco vestiario ed effetti personali

V Modulo segnalazioni e reclami

VI Questionario di soddisfazione e gradimento