



RSA CASA SANT'ANGELO
PROVINCIA ITALIANA DELLE SUORE MERCEDERIE
Via San Donato, 2 - 21018 Sesto Calende (VA)
Tel. 0331/923260 Fax 0331/921244
C.F. 02945990584 - P.IVA 01139221004
Mail: amministrazione@casasantangelo.it
PEC: mercedarie.casasantangelo@secmail.it



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornata al 17/05/2023)

IL LEGALE
RAPPRESENTANTE DELEGATO
Suor Robeena Titus

SEZIONE I – PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Cenni storici	pag. 3
1.2 Ubicazione della Struttura: dove siamo e come raggiungerci	pag. 4
1.3 Principi Fondamentali	pag. 5

SEZIONE II – INFORMAZIONI SUI SERVIZI

2.1 Prestazioni e degenza	pag. 6
2.2 Modalità d’accesso e documenti necessari	pag. 6
2.3 Ricovero, dimissioni e decesso	pag. 7
2.4 Il soggiorno nella R.S.A.	pag. 8
2.5 Retta	pag. 11

SEZIONE III – ORGANIZZAZIONE DELLA RSA CASA SANT’ANGELO

3.1 Qualità, Programmi e Istanze/Reclami	pag. 12
3.2 Descrizione del Personale e dei Servizi	pag. 13

SEZIONE IV – INFORMAZIONI GENERALI

4.1 Notizie utili	pag. 16
4.2 Diritti e doveri dell’Ospite	pag. 17
4.3 Carta dei Diritti della Persona Anziana	pag. 18
4.4 Polizza di Responsabilità Civile	pag. 20
4.5 Uffici e contatti	pag. 21

SEZIONE V – ALLEGATI

Allegato 1 - Menu	pag. 22
Allegato 2 - Questionario soddisfazione Ospiti/Familiari	pag. 34
Allegato 3 – Questionario soddisfazione del Personale	pag. 38
Allegato 4 - Modulo reclami e/o soddisfazioni e suggerimenti	pag. 43



1.1 Cenni storici

Casa Sant'Angelo trova il suo primo ispiratore in Don Attilio Bersani, giunto a Sesto Calende nel 1964 come Parroco della Parrocchia dell'Abbazia di San Donato, che annuncia il suo progetto nell'Omelia della Santa Messa di Natale del 1965.

Il progetto trovò immediato consenso nell'illustre ecclesiastico di origine sestese: Angelo Dell'Acqua. Infatti, la lunga malattia della madre ha fatto comprendere a Mons. Dell'Acqua quanto sia importante poter disporre di strutture idonee per garantire l'assistenza agli anziani.

Nel 1967 Angelo Dell'acqua viene creato Cardinale e, con la sottoscrizione promossa fra i cittadini di Sesto Calende dall'allora Sindaco Alessandro Carletto, comincia la raccolta fondi per costituire la "Fondazione Cardinale Angelo Dell'Acqua".

L'idea di edificare una casa di riposo viene confidata dal Cardinale alla Superiora Generale delle Suore di Nostra Signora della Mercede, Madre Maria Cabras la quale si dichiara subito disponibile ad assecondare questo generoso desiderio.

D'altra parte, l'assistenza all'anziano appare del tutto congeniale al particolare carisma impresso alla Congregazione delle Mercedarie dalla sua fondatrice, Madre Teresa di Gesù Bacq (1825-1896).

Nelle Costituzioni che reggono la vita della Congregazione leggiamo infatti: "Cercheremo di riflettere in noi le virtù della Vergine Maria, vivendo – sui suoi esempi – l'umiltà, la povertà, la disponibilità ed una donazione senza limiti in favore dei più bisognosi, scoprendo in loro il volto di Cristo. Intendiamo vivere nella Chiesa l'ideale espresso dalle parole di Gesù: "Nessuno ha un amore più grande di questo: dare la vita per i propri amici. "La nostra vita religiosa, sull'esempio di Madre Teresa di Gesù, realizza nella Chiesa la sua presenza e testimonianza, donazione dell'amore misericordioso, anche mediante l'assistenza caritativa, con attenzione particolare alle membra più povere e sofferenti del Corpo di Cristo". Mosse da questo slancio di "fede ardente, carità intensa e dedizione senza limiti", le Mercedarie si impegnano a realizzare a Sesto Calende l'opera assistenziale voluta dal Card. Dell'acqua, il quale purtroppo non la vedrà compiuta in quanto muore improvvisamente a Lourdes la sera del 27 agosto 1972.

La progettazione è affidata all'architetto Enrico Buzzi e, dopo varie riflessioni, è scelto un appezzamento di terreno accanto all'antica Abbazia di San Donato, proprietà dell'Ospedale Maggiore di Milano, sul quale sorgevano alcune antiche cascine.

Finalmente, dopo aver svolto ogni pratica burocratica, in data 22 aprile 1973 viene posta la prima pietra dell'opera che, su volere stesso del Cardinale, avrà nome "CASA SANT'ANGELO". Il 28 settembre 1975 la casa è ufficialmente inaugurata e il 4 novembre 1975 entrano nella casa i primi 15 ospiti.

Il progetto iniziale prevede di accogliere anziani autosufficienti, ma successivamente trovano accoglienza anche anziani non autosufficienti oltre a quelli diventati non autosufficienti durante la permanenza nella casa.

Nell'aprile 2006 la casa viene completamente autorizzata per ospiti non autosufficienti per tutta la globalità dei 65 posti letto, di cui 45 sono accreditati e contrattualizzati e 20 solventi.

A seguito ristrutturazione effettuata negli anni 2011-2012 la struttura perde due posti letto.

Pertanto la delibera dell'A.S.L. del 7 marzo 2012 rilascia l'autorizzazione definitiva al funzionamento per numero 63 posti letto, di cui 45 accreditati e contrattualizzati e 18 solventi.



1.2 Ubicazione della Struttura: dove siamo e come raggiungerci

Casa Sant'Angelo è ubicata nel comune di Sesto Calende (VA), sul fiume Ticino, e dista 50 km da Milano e a 30 km da Varese. Per raggiungerla, diamo le seguenti indicazioni:

Da Milano:

Con le Ferrovie – linea Milano – Domodossola fino alla stazione di Sesto Calende (VA);

Con l'autostrada - Autostrada A8 Autolaghi direzione Gravellona Toce uscita Sesto Calende (VA);

Da Varese:

Con le Ferrovie – linea Porto Ceresio – Varese – Gallarate con coincidenza per Sesto Calende presso la stazione di Gallarate;

Con l'Autostrada – Autostrada A8 Autolaghi direzione Gravellona Toce – Varese/Sesto Calende.



1.3 Principi fondamentali

La RSA Casa Sant'Angelo, inquadrata come Residenza Sanitaria Assistenziale, fornisce, alle Ospite Anziane ricoverate, i servizi e le prestazioni assistenziali necessarie in base al loro grado di non autosufficienza.

Le prestazioni in argomento comprendono, succintamente, le visite mediche, l'assistenza farmaceutica, l'assistenza infermieristica, l'attività riabilitativa e quella inerente il vitto, l'alloggio e la cura della persona, necessari al mantenimento in buona salute ed alla decorosa esistenza dell'Ospite Anziana, compatibili con il livello di dotazione tecnologico ed assistenziale in essere presso la Struttura, erogate nel pieno rispetto delle indicazioni contenute nella legislazione vigente della Regione Lombardia.

Eguaglianza e imparzialità

Nella RSA Casa Sant'Angelo, tutti le Ospite Anziane hanno diritto di ricevere il trattamento più appropriato, in relazione allo stato di salute della singola Ospite, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizione sociale, origine e professione religiosa.

Il comportamento degli operatori nei riguardi delle Ospite Anziane sono improntati secondo l'applicazione di criteri di obiettività ed imparzialità.

Gli operatori non debbono intrattenere rapporti economici con le Ospite Anziane.

Continuità

La RSA Casa Sant'Angelo, oltre alle cure assistenziali, assicura la continuità delle cure mediche anche attraverso i necessari rapporti che l'Ospite Anziana avesse in corso con Medici Specialisti esterni alla Struttura.

Partecipazione

L'Ospite ha diritto ad esaurienti informazioni sul proprio stato di salute, sulla prognosi e sulla terapia prescritta dal personale medico. L'Ospite potrà accedere alle notizie ed informazioni riguardanti le prestazioni medico/assistenziali fornite dalla RSA Casa Sant'Angelo, alle modalità di ammissione e potrà esprimere, anche attraverso appositi questionari, il proprio gradimento nonché fornire i propri suggerimenti al fine di ottimizzare il trattamento ed il servizio erogato.

Tali possibilità sono estese anche ai congiunti delle Ospite.

Rispetto e tutela dell'utente

Nella RSA Casa Sant'Angelo, l'accoglienza si giustifica in tutti quei casi in cui l'Ospite Anziana non trovi obiettivi riscontri, presso la propria residenza in assenza od in presenza di familiari, di cure ed assistenza adeguate al suo stato di salute ed alla sua normale esistenza.

L'Ospite ha diritto al rispetto della sua dignità ed il comportamento del Personale della RSA, è improntato alla massima cura ed attenzione, non disgiunte dalla cortesia e dalla affabilità.

La RSA garantisce a tutti le Ospite ricoverate, il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano.



2.1 Prestazioni e degenza

La RSA Casa Sant'Angelo eroga le prestazioni ed i servizi volti all'accoglimento di 63 Ospiti, non autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti.

La struttura è suddivisa in tre nuclei: 45 posti letto sono accreditati e contrattualizzati al Sistema Sanitario Nazionale, mentre 18 posti letto sono solventi, pertanto con spese sanitarie a carico dell'Ospite come indicato nella sezione 2.5 Rette.

Nella Struttura sono presenti le seguenti principali funzioni:

- Sanitarie: medico, infermieristica, assistenziale, di riabilitazione e di animazione.
- Alberghiere: ristorazione, pulizia e lavanderia.

Il servizio religioso è garantito dalla presenza continuativa delle Suore Mercedarie e con il sostegno della Parrocchia di Sesto Calende per quanto riguarda le funzioni religiose.

2.2 Modalità d'accesso e documenti necessari

L'accesso delle Ospiti Anziane (maggiori 65 anni) è programmato sulla base di richieste specifiche individuali o su proposte inoltrate dai parenti su apposito modulo scaricabile facilmente dal sito www.casasantangelo.it oppure reperibile presso la Portineria e/o gli Uffici Amministrativi della RSA Casa Sant'Angelo in Via San Donato, 2 di Sesto Calende (VA).

E' possibile visitare la struttura previo appuntamento con l'Ufficio Amministrativo.

L'ammissione avviene nel rispetto assoluto della tempestività e potrà subire rinvii solo a causa di forza maggiore motivata e comunque avverrà compatibilmente con la disponibilità di posti letto.

E' prevista la possibilità di fermare il posto letto solvente per i giorni necessari ad organizzare l'inserimento, al costo della tariffa giornaliera applicata.

In caso non vi siano al momento della richiesta posti letto liberi, la domanda sarà inserita in "lista d'attesa" che è lo strumento tramite il quale si procederà per le chiamate volte all'inserimento.

La gestione della lista d'attesa è affidata all'Ufficio Amministrativo. Le domande vengono ordinate in base alla data di consegna delle stesse e come previsto dal Regolamento, gli anziani residenti a Sesto Calende avranno priorità di chiamata. Si precisa inoltre che la graduatoria è pubblica e può essere visionata presso la Struttura.

Previo inserimento, sarà effettuata una valutazione delle condizioni psicofisiche (da scheda medica allegata alla domanda) ed eventualmente a discrezione del Direttore Sanitario potrà essere svolta una visita per valutare l'idoneità dell'Unità d'Offerta rispetto al quadro sociosanitario dell'Ospite.

Se la persona resta in lista di attesa per più di un anno sarà necessario presentare nuovamente la scheda sanitaria compilata dal medico curante per avere un'anamnesi sanitaria più aggiornata.

Si rammenta che nessun corrispettivo è dovuto per lo svolgimento di tutte le pratiche e procedure preliminari all'ingresso dell'Ospite.

Prima dell'ammissione l'Amministrazione fornirà indicazioni riguardanti le modalità d'inserimento. Resta inteso che la retta della prima mensilità sarà calcolata secondo il piano tariffario giornaliero dal giorno dell'ingresso sino all'ultimo giorno del mese più 150,00 euro previste per l'operazione di etichettatura degli indumenti.

Le rette dei mesi successivi saranno pagate entro il giorno dieci del mese tramite assegno e/o bonifico bancario.

L'ammissione è vincolata ad un mese di prova al termine del quale, nel caso in cui la Struttura non risulta adeguata ad accogliere l'anziano, si provvederà alla dimissione.



Di seguito vengono elencati tutti i documenti necessari per formalizzare la domanda di ammissione:

- Modulo domanda di Ammissione;
- Scheda Sanitaria del Medico Curante;
- Scheda di Inserimento compilata dal familiare e/o Caregiver;
- Obbligazione al pagamento dalla quale si evinca chi si fa garante del pagamento della retta;
- Modulo di sottoscrizione della Privacy come da Legge n. 675/96;
- Fotocopia Carta Regionale dei Servizi e Carta d'Identità dell'Ospite;
- Eventuale Fotocopia Verbale d'Invalidità dell'Ospite;
- Certificato di Residenza dell'Ospite e Stato di Famiglia dell'Ospite (anche in carta libera);
- Fotocopia Carta d'Identità e Codice Fiscale di una persona di riferimento.

2.3 Ricovero, dimissioni e decesso

Ricovero

Il giorno dell'inserimento l'Ospite dovrà presentarsi munito dei referti medici, di tutti gli accertamenti diagnostici eseguiti nonché dell'eventuale piano terapeutico che si sta assumendo.

All'ingresso sarà sottoposto ad una visita medica di verifica delle condizioni cliniche che confermeranno l'idoneità al ricovero nella struttura; dopodiché sarà accompagnato dall'Infermiera Responsabile nella camera assegnata e presentato al personale in servizio. La scelta o la modifica successiva della sistemazione dell'Ospite all'interno della RSA è in funzione di esigenze sanitarie od organizzative e non è contrattabile. L'impegno dei Responsabili è di limitare il ricorso agli spostamenti di camera allo stretto necessario, dato che si riconosce l'effetto stressante sull'anziano di questi cambiamenti.

Tutti i nuovi ingressi, vengono inseriti in Struttura come posto letto solventi (spese sanitarie: medicinali/farmaci, presidi ed ausili a carico dell'Ospite), il passaggio al posto letto accreditato (spese sanitarie totalmente a carico della Struttura) avviene in ordine cronologico di ingresso.

Dimissioni

La dimissione può essere richiesta dalla RSA su motivato parere del Responsabile Sanitario, qualora comparissero condizioni di pericolosità per sé o per la vita comunitaria.

La richiesta di dimissione volontaria, anche per trasferimento in altre strutture va presentata dall'ospite o dai suoi familiari alla Direzione della struttura con un preavviso di almeno 5 giorni.

Al momento dell'eventuale dimissione e per garantire la continuità alle cure, la RSA, attraverso la propria struttura sanitaria ed assistenziale, rilascerà lettera di dimissione che, in base ai contenuti delle leggi in materia, potrà essere consegnata esclusivamente all'interessata od a persona munita di apposita delega scritta rilasciata dal medesimo, verranno inoltre consegnate all'interessata la relazione clinica, eventuale documentazione personale portata dall'utente e piano terapeutico.

In caso di ricovero ospedaliero prolungato oltre i 30 giorni la Struttura si riserva di effettuare la dimissione dell'Ospite. Inoltre la direzione può procedere a dimissione qualora non venga pagata la retta per tre mesi consecutivi.

La retta del mese di dimissione verrà pagata per intero se le dimissioni avverranno dopo il quindicesimo giorno del mese mentre se le dimissioni avverranno entro tale termine la retta verrà pagata fino al giorno della dimissione stessa e sarà stornato il costo dei giorni rimanenti.

Nel caso di dimissioni volontarie dell'Ospite, la camera dovrà essere liberata e lasciata così come trovata al momento dell'ammissione; dovrà inoltre risultare priva e sgombra di ogni effetto personale.



Decesso

Qualora si verifichi il decesso di un ospite le Infermiere Professionali, presenti in struttura, procederanno ad informare tempestivamente la famiglia.

Una volta informata la famiglia, il personale infermieristico ed assistenziale procederanno alla vestizione della salma che sarà mantenuta nella propria camera per le due ore successive al decesso. Dopo tale periodo, la salma verrà trasportata presso la camera mortuaria della struttura per il periodo di osservazione.

L'accertamento diagnostico del decesso verrà effettuato dai medici di Struttura i quali, una volta rilevato il decesso, provvedono alla redazione dei certificati di legge.

A sensi dell'art.8 comma 4 della L.R. 22/03 e dell'art.31, comma 2 del Regolamento Regionale 6/04 è vietato svolgere all'interno della RSA Casa Sant'Angelo il conferimento dell'incarico per il disbrigo delle pratiche amministrative connesse al decesso, la vendita di casse ed articoli funebri e ogni altra attività connessa al funerale. La negoziazione di affari inerenti all'attività funebre deve avvenire in altro luogo. Al personale della RSA Casa Sant'Angelo è vietato fornire indicazioni in merito alla scelta dell'impresa funebre.

Si invita anche a segnalare alla Direzione eventuali contatti non richiesti da parte di imprese funebri o sponsorizzazioni di imprese funebri da parte del personale.

Presso la camera mortuaria è a disposizione dei parenti una rubrica telefonica dalla quale si possono reperire i contatti delle imprese di pompe funebri.

Nel caso di decesso dell'Ospite, la camera dovrà essere liberata e lasciata così come trovata al momento dell'ammissione; gli effetti personali dovranno essere ritirati al più presto e comunque entro e non oltre quarantotto ore dall'evento.

2.4 Il soggiorno nella R.S.A.

Accoglienza

L'accoglienza dell'Ospite Anziana avviene presso l'Ambulatorio Medico ubicato al piano terra, nelle vicinanze del salone polifunzionale, gli Uffici Amministrativi e la palestra.

Gli uffici preposti alla regolare formalizzazione degli atti burocratici inerenti l'inserimento, sono attivi come da orario esposto nella sezione Uffici e Contatti.

Informazioni

Al momento dell'inserimento, all'Ospite anziana (ed agli eventuali parenti accompagnatori), verranno fornite tutte le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla RSA, accompagnate da idonea documentazione illustrativa.

Privacy

All'Ospite Anziano viene chiesto il consenso scritto per il trattamento dei dati personali, in conformità della legge 675/96.

Camere

Le camere sono ad uno, a due ed a tre posti letto, tutte dotate di servizi igienici, di avvisatori e di rilevatori.

Gli arredi ed i componenti di arredo (quadri e stampe, apparecchi illuminanti, accessori dei servizi igienici, ecc.), la loro consistenza e la loro disposizione negli ambienti, sono frutto di intensa attività progettuale: essi dovranno rimanere inalterati qualitativamente e quantitativamente e mantenuti nella loro posizione originariamente assegnata.



Effetti personali

Tutte le camere sono provviste di adeguati arredi e di capaci armadi muniti di serratura con chiave. E' sconsigliato, tuttavia, trattenere rilevanti valori o gioielli presso di sé, dal momento che la RSA non risponde di eventuali mancanze o sottrazioni riscontrate dalle Ospiti.

Assistenza infermieristica – Ausiliari Socio Assistenziali

Alla figura del Responsabile Sanitario, è affidata l'organizzazione dell'attività dell'assistenza infermieristica e delle A.S.A./O.S.S.

A tali figure, le Ospiti anziane ed i loro congiunti, dovranno rivolgersi per le necessità inerenti le diverse Assistenze.

Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.)

Al momento dell'ingresso in struttura l'Ospite è al centro dell'attenzione di tutti gli operatori nel rispetto della sua dignità personale e della sua privacy.

Un accurato periodo di osservazione, unitamente a visite mediche e consulenze specialistiche, permetterà all'équipe multidisciplinare socio-sanitaria di comprendere quale sia il migliore progetto di vita per l'Ospite.

L'obiettivo è quello di giungere ad una visione olistica dell'Ospite stesso, attraverso un'osservazione a 360° ed adeguata, in termini di tempo ed alle caratteristiche della persona.

L'équipe di lavoro procede quindi alla stesura di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), ponendo obiettivi realistici e verificabili nel tempo per ciascuna Ospite.

In considerazione delle condizioni generali iniziali dell'Ospite, il P.A.I. è volto al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue e/o la riabilitazione delle stesse, utilizzando procedure diversificate ma ugualmente empatiche nei confronti della Persona.

Le diverse figure professionali, per tutto il periodo di permanenza dell'Ospite presso la struttura, si confronteranno in merito alla gestione dello stesso, modificando, quando necessario, il P.A.I. e comunque aggiornandolo o confermandolo ogni sei mesi od ogni volta che vi è una situazione di cambiamento per l'Ospite. Ogni volta che verrà elaborato un P.A.I. in sede di equipe multi professionale, sarà chiesta la condivisione e la sottoscrizione del documento anche all'Ospite od al Suo familiare nel caso in cui quest'ultimo fosse impossibilitato.

Bevande

Al piano terra, nella zona di attesa, vicino agli Uffici Amministrativi ed al salone polifunzionale sono in funzione distributori automatici di bevande calde, fredde e snack. I refettori dei tre nuclei sono dotati di erogatori di acqua filtrata.

Televisione

La struttura è dotata di TV poste in ogni soggiorno di nucleo e nel salone polifunzionale al piano terra. Tutte le camere possiedono un attacco TV, pertanto, si può tenere un apparecchio televisivo ed uno radio di piccole dimensioni; è consigliabile se possibile l'utilizzo delle cuffie auricolari.

Telefono

La reception/portineria è in grado di raggiungere telefonicamente ogni soggiorno al fine di consentire agli ospiti di ricevere telefonate da amici e parenti.

Spazi esterni

La struttura è dotata di un parco con percorsi per l'accesso anche agli ospiti non deambulanti accompagnati e di un orto coltivato stagionalmente.



Visite

Nell'intenzione di garantire il mantenimento delle relazioni sociali, le visite alle Ospiti sono consentite dalle ore 8,00 alle ore 20,00 di ogni giorno, con l'avvertenza di usare la massima discrezione quando le stesse avvengono negli orari prossimi alla distribuzione dei pasti e nei momenti di riposo.

E' possibile accedere alla Struttura in orari diversi da quelli precedentemente indicati previa autorizzazione da richiedere alla Direzione o alla Superiore.

Gli ospiti possono lasciare la Struttura nei modi adeguati al loro grado di autonomia previa segnalazione al personale e con l'indicazione dell'orario di rientro. A tal l'uopo è presente in reception/portineria un registro da compilare e sottoscrivere rispetto le uscite ed i rientri.

Giornata tipo

- Dalle ore 7.00 alle ore 8.30 Alzata e igiene quotidiana;
- Alle ore 8.30 Colazione presso il refettorio del nucleo;
- Dalle ore 9.30 alle ore 12.00 Animazione e/o Fisioterapia (l'ospite è libera di scegliere le attività a cui desidera partecipare; tuttavia l'equipe indirizza ciascun anziano verso i compiti che ritiene più adeguati per il mantenimento e la promozione delle sue capacità psico-fisiche e del suo benessere come da Progetto Individualizzato);
- Alle ore 12.30 Pranzo presso il refettorio di nucleo;
- Dalle ore 14.00 alle ore 15.30 Riposo pomeridiano;
- Alle ore 15.30 Merenda nel refettorio di nucleo;
- Dalle ore 16.00 alle ore 17.30 Animazione o fisioterapia (l'ospite è libera di scegliere le attività a cui desidera partecipare; tuttavia l'equipe indirizza ciascun anziano verso i compiti che ritiene più adeguati per il mantenimento e la promozione delle sue capacità psico-fisiche e del suo benessere come da Progetto Individualizzato);
- Alle ore 18.00 Cena nel refettorio di nucleo;
- Dalle ore 19.30 in poi Allettamento.

Ogni Giovedì alle ore 9.30 nella cappella della struttura viene celebrata la S. Messa alla quale ogni ospite è libero di partecipare, inoltre vengono celebrate le Sante Messe delle festività liturgiche secondo calendario.

Sicurezza ed emergenze

La RSA Casa Sant'Angelo è in possesso di tutti i requisiti previsti dalla legislazione vigente ed è dotata di dispositivi atti a prevenire incidenti di ogni tipo.

Nei casi di emergenza occorre attenersi alle istruzioni contenute nella scheda presente in ogni camera e nei locali di attesa e soggiorno, nonché alle direttive impartite dal Personale responsabile presente nella Struttura, senza lasciarsi prendere dal panico.

Durante i turni di lavoro, sono sempre presenti Dipendenti istruiti anche ai sensi della legge 626/94.

All'interno della RSA Casa Sant'Angelo è VIETATO FUMARE (L. 11/11/1975, n. 584)



2.5 Retta

La RSA è autorizzata per il funzionamento di 63 posti letto per anziani non autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti. La RSA è inoltre accreditata e contrattualizzata presso la Regione Lombardia per 45 posti letto, pertanto la copertura di parte dei costi sanitari avviene, limitatamente ai 45 posti letto, mediante fondi del Servizio Sanitario Nazionale. I restanti 18 posti letto sono in regime di solvenza, pertanto senza la copertura di parte dei costi sanitari. Il prospetto delle tariffe è:

TIPOLOGIA CAMERA POSTO LETTO SOLVENTE	TARIFFA GIORNALIERA
CAMERA LETTO SINGOLO	€ 90,00/giorno
CAMERA A DUE E TRE POSTI LETTO	€ 80,00/giorno

Il costo giornaliero della retta è comprensivo della quota sanitaria (attività socio-sanitarie-assistenziali, fisioterapia, animazione ed infermieristica) e della quota alberghiera (ristorazione, lavanderia e pulizie), **sono esclusi per i posti letto solventi** farmaci/medicinali, presidi e ausili.

TIPOLOGIA CAMERA POSTO LETTO ACCREDITATO	TARIFFA GIORNALIERA
CAMERA LETTO SINGOLO	€ 82,00/giorno
CAMERA A DUE E TRE POSTI LETTO	€ 72,00/giorno

Il costo giornaliero della retta è comprensivo della quota sanitaria (attività socio-sanitarie-assistenziali, fisioterapia, animazione ed infermieristica, **inclusi per i posti letto accreditati** medicinali, presidi e ausili) e della quota alberghiera (ristorazione, lavanderia e pulizie).

Se il reddito dell'ospite o quello dei suoi familiari è insufficiente è possibile chiedere al Comune di residenza dell'ospite, presso i Servizi Sociali, di intervenire ad integrare la retta.

La retta mensile deve essere versata in un'unica soluzione entro il 10 di ogni mese ed è il prodotto della tariffa giornaliera per il numero dei giorni del mese in corso di godimento. In caso di decesso e/o di dimissione entro il quindici del mese in corso, verrà effettuato lo storno della parte della retta dei giorni non goduti.

Sono invece esclusi dalla retta le spese riguardanti:

- Visite specialistiche non convenzionate col SSN;
- Ticket (se dovuti) sulle prescrizioni di esami clinici, sulla diagnostica e specialistica;
- Parrucchiera, Estetista (manicure e pedicure) e Podologia curativa;
- Giornali e riviste;
- Servizi Telefonici.

In caso di ricovero ospedaliero l'Ospite ha diritto al mantenimento del posto letto, previo pagamento della retta.

Rilascio della certificazione delle rette ai fini fiscali

Ogni anno in tempi utili per la dichiarazione dei redditi, la RSA Casa Sant'Angelo rilascia le certificazioni delle rette ai fini fiscali indicanti l'ammontare delle spese sanitarie sostenute dagli ospiti e/o dalle famiglie al fine dell'ottenimento delle detrazioni previste dalla normativa.



3.1 Qualità, Programmi e Istanze/Reclami

Qualità

Partendo dalle legittime esigenze dell'Ospite Anziano durante la sua permanenza nella Struttura, la RSA Casa Sant'Angelo, fornisce i seguenti standard di qualità:

- **Camere:** la struttura è organizzata su tre nuclei con camere dotate di servizi per disabili e fornite di avvisatori e rilevatori, luci diurne e notturne.
- **Pasti:** menu vario con cucina interna nel rispetto delle norme igieniche e dietetiche; la distribuzione e somministrazione dei pasti avviene nelle sale da pranzo o al letto nel caso di Ospite allettato. L'Ospite ha la possibilità di scegliere i pasti optando tra due proposte. I menù sono organizzati in quattro stagioni ed in quattro settimane (menù tipo giornaliero allegato). I menù settimanali sono esposti nelle sale da pranzo. La cucina, previa richiesta del medico, fornisce diete speciali per chiunque ne avesse la necessità. Esiste la possibilità che i congiunti fruiscono del servizio di ristorazione, previ accordi con l'Amministrazione. E' stata installata apposita macchina per la liofilizzazione degli alimenti per persone con problemi di disfagia.
- **Pulizia degli ambienti:** accurata e giornaliera.
- **Accessibilità degli ambienti e servizi:** in tutta la RSA Casa Sant'Angelo sono assenti barriere architettoniche.
- **Regolarità delle prestazioni mediche:** esecuzione di diagnosi, terapie e presenza diurna e di reperibilità notturna del personale medico.
- **Assistenza infermieristica ed assistenziale di base:** prestazioni tempestive e corrette.
- **Riconoscibilità del Personale:** tutto il Personale indossa una divisa sulla quale è esposta la tessera di riconoscimento munita di fotografia, nome, cognome e qualifica. E' dotato di cartellino di colore rosso il personale che fa parte della squadra antincendio e che ha sostenuto il corso presso i Vigili del Fuoco. Il personale dotato di cartellino giallo rappresenta invece la squadra di primo soccorso. Ogni anno a tutto il personale viene consegnato un questionario di soddisfazione e valutazione dell'ambiente lavorativo dal quale l'organizzazione possa trarre importanti spunti per migliorare il servizio ed il benessere delle persone che vi lavorano.
- **Cartella Clinica:** la copia della cartella clinica, a domanda dell'interessato o della persona da lui delegata, viene rilasciata entro 5 giorni dalla richiesta ed è in formato elettronico stampabile.
- **Disponibilità dei Questionari di Valutazione:** annualmente, a fine settembre, vengono consegnati appositi questionari valutativi (allegato 1 in coda all'elaborato) ai Parenti delle Ospiti ed alle Ospiti per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. Tali questionari saranno da consegnare compilati, in forma anonima o meno a discrezione del soggetto, in appositi contenitori posti presso la portineria della Struttura. I dati ivi inseriti saranno analizzati e verranno attentamente valutate le critiche emerse al fine di migliorare la qualità dei servizi. Rielaborati i dati si effettuerà una relazione riassuntiva dove verranno esposti sia gli esiti dei questionari che le soluzioni che la Direzione propone per migliorare il servizio.



- **Semplicità di inoltro dei reclami:** sono a disposizione presso la Direzione o presso gli Uffici Amministrativi moduli semplici per i reclami/soddisfazioni (in allegato in coda all'elaborato), inoltre possono essere contattati direttamente i Responsabili per una segnalazione verbale o scritta.

Programmi

La RSA Casa Sant'Angelo, opera in un contesto in cui i rapporti umani verso le Ospiti, afflitte da un generale stato cagionevole di salute oltre che da numerose altre costrizioni fisiche e psichiche, risultino caratterizzati dalla primaria necessità di accoglienza, accudimento, cura e assistenza, con l'unico obiettivo di far percorrere ad esse il resto della propria esistenza in vita nel modo migliore e, nel contempo di fornire ad esse il maggior numero di stimoli, facendole vivere in un ambiente sereno e dotato di mezzi e personale adeguati.

In particolare gli impegni, che la RSA Casa Sant'Angelo si prende nei confronti dell'Ospite e delle loro famiglie riguardano:

- La cura e l'assistenza dell'Ospite nel pieno rispetto della sua dignità;
- La chiara ed esauriente informazione sul proprio stato di salute;
- La somministrazione di adeguate terapie ed il coinvolgimento dell'Ospite o di suoi congiunti, per il consenso delle cure prestate;
- La completa informazione circa i servizi e le prestazioni erogate;
- La chiarezza e la disponibilità dei questionari di gradimento;
- La soddisfazione degli eventuali reclami, mediante risposta diretta dal parte del Personale Responsabile e della Direzione Generale nella persona della Superiore.

Istanze e Reclami

Nonostante i più accurati e scrupolosi meccanismi di verifica e controllo posti in atto dall'organizzazione, possono, in alcuni casi, risultare insufficienti a garantire la piena soddisfazione dell'Ospite. In tali casi, i reclami possono essere presentati per iscritto (modello allegato), ai seguenti operatori che afferiscono alla Direzione Generale:

- Responsabile Amministrativo;
- Responsabile Sanitario.

Entro 15 giorni dall'inoltro del reclamo l'Ufficio preposto previo confronto con la Direzione Generale fornirà una risposta in merito.



3.2 Descrizione dei servizi e del personale

La struttura è gestita dalla Comunità Religiosa delle Suore Mercedarie che si avvale della collaborazione di personale laico. Il Responsabile dell'intero funzionamento della struttura è il Direttore, che coincide con la figura della Superiora in carica, la quale si avvale a sua volta del supporto di professionisti afferenti ai seguenti servizi:

Servizio di Assistenza medica

La RSA si avvale dell'ausilio di tre medici, di cui uno è Responsabile Sanitario, presenti in struttura secondo orario esposto al di fuori della medicheria e garantiscono una reperibilità 24 ore su 24 sia nei giorni festivi che feriali per l'assistenza medica di base alle Ospiti.

In caso di urgenze od eventi imprevisi l'Infermiera del reparto, in struttura 24 ore su 24, contatta telefonicamente il medico reperibile il quale, è in grado di raggiungere la RSA entro 30 minuti.

Giunto in struttura il medico valuta il più consono processo diagnostico terapeutico, optando, qualora i mezzi a disposizione non siano adeguati al caso, per il ricovero in Pronto Soccorso.

Gli ospiti solventi mantengono un medico di base che garantisce loro tutte le prestazioni previste dal S.S.N. I medici possono richiedere l'intervento di medici specialisti in accordo con i familiari.

Servizio di Assistenza infermieristica

In struttura sono presenti 4 Infermiere Professionali, che garantiscono la reperibilità 24 ore su 24 nonché la presenza diurna nei reparti dalle ore 7.00 alle ore 9.00. Le infermiere garantiscono interventi di ordine infermieristico (prelievi, iniezioni, medicazioni, ecc.) con somministrazione di prodotti farmaceutici prescritti dal medico interno o dal medico di base.

Servizio di Assistenza riabilitativa

Per ogni ospite è previsto un percorso riabilitativo che viene periodicamente verificato ed aggiornato dal Fisioterapista in sinergia col personale medico. La struttura è dotata di un'ampia palestra attrezzata. Il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in palestra sia in reparto in relazione alle esigenze individuali. Per gli ospiti accreditati presso la Regione Lombardia la struttura provvede alla fornitura di farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione dei decubiti, degli ausili per la deambulazione e gli spostamenti.

Servizio Assistenziale

Consiste nell'aiuto alla persona per lo svolgimento delle normali attività di vita quotidiana (alzata e messa a letto, igiene personale, aiuto nella vestizione, nella deambulazione, somministrazione del pasto). E' espletato da Ausiliari Socio Assistenziali (A.S.A.) o Operatorio Socio Sanitari (O.S.S.) dotati di specifiche qualifica e formazione.

Servizio Socio-Educativo e di Animazione

E' svolto dalla Animatrice e dall'Educatrice Professionale ad integrazione delle attività assistenziali e sanitarie con l'obiettivo di aiutare l'ospite a migliorare la vita di relazione, a mantenere l'interesse per il mondo che lo circonda attraverso il soddisfacimento di interessi culturali e ricreativi. Oltre a momenti ricreativi (attività ludico-espressive) le animatrici organizzano laboratori di semplici attività artigianali allo scopo di stimolare sia le capacità manuali sia cognitive residue.

Le varie figure professionali che compongono l'**équipe socio-sanitaria** lavorano in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'anziano, elaborano progetti e programmi generali di servizio e piani individuali di assistenza per gli ospiti.



Servizio Alberghiero

La cucina garantisce la preparazione quotidiana dei pasti secondo menu predisposto dal Medico (come allegato). L'Infermiera Professionale collabora con la cucina segnalando particolari esigenze dietetiche. La RSA Casa Sant'Angelo ha attivato il servizio per la fornitura di acqua microfiltrata e per gli Ospiti disfacici è previsto un servizio apposito con un distributore di General Beverage.

Servizio di Lavanderia

La RSA Casa Sant'Angelo mette a disposizione i servizi di lavanderia per i capi di biancheria personale, abiti (ad esclusione di cappotti, giacche, piumini, maglioni di lana) e di eventuale rammendo degli stessi.

Servizio religioso

Un Sacerdote garantisce la celebrazione delle funzioni religiose e cura gli aspetti che riguardano la vita di fede dell'ospite.

All'interno della struttura si trova una cappella dove gli ospiti possono pregare e dove è garantita la celebrazione della S. Messa settimanale alle ore 9,30 e celebrazione eucaristica al mattino per chi lo desidera. Le suore di Casa Sant'Angelo garantiscono giornalmente la recita del santo rosario. A periodi fissi è presente un sacerdote per la Santa Confessione degli ospiti che la richiedono.

I servizi assistenziali sono corredati anche da altri elementi che definiscono maggiormente la qualità dell'intervento fornito all'Ospite, quali:

Il parrucchiere

La RSA Casa Sant'Angelo ha una sala adibita ad uso del parrucchiere che può essere utilizzata dal parrucchiere stesso per fornire il proprio servizio. Il parrucchiere opera con propria partita IVA all'interno della struttura, rilasciando ricevute fiscali all'Ospite al termine della prestazione. Nella sala parrucchiera è esposto il listino prezzi praticato.

L'estetista

La RSA Casa Sant'Angelo ha una sala in cui opera su chiamata un'estetista per la pedicure e la manicure estetica. L'estetista opera con propria partita IVA all'interno della struttura, rilasciando ricevute fiscali all'ospite al termine della prestazione. Nella sala è esposto il listino prezzi praticato.

Il volontariato

La struttura promuove e valorizza l'attività del volontariato attivando forme di collaborazione con associazioni di volontariato e con strutture che propongono persone per stage formativo.



4.1 Notizie utili

- Abbigliamento degli Ospiti Anziani: al momento della presentazione della domanda si consegna un'informativa con indicato il corredo di indumenti consigliato;
- Si rammenta che l'etichettatura degli indumenti avverrà da parte del personale della RSA Casa Sant'Angelo con apposita macchina etichettatrice ed il costo del servizio è quantificato in 50,00 euro da versare con la retta del primo mese di ingresso;
- Per ovvi motivi igienici e sanitari, evitare che i visitatori affollino la camera e portino generi alimentari ad eccezione di dolci debitamente incartati;
- E' vietato conservare in camera generi alimentari deperibili e non perfettamente sigillati;
- Al fine di evitare pericoli di infezioni o di incidenti a carico delle Ospiti, i fiori e le piante non debbono essere tenuti all'interno della camera o sui davanzali delle finestre;
- E' necessario osservare il silenzio, soprattutto nelle ore destinate al riposo;
- Evitare di tenere con sé forti somme di denaro od oggetti preziosi;
- **Nella struttura è proibito fumare;**
- Per le Ospiti, è disponibile il servizio di parrucchiere a pagamento;
- Per tutti le Ospiti, è disponibile il servizio di estetista a pagamento;
- Anche per non offendere la sensibilità e la professionalità del Personale, è vietato offrire mance o regali. Una parola di ringraziamento è il modo migliore per manifestare la propria riconoscenza e soddisfazione;
- Ogni anno viene distribuito a tutti gli ospiti la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie;
- Il Personale della Struttura è a disposizione degli Ospiti. Esso viene tenuto costantemente aggiornato, sostenuto ed affiancato nello svolgimento della propria attività.



4.2 Diritti e Doveri dell'Ospite

- L'Ospite ha il diritto di essere informato del Programma Assistenziale riservatogli;
- L'Ospite ha diritto di essere assistito e curato nel rispetto della dignità umana e delle proprie professioni religiose;
- L'Ospite ha il diritto di identificare facilmente, a mezzo del cartellino personale, i Dipendenti con i quali entra in relazione;
- L'Ospite ha diritto di proporre reclami;
- L'Ospite ha il dovere di collaborare con il Personale al fine di rendere più efficace l'assistenza fornitagli ed è invitato a rispettare le disposizioni impartite dagli Organi di Direzione e Controllo, a tutto vantaggio della serenità degli ambienti e della piena efficienza dei Servizi erogati;
- L'Ospite è tenuto a rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli arredi e le suppellettili che si trovano all'interno della Struttura, collaborando anche con il Personale addetto al servizio di pulizia degli ambienti ed a mantenere in ordine la propria camera;
- L'ospite non può tenere nella propria camera fornelli o attrezzature elettriche, né portare degli arredi propri;
- L'ospite non può conservare nella propria camera generi alimentari all'infuori di alimenti debitamente sigillati e conservati;
- L'Ospite è tenuto ad avvisare il Personale quando si allontana dalla Struttura;
- Nei casi di debilitazione, è necessario che chiedi l'intervento del Personale, ogni qualvolta ritenga di alzarsi dal letto.



4.3 Carta dei Diritti della Persona Anziana

Introduzione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



La persona anziana al centro di diritti e di doveri

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

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” e di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti del proprio domicilio.
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 d’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.



La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

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

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

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

4.4 Polizza di Responsabilità Civile

Casa Sant'Angelo ha stipulato un Contratto Assicurativo di Responsabilità Civile a garanzia di sinistri che posso derivare agli Ospiti, ai loro parenti o a terzi nell'ambito dell'espletamento del proprio servizio.



4.5 Uffici e contatti

E' possibile rivolgersi:

UFFICIO	ORARIO APERTURA	TEL.	MAIL
Direzione Generale	Tutti i giorni della settimana: 9.00 – 12.30 14.00 – 17.30	0331/923260	amministrazione@casasantangelo.it
Amministrazione	Da Lunedì a Venerdì: 9.00 – 12.00 14.00 – 17.00	0331/923260	amministrazione@casasantangelo.it
Ambulatorio Medico	Secondo la turnistica dei Medici	0331/923260	amministrazione@casasantangelo.it
Fisioterapista	Da Lunedì al Venerdì: 8,30 – 11.30	0331/923260	fisio.casasantangelo@libero.it
Infermiera Responsabile	Tutti i giorni della settimana: 9.00 – 12.30 14.30 – 20.30	0331/923260	amministrazione@casasantangelo.it

L'Ospite, il suo rappresentante e i suoi familiari possono chiedere l'intervento del difensore civico del Comune di Sesto Calende qualora si veda negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.



SERVIZIO DI DIETOLOGIA MENU' STAGIONALI

PREMESSA

Il consumo del fabbisogno nutrizionale giornaliero dell'anziano deve essere suddiviso in tre pasti principali (colazione-pranzo-cena) ai quali è consigliato affiancare due spuntini leggeri, uno a metà mattina e l'altro a metà pomeriggio.

Il frazionamento dei pasti nell'arco della giornata è indispensabile per non sovraccaricare l'apporto calorico dei pasti principali ed i processi digestivi.

I menù con indicazioni stagionali estate/inverno sono stati elaborati considerando un fabbisogno energetico giornaliero di circa 1800 calorie con la seguente composizione bromatologica:

Protidi	g 70-74	280 Cal
Lipidi	g 50-54	450 Cal
Glucidi	g 230-250	920 Cal

Il menù deve essere vario e prevedere i seguenti cibi: latte e derivati, carne, pesce, uova, cereali, vegetali, frutta. Le pietanze debbono essere proposte in modo variato e preparate secondo i gusti e le possibilità di assunzione degli ospiti.

In ambito comunitario la scelta dei piatti ed in particolare quelli più legati alla tradizione culinaria degli ospiti contribuisce a creare un ambiente familiare e "fanno sentire l'anziano a casa".

Piatti sempre disponibili in aggiunta al menu' giornaliero:

Colazione e spuntini: orzo, camomilla, infusi vari

Pranzo e cena:

Pasta e riso lessati, pastina, semolino

Affettati

Formaggi

Frullato del piatto del giorno

Frullato di carne

Purea di verdura-legumi

Verdure lessate

Verdure crude

Insalata

- **Il menù potrà subire variazioni occasionali sulla base delle disponibilità delle forniture e degli approvvigionamenti stagionali.**
- **Nei giorni festivi e in occasione di ricorrenze locali e/o nazionali verranno inseriti nel menù piatti tipici della cucina lombarda.**



COLAZIONE:

Una tazza di latte parzialmente scremato (200 g) con caffè d'orzo
(disponibile 125 g di yogurt bianco/alla frutta)

Formelle integrali (40 g- 2/3 fette)
(in alternativa fette biscottate non integrali)

Biscotto Frollino (5/6 biscotti)

Cornetto vuoto (Domenica e festivi)

(disponibile marmellata e miele in confezioni monoporzioni)

SPUNTINO META' MATTINA/META' POMERIGGIO

Thè, succo di frutta

Biscotto Frollino (3/4)



MENU' INVERNALE-PRIMA SETTIMANA

LUNEDI'

- Pranzo:** **Pasta al pomodoro** - preferibilmente integrale-
Petto di tacchino al forno
- Cena:** Passato di verdura
Involtini prosciutto e formaggio

MARTEDI'

- Pranzo:** Risotto con piselli
Pollo arrosto
- Cena:** Crema di patate
Crescenza

MERCOLEDI'

- Pranzo:** **Pasta al pomodoro**
Cotechino con lenticchie
- Cena:** Riso e **prezzemolo**
Ricotta olio e sale

GIOVEDI'

- Pranzo:** **Polenta** bruscitt e gorgonzola
- Cena:** Zuppa di verdura
Pollo lesso

VENERDI'

- Pranzo:** Minestrone di fagiolii
Filetti di sogliola
- Cena:** Crema **di piselli**
Ricottina

SABATO

- Pranzo:** Risotto allo zafferano
Spezzatino di vitello
- Cena:** **Pastina** in brodo
Asiago

DOMENICA

- Pranzo:** **Tagliatelle** alla boscaiola
Faraona al tegame
Dessert
- Cena:** **Tortellini** in brodo
Filetti di pangasio al pomodoro



MENU' INVERNALE-SECONDA SETTIMANA

LUNEDI'

- Pranzo:** **Pasta al pesto** - preferibilmente integrale-
Lonza al latte
- Cena:** **Pastina** in brodo
Taleggio

MARTEDI'

- Pranzo:** Risotto con funghi
Polpette di carne
- Cena:** Crema di **carote**
Carne in gelatina

MERCOLEDI'

- Pranzo:** **Polenta** con macinato di manzo
- Cena:** Riso e latte
Mozzarella

GIOVEDI'

- Pranzo:** Gnocchi di patate al **pomodoro**
Frittata al vapore con formaggio
- Cena:** Zuppa di verdura
Prosciutto cotto con purea di patate

VENERDI'

- Pranzo:** **Minestra di legumi**
Tonno all'olio
- Cena:** **Semolino**
Affettato di formaggi vari

SABATO

- Pranzo:** Risotto alla parmigiana
Bollito di vitello
- Cena:** Passato di verdura
Pollo lessato

DOMENICA

- Pranzo:** **Gnocchi alla romana**
Scaloppine al limone
Dessert
- Cena:** **Capelli d'angelo** in brodo
Soufflè al formaggio



MENU' INVERNALE-TERZA SETTIMANA

LUNEDI'

Pranzo: **Pasta** con broccoli - preferibilmente integrale-
Spezzatino di vitello

Cena: Passato di verdura
Affettato misto

MARTEDI'

Pranzo: Risotto al vino bianco
Pollo arrosto

Cena: Vellutata **di zucca**
Crescenza

MERCOLEDI'

Pranzo: **Pasta al pomodoro**
Salsicette al vino bianco

Cena: **Semolino**
Filetto di pesce

GIOVEDI'

Pranzo: Risotto allo zafferano
Uova sode

Cena: **Pastina** in brodo
Ricotta olio e sale

VENERDI'

Pranzo: Minestrone di legumi
Filetto di pangasio olio e limone

Cena: Riso e **prezzemolo**
Formaggio al taglio

SABATO

Pranzo: **Polenta** con ragù

Cena: **Pastina** in brodo
Mozzarella

DOMENICA

Pranzo: Ravioli al sugo **di pomodoro**
Cosciotto di tacchino
Dessert

Cena: **Quadrucci** in brodo
Pizzette al pomodoro



MENU' INVERNALE-QUARTA SETTIMANA

LUNEDI'

- Pranzo:** **Pasta al pomodoro**-preferibilmente integrale
Cotechino
- Cena:** Vellutata di piselli
Ricotta

MARTEDI'

- Pranzo:** **Polenta** bruscitt e zola
- Cena:** Riso e **prezzemolo**
Carne in gelatina

MERCOLEDI'

- Pranzo:** Risotto con zucchine
Polpettone di carne
- Cena:** Passato di verdura
Affettato

GIOVEDI'

- Pranzo:** Gnocchi al pesto
Pollo al vino
- Cena:** **Pastina** in brodo
Affettato di formaggio

VENERDI'

- Pranzo:** Minestrone di verdura
Polpettine di pesce
- Cena:** Riso e latte
Ricottina olio e sale

SABATO

- Pranzo:** Risotto **al pomodoro**
Spezzatino con funghi
- Cena:** Crema di patate
Pizzette

DOMENICA

- Pranzo:** **Fettuccine** con ragù di carne
Scaloppina al vino bianco
Dessert
- Cena:** **Semolino**
Filetto di pangasio al limone



MENU' ESTIVO-PRIMA SETTIMANA

LUNEDI'

Pranzo: **Pasta** al **pomodoro** (80 g)- preferibilmente integrale-
Lonza al latte

Cena: Passato di verdura
Involtini freddi **prosciutto** e formaggio

MARTEDI'

Pranzo: Risotto con piselli
Fesa di tacchino olio e limone

Cena: Vellutata di **zucchine**
Ricotta

MERCOLEDI'

Pranzo: **Pasta pomodori** e capperi
Pollo alla cacciatora

Cena: Riso e **prezzemolo**
Mozzarella

GIOVEDI'

Pranzo: Insalata di riso
Bollito di vitello

Cena: **Pastina**
Affettato misto

VENERDI'

Pranzo: Minestrone di verdure
Filetti di sogliola

Cena: Riselatte
Formaggio Asiago

SABATO

Pranzo: Risotto ai formaggi
Vitello tonnato

Cena: **Pastina** in brodo
Caprino

DOMENICA

Pranzo: Gnocchi alla romana
Scaloppine al limone
Dessert

Cena: **Tortellini** in brodo
Pollo lessso



MENU' ESTIVO-SECONDA SETTIMANA

LUNEDI'

- Pranzo:** Pasta al tonno (80 g)- preferibilmente integrale-
Petto di tacchino
- Cena:** Vellutata di zucchini
Caprese

MARTEDI'

- Pranzo:** Risotto primavera
Frittata con zucchini
- Cena:** Minestrina di latte
Prosciutto cotto

MERCOLEDI'

- Pranzo:** Pasta pomodoro e basilico
Carne trita con piselli
- Cena:** Pastina in brodo
Crescenza

GIOVEDI'

- Pranzo:** Insalata di riso
Spezzatino di vitello
- Cena:** Semolino
Coscia di pollo lessata

VENERDI'

- Pranzo:** Risotto con filetti di pesce
Tonno al naturale
- Cena:** Crema di pomodoro
Asiago

SABATO

- Pranzo:** Gnocchi al gorgonzola
Uova sode
- Cena:** Pastina in brodo
Carne in gelatina

DOMENICA

- Pranzo:** Spaghetti al ragù
Coniglio al tegame
Dessert
- Cena:** Tortellini in brodo
Pizzette



MENU' ESTIVO-TERZA SETTIMANA

LUNEDI'

- Pranzo:** Pasta pomodoro e zucchine (80 g)- preferibilmente integrale-
Bocconcini di vitello
- Cena:** Vellutata di patate
Bastoncini di merluzzo al forno

MARTEDI'

- Pranzo:** Risotto alle erbe aromatiche
Coscia di pollo arrosto
- Cena:** Minestra di riso
Ricotta

MERCOLEDI'

- Pranzo:** Pasta pomodoro e basilico
Vitello tonnato
- Cena:** Pastina in brodo
Affettato con melone

GIOVEDI'

- Pranzo:** Insalata di pasta
Salsicette al vino bianco
- Cena:** Riso e prezzemolo
Crescenza

VENERDI'

- Pranzo:** Minestrone di verdura
Filetti di pesce in pastella
- Cena:** Quadrucci all'uovo in brodo
Asiago

SABATO

- Pranzo:** Tortellini al burro fuso e salvia
Arrosto olio e limone
- Cena:** Pastina in brodo
Ricotta olio e sale

DOMENICA

- Pranzo:** Tagliatelle al ragù
Faraona in tegame
Dessert
- Cena:** Stracciatella
Filettino di tilapa olio e limone



MENU' ESTIVO-QUARTA SETTIMANA

LUNEDI'

- Pranzo:** Pasta pomodoro e piselli (80 g)- preferibilmente integrale
Arista al latte
- Cena:** Vellutata di pomodori
Pesce in bianco

MARTEDI'

- Pranzo:** Risotto al pomodoro
Polpette di vitello
- Cena:** Minestra al latte
Prosciutto cotto

MERCOLEDI'

- Pranzo:** Pasta al pesto
Pollo arrosto
- Cena:** Semolino
Crescenza

GIOVEDI'

- Pranzo:** Risotto ai funghi
Vitello tonnato
- Cena:** Vellutata di patate
Robiolina fresca

VENERDI'

- Pranzo:** Minestrone di verdure
Sgombro in umido
- Cena:** Riso e latte
Ricotta olio e sale

SABATO

- Pranzo:** Insalata di riso
Frittata con zucchine
- Cena:** Pastina in brodo
Affettati misti

DOMENICA

- Pranzo:** Tortellini al sugo di pomodoro
Ossobuco di tacchino
Dessert
- Cena:** Semolino
Mozzarella e pomodori in insalata



Le razioni dietetiche dovrebbero essere le seguenti:

Pasta o Riso	g 80
Filetto di pesce	g 120
Tonno	g70
Pollo/Coniglio	g 200 (con osso)
Carne	g 80
Formaggio	g 80
Ricotta	g 150
Mozzarella	g 100
Affettati	g 70
Bresaola	g 50
Uova	n 2

Il condimento deve intendersi a base di olio extravergine di oliva nelle dosi di 35 g/die

Le bevande devono intendersi a base di acqua, thè, infusi, succhi di frutta senza zuccheri aggiunti, spremute di agrumi non zuccherate.
Dovrebbe essere assunto almeno 1-1,5 L di liquidi al giorno.

Il dessert domenicale dove intendersi a base di crostata di frutta, macedonia con gelato, strudel di mele, torta casalinga alle carote.

Limitare al massimo l'assunzione di dolci del commercio (biscotti, pasticcini, torte, cioccolato ecc..) portati da parte di parenti e visitatori. Questo a salvaguardia del benessere dei residenti e del mantenimento del loro peso forma.

Nel menù non è contemplato il pane: se si desidera assumerlo al pasto si rende opportuno ridurre la quota di cereali di 1/5.



- **CROSTACEI**
- **MOLLUSCHI**
- **CARNE DI MAIALE**
- **UOVO DI GALLINA**
- **LEGUMINOSE**
- **ROSACEE**
- **ACTINIDIACEE**
- **FRUTTI IN GUSCIO**
- **SOLANACEE**
- **MUSACEE**
- **MORACEE**
- **CUCURBITACEE**
- **UMBRELLIFERE**
- **CEREALI**
- **LABIATE**
- **PAPPA REALE**
- **MIELE**





RSA CASA SANT'ANGELO
PROVINCIA ITALIANA DELLE SUORE MERCEDERIE
Via San Donato, 2 - 21018 Sesto Calende (VA)
Tel. 0331/923260 Fax 0331/921244
C.F. 02945990584 - P.IVA 01139221004
Mail: amministrazione@casasantangelo.it
PEC: mercedarie.casasantangelo@semail.it

CUSTOMER SATISFACTION ANNO

OSPITI E/O LORO FAMILIARI

Egr. Sig./Gentile Sig.ra

La invitiamo a compilare il presente questionario con il quale intendiamo raccogliere dati riferiti all'esperienza di vita nella nostra Struttura.

La Sua opinione e le indicazioni che vorrà fornirci ci permetteranno di progettare e attivare alcuni cambiamenti per rendere più confortevole e qualificante la permanenza in RSA.

Il questionario compilato dovrà essere inserito nell'apposito contenitore presente all'ingresso in Struttura in prossimità del centralino/portineria.

Le ricordiamo infine che il questionario è anonimo e la invitiamo pertanto ad esprimere liberamente la Sua opinione a quanto richiesto.

DOMANDE SULL'OSPITE:

1) Sesso: M F

2) Per quanto riguarda l'autonomia è:

Non autosufficiente Parzialmente autosufficiente Non autosufficiente

3) E' Ospite di RSA Casa Sant'Angelo da:

Da meno di 1 anno Da 1 anno a 3 anno Da più di 3 anni



1) La camera è:

Adeguata Parzialmente adeguata Non adeguata

Eventuali osservazioni e consigli:

2) La Struttura è:

Adeguata Parzialmente adeguata Non adeguata

Eventuali osservazioni e consigli:

3) Il Servizio di Pulizie è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

4) Il Servizio di Lavanderia è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

5) Il Servizio di Ristorazione è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:



1) Il Servizio del Personale di Assistenza (ASA/OSS) è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

2) Il Servizio del Personale Infermieristico (I.P.) è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

3) Il Servizio del Personale Fisioterapico (FKT) è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

4) Il Servizio del Personale di Animazione (E.P.) è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

5) Il Servizio del Personale Medico è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:



DOMANDE SUL SERVIZIO AMMINISTRATIVO:

1) Il Servizio del Personale di Direzione è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

2) Il Servizio del Personale Amministrativo è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

GIUDIZIO GENERALE

In generale il Servizio erogato dalla RSA Casa Sant'Angelo è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali consigli per migliorare il Servizio per le Ospiti:

Vi ringraziamo per il tempo dedicatoci.

LA DIREZIONE





RSA CASA SANT'ANGELO
PROVINCIA ITALIANA DELLE SUORE MERCEDERIE
Via San Donato, 2 - 21018 Sesto Calende (VA)
Tel. 0331/923260 Fax 0331/921244
C.F. 02945990584 - P.IVA 01139221004
Mail: amministrazione@casasantangelo.it
PEC: mercedarie.casasantangelo@secmail.it

CUSTOMER SATISFACTION

PERSONALE/DIPENDENTI

Egr. Sig./Gentile Sig.ra

La invitiamo a compilare il presente questionario con il quale intendiamo raccogliere dati riferiti alla Sua esperienza professionale nella nostra Struttura.

La Sua opinione e le indicazioni che vorrà fornirci ci permetteranno di progettare e attivare alcuni cambiamenti per rendere più confortevole e qualificante il nostro/Vostro Servizio.

Il questionario compilato dovrà essere inserito nell'apposito contenitore presente all'ingresso in Struttura in prossimità del centralino/portineria.

Le ricordiamo infine che il questionario è anonimo e la invitiamo pertanto ad esprimere liberamente la Sua opinione a quanto richiesto.

DOMANDE SUL RAPPORTO CON OSPITI

1) Come considera il rapporto con le Ospiti della RSA Casa Sant'Angelo:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

2) Come considera il rapporto con i Familiari degli Ospiti della RSA Casa Sant'Angelo:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:



6) Come valuta il Servizio di Pulizie:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

7) Come valuta il Servizio di Lavanderia:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

8) Come valuta il Servizio di Ristorazione:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

9) Come valuta la collaborazione con il Personale addetto al Servizio di Pulizie:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

10) Come valuta la collaborazione con il Personale addetto al Servizio di Lavanderia:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

11) Come valuta la collaborazione con il Personale addetto al Servizio di Ristorazione:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:



6) Come valuta il Servizio del Personale di Assistenza (ASA/OSS):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

7) Come valuta il Servizio del Personale Infermieristico (I.P.):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

8) Come valuta il Servizio del Personale Fisioterapico (FKT):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

9) Come valuta il Servizio del Personale di Animazione (E.P.):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

10) Come valuta il Servizio del Personale Medico:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:



11) Come valuta la collaborazione col Personale del Servizio di Assistenza (ASA/OSS):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

12) Come valuta la collaborazione col Personale addetto al Servizio Infermieristico (I.P.):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

13) Come valuta la collaborazione con il Personale addetto al Servizio Fisioterapico (FKT):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

14) Come valuta la collaborazione col Personale addetto al Servizio di Animazione (E.P.):

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

15) Come valuta la collaborazione con il Personale addetto al Servizio Medico:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:



3) Come valuta il Servizio del Personale di Direzione:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

4) Come valuta il Servizio del Personale Amministrativo:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

5) Come valuta la collaborazione con il Personale addetto al Servizio Amministrativo:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali osservazioni e consigli:

GIUDIZIO GENERALE

In generale il Servizio erogato dalla RSA Casa Sant'Angelo è:

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

Eventuali consigli per migliorare il Servizio per le Ospiti:

Vi ringraziamo per il tempo dedicatoci.

LA DIREZIONE





RSA CASA SANT'ANGELO
PROVINCIA ITALIANA DELLE SUORE MERCEDERIE
 Via San Donato, 2 - 21018 Sesto Calende (VA)
 Tel. 0331/923260 Fax 0331/921244
 C.F. 02945990584 - P.IVA 01139221004
 Mail: amministrazione@casasantangelo.it
 PEC: mercedarie.casasantangelo@secmail.it

Modulo per reclami e/o apprezzamento per Ospite o Familiari.

Gent.ma/o Ospite, Gen.mo Familiare,
 condividiamo che il miglioramento dei “servizi” debba avvenire tenendo conto del Vostro giudizio. Le saremmo, perciò, grati se volesse farci conoscere le sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc.....
 Per facilitarla abbiamo predisposto il presente modulo da consegnare in busta chiusa.

La Direzione

N.B. Saranno presi in considerazione soltanto i moduli completi in ogni loro parte ai quali daremo risposta entro una settimana dalla consegna.

Grazie.

Alla **C.A.** Direzione Generale
 nella persona della Superiora Pro Tempore

Il/la sottoscritto/a

Fa presente a codesto Ufficio quanto segue:

Specifica: lamentela apprezzamento

.....

Sesto Calende,.....

Firma.....

