



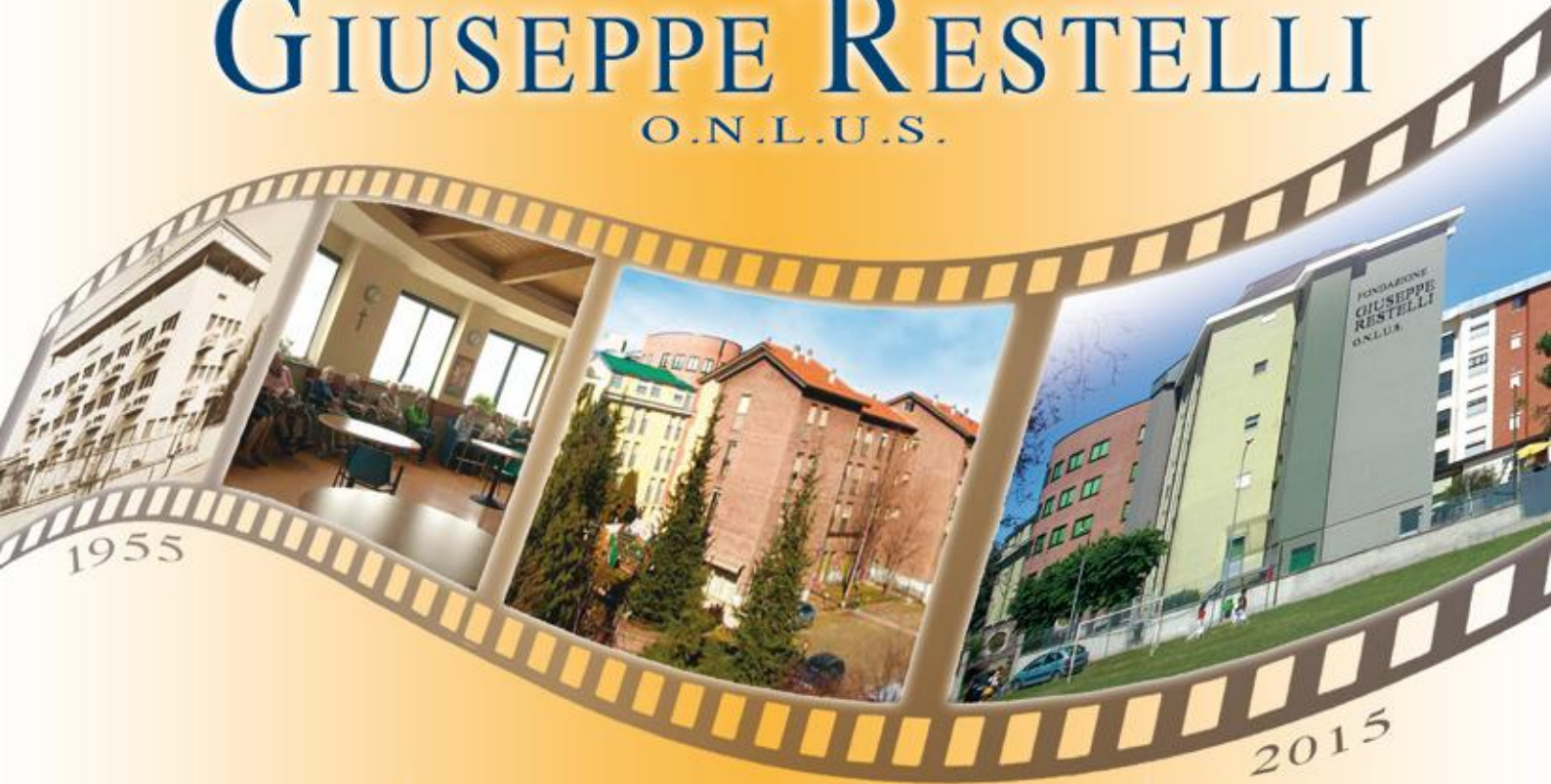
## CARTA DEI SERVIZI

RSA Sen. Carlo Perini



# FONDAZIONE GIUSEPPE RESTELLI

O.N.L.U.S.



# SOMMARIO

|   |         |
|---|---------|
| Saluto del Presidente   | pag. 3  |
| <b>PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE GIUSEPPE RESTELLI O.N.L.U.S.</b>  |         |
| Cenni storici   | pag. 4  |
| <b>ATTIVITÀ E SERVIZI</b>   |         |
| Attività  | pag. 5  |
| Consiglio di amministrazione  | pag. 6  |
| Consiglio degli ospiti  | pag. 6  |
| Come arrivare   | pag. 7  |
| Modalità di accesso   | pag. 8  |
| Domande di ricovero   | pag. 8  |
| Presenza in carico  | pag. 9  |
| Servizi offerti   | pag. 10 |
| <b>UNITA' D'OFFERTA</b>   |         |
| Attività sanitaria  | pag. 11 |
| Attività riabilitativa  | pag. 11 |
| Assistenza socio-sanitaria (assistenza tutelare)                    | pag. 11 |
| Attività sociale e animativa  | pag. 11 |
| Giornata tipo   | pag. 12 |
| Servizio religioso  | pag. 13 |
| Volontariato  | pag. 13 |
| Modalità dei servizi  | pag. 13 |
| <b>RETTE</b>  |         |
| RSA   | pag. 15 |
| <b>INFORMAZIONI UTILI</b>   |         |
| Ufficio Relazioni con il pubblico                                   | pag. 15 |
| Soddisfazione degli ospiti  | pag. 15 |
| Orari di visita   | pag. 15 |
| Permesso di uscita  | pag. 15 |
| Tutela della privacy  | pag. 16 |
| Fotocopia della cartella clinica                                    | pag. 16 |
| Certificati   | pag. 16 |
| Dichiarazione ai fini fiscali                                       | pag. 16 |
| Modalità di riconoscimento degli operatori                          | pag. 16 |
| Codice etico  | pag. 16 |
| <b>ALLEGATI</b>   |         |
| N. 1 Carta dei diritti dell'anziano                                 | pag. 17 |
| N. 2 Questionario di soddisfazione                                  | pag. 20 |
| N. 3 Scheda per le segnalazioni disfunzioni, suggerimenti e reclami | pag. 23 |
| N. 4 Rette e informazioni varie                                     |         |



## SALUTO DEL PRESIDENTE

Gentile Signora, egregio Signore,

siamo lieti di presentarLe la **Carta dei Servizi** offerti dalla Fondazione Giuseppe Restelli O.N.L.U.S. "RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) **sen. Carlo Perini**".

La **RSA**, attiva dal 1955, offre ospitalità ad anziani non autosufficienti sopra i 65 anni in una struttura accogliente e confortevole adatta a soddisfare le esigenze quotidiane degli anziani.

E' una struttura accreditata dal Servizio Sanitario Regionale per 243 posti letto in quanto rispetta i requisiti strutturali e gestionali definiti dalla Regione Lombardia, e ha conseguito la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 2005.

La Fondazione, nello stile del proprio fondatore che sempre ha messo al primo posto le esigenze degli ospiti, intende continuare il suo impegno con la collaborazione di tutti, nel delicato compito di fare assistenza con cura e competenza, in un ambiente che sia sereno e accogliente.

Cordialmente

IL PRESIDENTE  
(Dr. Angelo Garavaglia)

Rho, Maggio 2015



# PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE GIUSEPPE RESTELLI O.N.L.U.S.

## CENNI STORICI

La Fondazione Giuseppe Restelli è un ente morale, O.N.L.U.S. (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale), con personalità giuridica di diritto privato, ai sensi dell'art. 12 del C.C. come da delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. 5/2373 del 20 novembre 1990, e non persegue alcuna finalità di lucro. Nata nel 1955 come **Pia Fondazione Rhodense**, nel 1982 si è fusa con la Pia Fondazione Giovanni Tota di Vimodrone, assumendo il nome di **Fondazione Rhodense**. Ha sempre avuto sede in Rho (MI), via Carroccio n.1.

La storia della Fondazione inizia ufficialmente l' 11 dicembre 1955, con l'avvio della "Casa di Riposo per i vecchi di Rho", intitolata al **Senatore Carlo Perini**. Si trattava della prima di una serie di iniziative a favore di anziani, ammalati e disabili realizzate dalla Fondazione nel corso degli anni. L'intuizione di erigere una struttura al servizio della terza età era maturata subito

dopo la seconda guerra mondiale, dato che a quell'epoca gli anziani della città di Rho che necessitavano di un ricovero dovevano trasferirsi nella casa di Garlasco, vicino a Pavia: una soluzione temporanea, indicata dal Comune, che si ritenne di superare con una iniziativa a carattere cittadino.

Sempre sotto la guida del **dr. Giuseppe Restelli**, la Fondazione ha ampliato in fasi successive Casa Perini, ha realizzato mini-alloggi per la terza età e un Centro Diurno Integrato per anziani a Rho, trasformato poi in Centro Diurno per disabili. Ha creato nuove strutture ad Arluno e Vimodrone, e intrapreso diversi servizi alla persona, tra cui l'assistenza domiciliare agli anziani.

Nel 1998 la Fondazione Rhodense è stata riconosciuta **O.N.L.U.S.** (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale), non appena istituita questa nuova denominazione degli enti senza scopo di lucro che operano in campo sociale e assistenziale. Nel 2005 ha conseguito la **Certificazione di Qualità**.

La Fondazione ha per **scopi** (dall'art. 2 dello Statuto):



*Giuseppe Restelli nel suo ufficio da Presidente*

1. svolgere attività socio-assistenziale, socio-sanitaria e di beneficenza, prevalentemente a favore di persone in condizioni di non autosufficienza favorendo l'attuarsi di iniziative che esprimano compiutamente la risposta ai bisogni della persona nei casi di malattia, debolezza, emarginazione, sofferenza, solitudine sociale, con particolare riferimento agli anziani bisognosi ed in particolare agli anziani svantaggiati nel rispetto dei valori trasmessi con i loro insegnamenti dai soci Fondatori;
2. provvedere all'animazione del volontariato finalizzato al soddisfacimento delle esigenze materiali morali delle persone svantaggiate nonché a contribuire fattivamente a tutte quelle

iniziative intese a sensibilizzare i cittadini e le comunità locali nonché la pubblica amministrazione per una reale attenzione alle necessità e bisogni degli ultimi.

Da marzo 2009 la Fondazione Rhodense Onlus ha cambiato denominazione in "**Fondazione Giuseppe Restelli Onlus**", in onore del proprio fondatore.



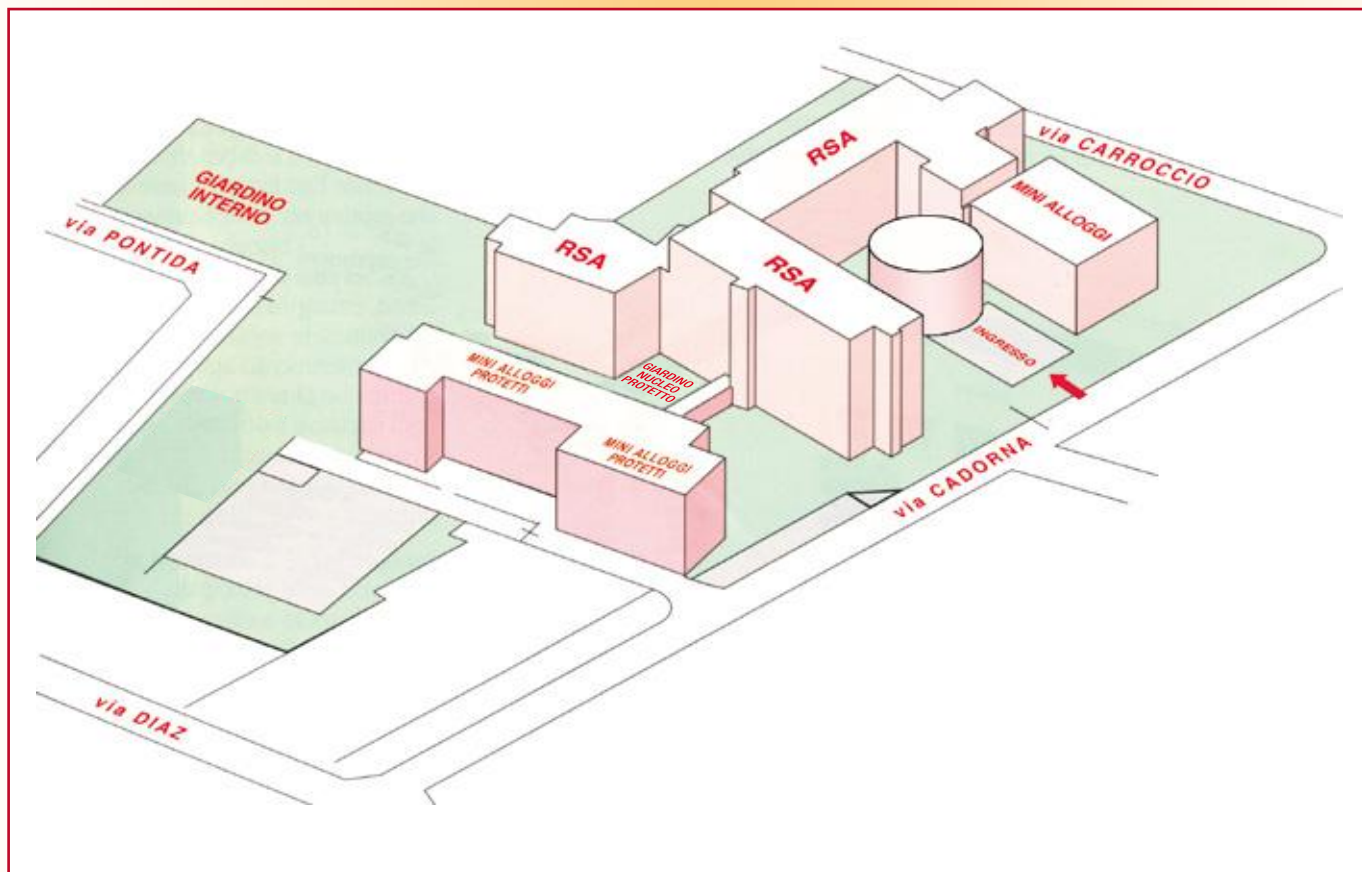
*La casa di riposo Sen. Carlo Perini  
come si presentava il giorno dell'inaugurazione nel '55*

## ATTIVITÀ E SERVIZI

### ATTIVITÀ

Negli anni la Fondazione, dalla sua nascita ad oggi, ha più volte ampliato la sua offerta di servizi, rispondendo alle esigenze assistenziali che di volta in volta le si presentavano.

Dapprima si è sviluppata presso la Casa di Rho la gamma di servizi specifici per anziani (la Residenza Sanitaria Assistenziale **RSA** – Casa di Riposo, i **mini alloggi protetti**, l'**Assistenza Domiciliare Integrata**) poi l'esperienza maturata dall'Ente è stata posta al servizio di diverse realtà assistenziali, per le quali la Fondazione si è impegnata nel realizzare strutture specifiche di assistenza, come il Nucleo protetto per anziani con disturbi del comportamento mentre altre sono state studiate con la partecipazione di coloro che sono poi diventati i gestori dei singoli servizi. In particolare tali strutture assistenziali sono nate dalla ristrutturazione per lotti successivi dell'antica cascina lombarda detta "**La Poglianasca**", nel comune di Arluno (MI), in collaborazione con l'**Associazione "Amici di Giovanni Marcora"**. Realtà presenti: ragazze in difficoltà con problemi di tossicodipendenza (**Comunità Irene**), cooperativa per agricoltura biologica (**Cooperativa Cielo**), persone con disabilità gravi (**Cooperativa Geode O.N.L.U.S.**, di cui la Fondazione è socia), sostegno ai bambini disabili e alle loro famiglie (**Associazione L'Abbraccio O.N.L.U.S.**). Oltre alle strutture assistenziali la cascina comprende anche **quaranta alloggi** in parte assegnati in affitto a famiglie bisognose, seguite anche dai Servizi Sociali comunali.



Il complesso può ben dirsi una vera e propria "**Cittadella della Solidarietà**".

Inoltre nel comune di Vimodrone (MI) la Fondazione in collaborazione con **Effatà**, un'associazione locale, gestisce alcuni **appartamenti** utilizzati per finalità di solidarietà sociale.

Negli ultimi anni in più occasioni l'Ente ha prestato la propria competenza e collaborazione per la realizzazione e l'avvio di nuove RSA e ha svolto consulenze nel settore.

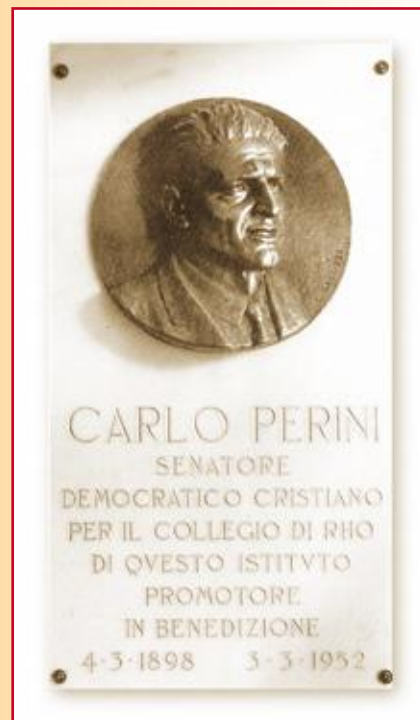
## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La Fondazione Giuseppe Restelli O.N.L.U.S. è retta da un **Consiglio di Amministrazione** composto da 9 membri compreso il Presidente. Sia il Presidente che i Consiglieri eletti durano in carica 5 anni.

## CONSIGLIO DEGLI OSPITI

Istituito presso la RSA per tutelare i diritti delle persone assistite il **Consiglio degli Ospiti** fornisce suggerimenti relativi alla vita comunitaria e alle attività di animazione e ricreative all'interno e all'esterno della RSA e propone provvedimenti generali riguardanti gli Ospiti.

Per garantire la rappresentatività degli Ospiti presenti nei diversi reparti, nonché dei parenti degli assistiti, il Consiglio degli Ospiti collabora anche con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico nella rilevazione dei dati del questionario di soddisfazione.



*Il gazebo nel giardino*



*Particolare del giardino*



*Giardino nucleo protetto*



## MODALITÀ D'ACCESSO

### DOMANDA DI RICOVERO IN RSA

Per accedere in RSA è necessario essere residenti in Regione Lombardia ed avere compiuto 65 anni di età.

L'**Ufficio Accoglienza** è a disposizione per ritirare il modulo (\*) predisposto dall'Ente, fornendo indicazioni sulla modulistica da presentare, le modalità di accesso ed i tempi di attesa per l'ingresso in RSA.

E' possibile e consigliato effettuare visite guidate della struttura da parte dei futuri ospiti e dei loro familiari.

Prima del ricovero l'anziano ed i familiari sono accompagnati a visitare la struttura, in modo particolare la camera e gli ambienti di degenza e ad incontrare il personale addetto all'assistenza del nucleo.

Sono previste procedure di accoglienza del nuovo ospite, per la sua presa in carico e per l'eventuale dimissione (protocolli disponibili in reparto).

### DOMANDA DI RICOVERO TEMPORANEO DI SOLLIEVO FAMILIARE

E' necessario ritirare il modulo (\*) predisposto dall'Ente all'Ufficio Accoglienza previo colloquio presso l'**Ufficio Fragilità** del distretto di appartenenza dell'ASL MI 1.

L'Ente, in convenzione con l'ASL MI 1, mette a disposizione n.3 posti letto per Ospiti non autosufficienti residenti nel territorio dell'ASL MI1.

Il Ricovero Temporaneo di Sollievo ha di norma una durata di 30 giorni.

(\*) i moduli sono scaricabili dal sito: [www.fondazionerestelli.it](http://www.fondazionerestelli.it)



*Interno di uno studio medico*

L'incaricato dell'Ufficio Accoglienza provvede a rilasciare:

- la **Carta dei Servizi** della RSA illustrandone i contenuti, inerenti l'offerta di servizi assistenziali e socio-sanitari;
- la **domanda d'ingresso** illustrandone la modalità di compilazione relativa agli aspetti sanitari ed amministrativi; inoltre provvede ad accompagnare i familiari a visitare la RSA.

L'incaricato dell'Ufficio Accoglienza alla riconsegna della domanda d'ingresso ne verifica la completezza;

- nel caso la domanda sia completa:

1. inserisce il richiedente in lista di attesa per la visita di accettazione;
2. informa il richiedente che verrà contattato per fissare l'appuntamento per la visita di accettazione (visita medica e colloquio psicologico) durante la quale il Responsabile sanitario raccoglie i dati sanitari ed assistenziali utilizzati in seguito per la redazione del Piano Individuale (PI) e del Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel caso il candidato ospite provenga da altra struttura sanitaria o socio-sanitaria, il Responsabile Sanitario contatta il medico della struttura di provenienza.  
Il colloquio con lo psicologo ha lo scopo di raccogliere notizie circa i problemi e i bisogni funzionali, psicologici e sociali e si svolge con l'interessato e/o con i parenti;
3. raccomanda al richiedente di segnalare all'Ufficio eventuali variazioni significative delle condizioni di salute o la decisione di rinunciare all'ingresso in RSA.



Nel caso la domanda risulti incompleta chiede al richiedente di integrarla con le parti mancanti. L'incaricato compila inoltre il questionario sociale alla presenza dell'ospite o dei parenti.

4. Dopo la visita di accettazione, il Responsabile Sanitario comunica ai parenti dell'ospite e all'incaricato dell'Ufficio Accoglienza l'esito della visita. L'incaricato dell'Ufficio inserisce il richiedente nella lista d'ingresso della RSA.

5. **Regolamento gestione lista d'ingresso:** l'ordine cronologico della lista d'ingresso ammette deroghe per:

- a) gravi motivi socio assistenziali e sanitari individuati dall'Unità Operativa Interna e/o su segnalazione degli assistenti sociali del territorio e degli ospedali;
- b) utenti dei mini alloggi protetti della Fondazione Giuseppe Restelli Onlus;
- c) anziani residenti in Rho, inviati dal Comune dall'U.O. Anziani;
- d) consiglieri, dipendenti, collaboratori della Fondazione Giuseppe Restelli Onlus e loro famigliari;
- e) familiari di ospiti già presenti in Fondazione Giuseppe Restelli Onlus.

## PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

L'assegnazione della stanza e del nucleo è stabilita dall'équipe assistenziale sulla base delle condizioni cliniche dell'ospite, delle sue esigenze specifiche, delle attitudini relazionali e della disponibilità contingente di posti letto. Può essere modificata per esigenze organizzative interne informandone l'interessato e i familiari.

E' operativo un **protocollo per l'accoglienza** degli ospiti che vede coinvolte varie figure professionali (medico, infermiere, ASA, educatore) con lo scopo di accompagnare e sostenere l'ospite e la sua famiglia nel delicato momento dell'istituzionalizzazione.

All'ingresso, vengono raccolte notizie circa i problemi e i bisogni sanitari, cognitivi, funzionali, psicologici e sociali, anche tramite la compilazione di scale di valutazione, allo scopo di poter seguire nel tempo l'andamento delle condizioni globali degli ospiti.

Queste valutazioni sono raccolte nel **FASAS** (Fascicolo Sanitario Assistenziale), dove sono anche riportate l'anamnesi medica, l'esame obiettivo e le diagnosi. Inoltre vengono raccolte notizie circa i desideri, le abitudini di vita, le preferenze, gli interessi di ogni ospite allo scopo di personalizzare l'assistenza erogata. Per ogni ospite, all'ingresso e periodicamente (ogni 6 mesi), viene compilato un Progetto Individualizzato e un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che tiene conto degli aspetti clinici, delle potenzialità riabilitative, delle necessità assistenziali e delle attività di animazione. I familiari vengono coinvolti nella stesura del PI.

E' attivo un protocollo di rivalutazione periodica degli ospiti dal punto di vista clinico: ogni ospite in RSA viene periodicamente sottoposto ad esami ematici e/o indagini strumentali a seconda delle patologie in atto.

L'attività di presa in carico socio-sanitaria viene garantita attraverso il lavoro dei medici, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, ausiliari. Il medico di reparto informa l'ospite e i familiari sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce il consenso informato in occasione di particolari condizioni previste dalla normativa vigente (contenzione, trasfusioni, somministrazione di alcuni psicofarmaci).



*Salone delle attività di animazione*

Al momento della **dimissione**, il medico di reparto stila una relazione che comprende i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i risultati raggiunti, gli ausili necessari, le indagini di laboratorio e strumentali nonché il programma terapeutico consigliato per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e riabilitativi e per assicurare la continuità delle cure. Le modalità delle dimissioni sono concordate con la famiglia e i servizi territoriali. Alla dimissione viene consegnata all'interessato la relazione clinica. I parenti dell'ospite, dopo avere contattato l'ufficio segreteria e ragioneria per concordare le modalità di chiusura del rapporto con l'Ente (saldo retta, ritiro effetti personali...), programmano le modalità di rientro al domicilio o trasferimento in altra sede. In caso di **decesso** di un ospite, informati i parenti, la responsabile o il personale in servizio comunica al centralino (nelle ore diurne) o al custode (nelle ore notturne), i dati relativi all'ospite deceduto, perché venga inoltrata la segnalazione del decesso alla società esterna incaricata per la vestizione e il trasporto della salma. Gli operatori della società incaricata, provvedono inoltre al trasporto della salma dal reparto al deposito di osservazione. La Direzione Sanitaria e il medico di piano, compilano i certificati previsti. **La RSA non provvede in nessun caso a contattare imprese di pompe funebri in quanto la scelta è lasciata alla libera determinazione dei congiunti del defunto.** L'organizzazione del funerale dell'ospite deceduto è a cura dei familiari, come da disposizione loro consegnata al momento della comunicazione del decesso. La segreteria, o il centralino, provvede alla consegna dei certificati solo all'impresa di pompe funebri scelta dai parenti, che deve presentare delega di incarico firmata dai familiari dell'ospite deceduto su propria carta intestata.

## SERVIZI OFFERTI

### RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale)

La nostra struttura prevede **260** posti letto autorizzati di cui **243** accreditati con il Servizio Sanitario Regionale di degenza continuativa di anziani non autosufficienti, impossibilitati a vivere al proprio domicilio.



*L'interno di una stanza*

**Il Nucleo Protetto** accoglie anziani affetti da demenza con disturbi del comportamento, vi opera un'equipe assistenziale multidisciplinare che svolge attività di terapia occupazionale, gruppi di conversazione, riabilitazione fisioterapica e laboratori con diverse attività.

Su richiesta dell'ASL MI 1 è possibile inserire **anziani in stato comatoso e pazienti psicogeriatrici**. L'inserimento avviene previa verifica con la direzione sanitaria della Fondazione, delle compatibilità logistiche e assistenziali.

Vi sono inoltre 3 posti di **ricovero temporaneo di sollievo** familiare, in convenzione con l'ASL MI 1, che consentono di offrire un periodo di sollievo a quelle famiglie che assistono in maniera continuativa al domicilio un anziano non autosufficiente; vi

accedono, quindi, anziani il cui nucleo familiare abbia fatto la scelta di evitare o di ritardare il più possibile l'istituzionalizzazione. Le richieste sono vagliate dalle Unità di Valutazione Geriatrica della ASL che decidono in merito alle priorità.

**LA RSA APERTA** è un servizio innovativo che la Fondazione Giuseppe Restelli onlus ha recentemente attivato nel campo della cura e dell'assistenza delle persone anziane che abbiano compiuto 75 anni, affette da malattia di Alzheimer o con decadimento cognitivo. La RSA Aperta è un servizio che permette di erogare le prestazioni di cui un anziano ha bisogno direttamente presso il suo domicilio oppure presso la RSA. L'Asl, a seguito dell'esito della valutazione multidimensionale, predispone il Progetto Individuale indicandone la durata. L'esito della valutazione deve essere tradotto in un profilo assistenziale corrispondente ad un pacchetto di interventi a bassa, media e/o alta intensità, collegato ad un preciso valore mensile di voucher. La Fondazione, sulla base del Progetto Individuale predisposto dall'Asl, ed in particolare in relazione ai profili definiti, deve comporre i pacchetti con le prestazioni che meglio rispondono ai bisogni dell'anziano, offrendo quindi un intervento flessibile e personalizzato. Il tipo di prestazioni erogate riguarda tutte le necessità di cura della persona anziana, ad esempio problemi di movimentazione, difficoltà a fare il bagno, disturbi nell'alimentazione, medicazioni, interventi sanitari.



*L'interno di una stanza*

## UNITÀ D'OFFERTA

### ATTIVITÀ SANITARIA

Il servizio medico, di cui fanno parte anche alcuni geriatri, coordinato dalla Direzione Sanitaria, garantisce l'**assistenza medica**, integrata da **prestazioni specialistiche** assicurate agli ospiti presso il poliambulatorio adiacente alla Rsa. Gli ospiti su richiesta del medico di reparto possono anche accedere alle prestazioni podologiche.

### ATTIVITÀ RIABILITATIVA

Il **servizio di Fisiatria**, i cui operatori terapisti della riabilitazione, massoterapisti e logopedista, sono coordinati dal medico fisiatra, eroga agli Ospiti, in un'attrezzata palestra ed ai piani di degenza, prestazioni riabilitative per la cura, il recupero funzionale e la rieducazione motoria, nonché interventi di attivazione di gruppo o singoli. Il servizio inoltre fornisce terapie fisiche quali ultrasuoni, radarterapia, ultravioletti, infrarossi e marconiterapia.



*Un'infermeria*



*La palestra per la riabilitazione*

### ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA (ASSISTENZA TUTELARE)

L'**assistenza sanitaria** in reparto è garantita, oltre che dal medico, dalla responsabile di reparto, dal personale infermieristico e dagli ausiliari socio assistenziali, che collaborano nel fornire assistenza agli ospiti nell'intero arco della giornata. Il servizio è regolato secondo le procedure definite dal Sistema Qualità UNI EN ISO 9001: 2008 dell'Ente, certificato dal 2005. Su richiesta dei familiari, in particolari casi di necessità, possono essere ammessi nella Casa, vicino agli Ospiti, persone addette all'assistenza, in

sostituzione del familiare stesso. Tali persone non svolgono le prestazioni che fanno parte delle mansioni del personale infermieristico e ausiliario. I familiari mantengono direttamente i rapporti con gli addetti all'assistenza e devono segnalare la presenza degli stessi in RSA alla Responsabile del Servizio Infermieristico ed Assistenziale.

### ATTIVITÀ SOCIALE E ANIMATIVA

Il servizio promuove **attività di animazione** volte a favorire lo svago e la socializzazione, a mantenere vivi gli interessi degli Ospiti e a prevenire il decadimento psicofisico, valorizzando le abilità residue. Al mattino le attività ricreative ed espressive, quali il gioco della tombola e il disegno si svolgono prevalentemente in Sala Del Grande e ai piani. Nel pomeriggio gli animatori si recano nei soggiorni dei piani per lavorare in piccoli gruppi o proporre giochi finalizzati a coinvolgere tutti. Durante l'anno per offrire altre opportunità di svago vengono organizzate gite nei dintorni, feste a tema e feste di compleanno per gli Ospiti alle quali è gradita la partecipazione dei familiari. Un'importante attività di questi ultimi anni è costituita dalla pet therapy, mirata alla socializzazione e alla stimolazione cognitivo/sensoriale attraverso l'interazione con dei "cani sociali" guidati da un conduttore specializzato.



*Un bagno assistito*

## GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata vede normalmente coinvolta tutta l'equipe di assistenza della struttura dai medici, al personale infermieristico e di riabilitazione, agli ASA (Ausiliari Socio Assistenziali), agli animatori, ai volontari, ecc.

La giornata è programmata a titolo esemplificativo secondo le linee guida dello schema seguente:

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>ore 7.00- 9.00</b>   | Risveglio del mattino<br>Le attività di igiene (bagni programmati–igiene del corpo/orale) e la vestizione sono assicurate favorendo la conservazione delle autonomie residue, con l'assistenza sostitutiva e/o compensativa nella misura necessaria.<br>Prestazioni sanitarie.<br>Terapie farmacologiche.<br>Mobilizzazione.<br>Il personale accompagna e assiste gli Ospiti in sala da pranzo per la prima colazione. |
| <b>ore 9.00- 12.00</b>  | Attività di animazione.<br>Deambulazione assistita – fisiokinesiterapia.<br>Visite mediche periodiche e specialistiche.<br>Idratazione e spuntino a metà mattina.<br>Igiene intima e cambio pannolone.   |
| <b>ore 12.00- 15.00</b> | Il personale accompagna e assiste gli Ospiti in sala da pranzo dove è servito il pranzo.<br>Viene posta l'attenzione alle diverse necessità alimentari (diete).<br>Terapie farmacologiche.<br>Riposo pomeridiano, chi desidera è accompagnato a letto.<br>Igiene intima e cambio pannolone.  |
| <b>ore 15.00- 18.00</b> | Attività di animazione consone alle capacità individuali o di gruppi omogenei.<br>Idratazione e spuntino a metà pomeriggio.<br>Partecipazione a funzioni religiose, per chi è interessato alle ore 16.00.  |
| <b>18.00- 20.00</b>     | Il personale accompagna e assiste gli Ospiti in sala da pranzo dove è servita la cena.<br>Terapie farmacologiche.<br>Preparazione per la notte.<br>Igiene intima e cambio pannolone.   |
| <b>ore 20.00- 7.00</b>  | Controllo e assistenza notturna, medica, infermieristica e tutelare.   |

## SERVIZIO RELIGIOSO

L'Ente garantisce agli Ospiti il servizio religioso cattolico, curato dal **Cappellano residente** nella RSA, con la collaborazione delle **Suore** anch'esse residenti.

La Santa Messa, celebrata nella Cappella della RSA ha i seguenti orari:

|                |           |
|----------------|-----------|
| giorni feriali | ore 7.00  |
| prefestivo     | ore 16.00 |
| festivo        | ore 9.15  |

Per coloro che non sono in grado di assistervi personalmente è possibile seguire le funzioni religiose grazie al sistema di TV a circuito chiuso dai soggiorni dei piani e dalle camere.



*La scultura nella Cappella*



*La Cappella*

## VOLONTARIATO

Sono presenti nella RSA volontari che operano sia singolarmente che in organizzazioni di volontariato, tra cui l'Associazione "**Voi e Noi insieme**" (nata proprio presso la Casa Perini nel 1976 e iscritta al Registro regionale delle associazioni) e l'**AVULSS**, associazione di volontari in ambito socio-sanitario riconosciuta a livello nazionale. I volontari, in base al progetto prescelto, partecipano alla realizzazione di attività culturali, animative e di socializzazione, con affiancamento al personale dedicato.



*La sala polivalente Angela e Adele Del Grande*

## MODALITA' DEI SERVIZI

### RISTORAZIONE

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

|                 |   |
|-----------------|---|
| prima colazione | ore 08.15   |
| pranzo          | ore 12.00   |
| cena            | ore 18.30 (piano rialzato)<br>ore 18.00 (altri piani) |

I **menu** proposti sono studiati per essere equilibrati sia dal punto di vista calorico che nutrizionale e vengono offerti due tipi di menu differenti a seconda della stagione, uno estivo ed uno invernale. Settimanalmente il menu viene esposto al piano e consente differenti possibilità di scelta ed i pasti possono essere personalizzati per rispondere a particolari esigenze dietetiche dell'ospite. I parenti, se lo desiderano, possono usufruire di pasti nella mensa della RSA acquistando i **buoni pasto**.



*Una sala da pranzo*

### **TELEVISIONE**

Ogni piano è dotato di apparecchi televisivi nei soggiorni comuni, inoltre gli ospiti possono dotarsi del proprio **televisore**, previ accordi con l'Ente.

### **TELEFONO**

Al piano rialzato è a disposizione un **telefono pubblico** con funzionamento a scheda telefonica.

Gli ospiti sono raggiungibili telefonicamente attraverso apparecchi cordless a disposizione sui piani; a richiesta possono usufruire del telefono in camera.

### **DISTRIBUZIONE AUTOMATICA BEVANDE E ALIMENTI**

Nel salone adiacente alla portineria sono collocati **distributori** di bevande calde e fredde, gelati e piccoli snack, disponibili sia per gli ospiti che per i visitatori.

### **PARRUCCHIERE**

Nella RSA è a disposizione tutti i giorni delle signore Ospiti una **parrucchiera** che, oltre al previsto trattamento periodico, effettua anche prestazioni aggiuntive a pagamento.

Per gli ospiti uomini è previsto il servizio di **barba e capelli**.

### **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

Per gli ospiti della RSA è previsto il servizio di **lavanderia** per la biancheria personale, senza oneri aggiuntivi.

Il giorno dell'ingresso i parenti portano in lavanderia i capi di abbigliamento, ai quali vengono applicate delle etichette che permettono il riconoscimento dell'ospite e delle modalità di lavaggio.

Ai parenti è comunque lasciata la possibilità di provvedere in proprio al lavaggio dei capi personali dell'ospite.



*Un salone interno*

## RETTE

### RSA (vedi allegato n. 4)

La retta **comprende**:

- assistenza medica e farmaceutica di base e ausili per incontinenti;
- assistenza infermieristica;
- terapie riabilitative;
- servizio di igiene personale con bagni assistiti;
- servizio di podologia, trattamenti curativi ed estetici;
- servizio di parrucchiera e barbiere;
- ristorazione;
- animazione;
- servizio di lavaggio e stiratura della biancheria;
- servizio di trasporto in ambulanza, escluso quando richiesto dalla famiglia;
- servizio di vestizione della salma.

La retta **non comprende**:

- prestazioni specialistiche richieste dalla famiglia;
- assistenza protesica;
- servizio pasti in camera;
- telefono.



*Vista esterna della struttura*

## INFORMAZIONI UTILI

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – URP

Gli ospiti ed i loro familiari possono esprimere, attraverso il “**Questionario di soddisfazione**” (all. n. 2) e la “Scheda di segnalazione disfunzioni, suggerimenti e reclami” (all. n. 3), valutazioni sulla qualità dell’assistenza in RSA e dei vari servizi offerti. La Scheda compilata può essere spedita o consegnata in portineria. L’Ufficio Relazioni con il Pubblico è tenuto, fatte le opportune verifiche, a contattare il mittente della segnalazione fornendo, ove necessario, risposta scritta. La risposta dell’ufficio relazioni con il pubblico deve pervenire all’utente entro 30 giorni.

### SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Periodicamente si provvede a rilevare la soddisfazione degli ospiti nonché a raccogliere suggerimenti e rilievi critici attraverso la compilazione di appositi **questionari**. I risultati delle rilevazioni vengono divulgati durante le assemblee di piano e l’assemblea annuale dei parenti.

### ORARIO DI VISITA

Gli ospiti possono ricevere visite liberamente durante tutto l’arco della giornata festivi compresi **dalle ore 8.00 alle 20.00**. E’ comunque consigliabile non accedere alla struttura in orari che interferiscono con le principali attività assistenziali. In caso di particolare necessità, è possibile la permanenza del familiare durante le ore notturne, previa autorizzazione del Medico di reparto. Ad ogni visitatore viene rilasciato alla reception d’ingresso un pass dopo la consegna di un documento d’identità.

### PERMESSO DI USCITA

La richiesta di permesso deve essere presentata, di norma, almeno il **giorno precedente** la data di uscita dell’ospite dalla RSA, e l’uscita viene concessa (nella giornata dalle ore 8.00 alle ore 20.00), quando le condizioni di salute lo permettono. Ogni uscita dell’Ospite dalla RSA deve essere autorizzata dal medico di reparto per consentire di segnalare ai parenti stessi eventuali particolari prescrizioni. I parenti devono sottoscrivere il permesso e si impegnano ad assistere l’Ospite fino al rientro in RSA.

## TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto della Legge 196/03 gli operatori sono tenuti a mantenere la massima **riservatezza** sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente.

Al momento della presentazione della domanda di ingresso in RSA, viene chiesto all'ospite il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari.

## FOTOCOPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che l'ospite, o altra persona formalmente delegata, inoltri domanda all'**Ufficio Segreteria**. La copia verrà rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta.

## CERTIFICATI

La richiesta di certificati medici deve essere presentata presso l'**Ufficio Segreteria**.

## DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI

La Fondazione si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'ospite, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutto il personale operante nella struttura è dotato di un **cartellino di riconoscimento**, sempre visibile all'ospite e ai familiari.

## CODICE ETICO

Il Codice Etico del Fondazione è consultabile sul sito [www.fondazionerestelli.it](http://www.fondazionerestelli.it) alla pagina moduli a cui si accede dalla home page.

## ALTRI SERVIZI OFFERTI dalla Fondazione Giuseppe Restelli

- **Mini alloggi protetti** (residenzialità leggera) – vedi specifica carta dei servizi e sito
- **Assistenza domiciliare integrata** – vedi specifica carta dei servizi e sito
- **RSA aperta / leggera in RSA** – vedi specifica carta dei servizi e sito



Allegato n°1

## CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI

### 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 attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

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

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

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

il principio di solidarietà, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

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

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

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.

| <b>LA PERSONA HA IL DIRITTO</b>   | <b>LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE</b>   |
|---|--|
| di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà  | di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica   |
| di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti   | di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione  |
| di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza | di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità  |
| di conservare la libertà di scegliere dove vivere   | di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato  |
| di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa   | di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione |

| LA PERSONA HA IL DIRITTO   | LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE   |
|--|---|
| di vivere con chi desidera   | di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione   |
| di avere una vita di relazione   | di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione   |
| di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività  | di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo                        |
| di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale  | di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani  |
| di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. | di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana. |

## QUESTIONARIO SULL'ASSISTENZA NELLA CASA DI RIPOSO "SEN CARLO PERINI"

PIANO:  R  1°  2°  3°  4° (barrare la casella corrispondente)

Compilato da:  OSPITE  PARENTE

### QUALITÀ DELLA STRUTTURA

| Come giudica i seguenti elementi?   | insoddisfacente          | soddisfacente            | buono                    | ottimo                   | non so                   |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Pulizia ambienti                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Camere                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bagni                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Temperatura ambientale              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sala da pranzo                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Spazi comuni interni                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Spazi verdi                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| osservazioni (in stampatello) ..... |                          |                          |                          |                          |                          |
| .....                               |                          |                          |                          |                          |                          |

### TRATTAMENTO ALBERGHIERO

| Come giudica i seguenti elementi?                               | insoddisfacente          | soddisfacente            | buono                    | ottimo                   | non so                   |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Qualità del vitto   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servizio guardaroba / lavanderia                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servizi tecnici (manutenzione)                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Altri servizi (parrucchiere, barbiere, distributori automatici) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tranquillità e riservatezza                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Portineria - centralino   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| osservazioni (in stampatello) .....                             |                          |                          |                          |                          |                          |
| .....   |                          |                          |                          |                          |                          |

### ASSISTENZA MEDICA

| Come giudica l'assistenza medica in base ai seguenti parametri? | insoddisfacente          | soddisfacente            | buono                    | ottimo                   | non so                   |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Disponibilità   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Colloqui con i famigliari                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Approccio all'ospite  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| osservazioni (in stampatello) .....                             |                          |                          |                          |                          |                          |
| .....   |                          |                          |                          |                          |                          |

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

| Come giudica l'assistenza infermieristica in base ai seguenti parametri? | insoddisfacente          | soddisfacente            | buono                    | ottimo                   | non so                   |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Risposta ai bisogni dell'ospite  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rapporti con i famigliari  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Approccio all'ospite   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| osservazioni (in stampatello) .....                                      |                          |                          |                          |                          |                          |
| .....  |                          |                          |                          |                          |                          |

## ASSISTENZA PERSONALE AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE

Come giudica l'assistenza del personale ausiliario in base ai seguenti parametri?

|  | insoddisfacente          | soddisfacente            | buono                    | ottimo                   | non so                   |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Tempestività di risposta alle chiamate | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rapporti con i famigliari              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Approccio all'ospite                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| osservazioni (in stampatello) .....    |                          |                          |                          |                          |                          |
| .....                                  |                          |                          |                          |                          |                          |

## SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Come giudica il Servizio di Riabilitazione in base ai seguenti parametri?

|                                     | insoddisfacente          | soddisfacente            | buono                    | ottimo                   | non so                   |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Rapporto con i famigliari           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Approccio all'ospite                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| osservazioni (in stampatello) ..... |                          |                          |                          |                          |                          |
| .....                               |                          |                          |                          |                          |                          |

## SERVIZIO ANIMAZIONE E TERAPIA OCCUPAZIONALE

Come giudica il Servizio d'Animazione in base ai seguenti parametri?

|                                      | insoddisfacente          | soddisfacente            | buono                    | ottimo                   | non so                   |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Varietà delle attività               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Grado di coinvolgimento degli ospiti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Approccio all'ospite                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| osservazioni (in stampatello) .....  |                          |                          |                          |                          |                          |
| .....                                |                          |                          |                          |                          |                          |

## DIREZIONE E UFFICI

Come giudica il lavoro della Direzione e degli Uffici (Ufficio Accettazione, Segreteria, Amministrazione) in base ai seguenti parametri?

|                                    | insoddisfacente          | soddisfacente            | buono                    | ottimo                   | non so                   |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Funzionalità del servizio          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Chiarezza nel fornire informazioni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Disponibilità                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tutela della riservatezza          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| osservazioni (in stampatello)..... |                          |                          |                          |                          |                          |
| .....                              |                          |                          |                          |                          |                          |

## RAPPORTO QUALITÀ - RETTE

Come giudica il rapporto fra il costo mensile della retta applicata e i servizi offerti?

|  | insoddisfacente          | soddisfacente            | buono                    | ottimo                   | non so                   |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## NOTE ED OSSERVAZIONI FINALI

.....

.....

.....

.....



*Fontana nel giardino nucleo protetto*





EDIZIONE ANNO 2015



**FONDAZIONE GIUSEPPE RESTELLI O.N.L.U.S.**  
Via Carroccio, 1 - 20017 Rho (MI)  
Tel. 02.930.20.80 Fax 02.935.04.255  
C.F. 86503120155 P.IVA 08938040154  
[www.fondazioneirestellli.it](http://www.fondazioneirestellli.it) - [info@fondazioneirestellli.it](mailto:info@fondazioneirestellli.it)