



# CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)  
**VILLA DEL SORRISO**  
VIA DONEGANI - BORMIO



*Revisione del documento del 25/07/2025*

## PREMESSA

L'azione assistenziale condotta presso la prestigiosa Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa del Sorriso" di Bormio (SO) è ispirata a principi di ordine etico.

Fra questi spiccano quelli della trasparenza operativa e gestionale, oltre a quelli dell'informazione e del coinvolgimento della clientela e della cittadinanza.

Lo strumento che, più di altri, sembra favorire il compimento di tali principi è la Carta dei Servizi. Per tale motivo, il Consiglio d'Amministrazione è lieto di presentare un documento che vuole significare più che una semplice elencazione di informazioni.

Nella Carta si è cercato di trasferire ciò che effettivamente possa essere utile agli Utenti ed ai loro congiunti per usufruire efficacemente della RSA Villa del Sorriso e dei propri servizi, ma anche lo spirito generoso, coriaceo, determinato di un gruppo di lavoro che intende lavorare con e per il Cittadino.

Il Presidente

Dott. Arrigo Canclini

## **LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE VILLA DEL SORRISO**

### **PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE**

La Casa di Riposo "Villa del Sorriso" ha assunto dal marzo 2013 la veste di Fondazione in Partecipazione ONLUS a seguito della trasformazione da "IPAB Casa di Riposo Villa del Sorriso", in ottemperanza alla Legge Regionale n. 1 del 13/02/2003.

Trattasi di un Ente di diritto privato agente in riferimento a parametri di funzionamento (Standard strutturali, gestionali e requisiti di qualità) definiti da norme regionali e sottoposta al controllo ed alla vigilanza di Regione Lombardia, esercitati per tramite dell'Azienda Sanitaria Locale. I.

### **AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA**

L'Ente è amministrato da un'Assemblea dei Partecipanti composta da 7 membri nominati dai Comuni partecipanti, al pari dei cinque componenti del Consiglio di Amministrazione (CdA). Entrambi durano in carica per cinque anni.

### **DESTINATARI**

Di norma hanno titolo all'ammissione in R.S.A. persone fragili di età adulta (dai 65 anni) che al momento della presentazione della domanda si trovano in condizioni socio sanitarie tali da non poter restare al proprio domicilio. Condizioni che devono essere compatibili con i livelli sanitari ed assistenziali previsti dallo standard regionale di accreditamento per le R.S.A. Possono essere ammesse persone d'età inferiore a 65 anni con problemi socio-sanitari e caratteristiche assimilabili a quelle delle persone anziane, valutate ammissibili dal servizio fragilità con idonea relazione.

### **LA STRUTTURA RESIDENZIALE**

La RSA di Bormio, ha una capacità ricettiva di 80 posti letto per ospiti non autosufficienti, di cui settantadue (72) accreditati contrattualizzati dal Servizio Sanitario Regionale ed otto (8) accreditati non contrattualizzati.

La RSA riconosce quattro nuclei abitativi, disposti su due piani dell'edificio, dotati complessivamente di 36 camere doppie e otto singole.

Per ogni piano di degenza è prevista la medicheria, la sala soggiorno e da pranzo, la palestra ed il bagno assistito.

Al piano terra sono presenti la sala soggiorno comune, gli uffici, la cappella.

Locali di servizio sono posti al piano seminterrato.

Lo spostamento nei diversi ambiti della struttura é facilitata da apposita segnaletica visibile a distanza e di facile comprensione.

## I SERVIZI OFFERTI ALL'OSPITE DELLA RSA VILLA DEL SORRISO

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servizio di ristorazione</b>                   | <p>Il servizio di ristorazione viene effettuato in sala da pranzo e ai piani con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Colazione alle ore 8,15</li> <li><input type="checkbox"/> Pranzo alle ore 11,45</li> <li><input type="checkbox"/> Merenda alle ore 15,30</li> <li><input type="checkbox"/> Cena alle ore 18,30</li> </ul> <p>Il menù, articolato in 4 menù settimanali, con variazioni stagionali, si caratterizza, per ogni pasto, da due primi e due secondi ed è comprensivo di acqua, vino (se concesso dal medico), frutta o dolce. La dieta proposta tiene conto delle esigenze nutrizionali della persona e delle richieste del cliente. Su indicazione del Medico, possono essere predisposti cibi idonei alla gestione del quadro clinico. Il pranzo e la cena sono di norma serviti in camera solo agli Ospiti temporaneamente allettati per indisposizione od aggravamento clinico.</p> |
| <b>Servizio Socio Assistenziale</b>               | <p>Il Servizio Socio Assistenziale è svolto dagli operatori A.S.A., O.S.S. ed Operatori generici addetti all'assistenza, i quali forniscono assistenza diretta e primaria agli Ospiti, quali l'alimentazione, la protezione e l'igiene personale rispettando specifici protocolli, in coerenza con le indicazioni medico - infermieristiche.</p> <p>Il Coordinatore assistenziale è chiamato a mantenere i rapporti con l'utenza per tutto ciò che riguarda la dimensione alberghiera del servizio e la cura della persona.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Servizio infermieristico</b>                   | <p>Il personale infermieristico presente in struttura su tutto l'arco delle 24 ore, cura la corretta applicazione delle prescrizioni in materia infermieristica e assistenziale mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte, l'effettuazione di medicazioni, prelievi, etc. Collabora con i medici alla stesura e revisione del P.A.I. e ne cura l'applicazione. Il Coordinatore infermieristico, o suo delegato, mantiene le relazioni-comunicazioni con l'ospite e i propri familiari.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Servizio medico e specialistico</b>            | <p>L'assistenza medica di base è assicurata dai medici che operano presso la struttura al fine di favorire lo stato di benessere fisico e psicofisico degli Ospiti. E' garantito il servizio di reperibilità dei medici dell'Ente diurna e notturna (feriale e festiva), in caso di non presenza in struttura.</p> <p>L'assistenza specialistica è demandata alle strutture specializzate accreditate dal servizio sanitario.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Servizio educativo e terapia occupazionale</b> | <p>L'educatore professionale garantisce lo svolgersi delle attività educativo - animative e occupazionali, al fine di mantenere e stimolare gli interessi personali degli Ospiti, attraverso processi di socializzazione che possono contribuire al benessere dell'anziano. Inoltre, l'educatore organizza gite esterne per momenti di svago che fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Servizio di riabilitazione</b>                 | <p>Il servizio di riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue con l'utilizzo di strumenti e metodologie adeguate e, se necessario, viene proposto l'impiego di protesi ed ausili.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Servizio di pulizia</b>                        | <p>Il servizio è garantito da personale che provvede alla pulizia degli ambienti comuni</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>e sanificazione ambientale</b>                    | e alla sanificazione generale di tutta la struttura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Servizio Parrucchiera/e</b>                       | Quattro giorni alla settimana è a disposizione la parrucchiera per tutti gli Ospiti. Ogni cliente ha modo di usufruire del servizio almeno una volta al mese. Gli Ospiti che gradissero trattamenti superiori a quella mensile, piuttosto che di esecuzione della tinta o della permanente, possono richiederli alla coordinatrice assistenziale con un costo supplementare.                        |
| <b>Servizio amministrativo</b>                       | Il servizio gestisce la dimensione amministrativa della degenza, compresa la redazione della certificazione delle rette ai fini fiscali entro i termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi. Conduce altresì un servizio di tenuta valori finalizzato alla conservazione di somme di denaro non superiori ai €500,00 e di oggetti non ingombranti o di eccessiva preziosità. |
| <b>Servizio podologico</b>                           | L'organizzazione mette a disposizione una volta al mese o su richiesta specifica del medico di struttura la figura specialistica del Podologo, il quale esegue, su indicazione medica, trattamenti terapeutici quali la cura di callosità, lesioni cutanee ed ungueali.                                                                                                                             |
| <b>Servizio di Guardaroba, lavanderia e stireria</b> | La RSA è in grado di occuparsi degli indumenti e della biancheria personale degli Ospiti. Rammendi e riparazioni possono essere condotti dagli operatori della RSA su richiesta del Cliente o del rispettivo familiare e con un costo aggiuntivo.                                                                                                                                                   |

**I servizi sopra elencati sono tutti compresi nella retta di degenza. Le attività ed i servizi esclusi dalla retta di degenza sono indicati nel successivo capitolo "rette di degenza".**

## LE FIGURE PROFESSIONALI IMPEGNATE IN RSA VILLA DEL SORRISO

Tutti i gli addetti che operano in struttura a qualsiasi titolo sono dotati di cartellino di riconoscimento che riporta il nome, il cognome, la fotografia e la qualifica, visibile agli ospiti ed ai familiari.

### **DIRETTORE GENERALE**

Il Direttore generale è l'organo di direzione e gestione complessiva dell'Ente, collabora con il Consiglio d'Amministrazione alla definizione della vision e della mission aziendale e ne sovrintende il perseguimento, anche e soprattutto in un'ottica di risposta costante e qualificata alle esigenze dell'Utenza e del miglioramento continuo.

### **DIRETTORE OPERATIVO**

Il Direttore generale è l'organo di direzione e gestione operativa dell'Ente, sovrintende Al funzionamento dell'apparato produttivo-assistenziale.

### **DIRETTORE SANITARIO**

Il Direttore Sanitario è responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative all'interno della struttura, delle diagnosi, delle terapie e dell'igiene ambientale.

### **RESPONSABILE DI SEGRETERIA**

Figura chiave nella definizione dei rapporti con i Clienti, Operatori e Fornitori per il disbrigo delle protiche amministrative di propria competenza.

E' responsabile dei rapporti con la clientela nell'ambito della customer satisfaction e delle relazioni con il pubblico.

### **MEDICO**

Garantisce con la sua presenza le prestazioni sanitarie di cui possono aver bisogno gli ospiti e mediante costanti controlli ne verifica l'evoluzione delle condizioni di salute.

### **COORDINATORE INFERMIERISTICO**

Collabora con il Direttore Sanitario nell'organizzazione operativa del processo infermieristico e nella valutazione del settore di pertinenza.

### **COORDINATORE ASSISTENZIALE**

Collabora con il Direttore Sanitario nell'organizzazione operativa del processo assistenziale e nella valutazione del settore di pertinenza.

### **REFERENTE SERVIZI COMPLEMENTARI**

Collabora con il Direttore operativo nell'organizzazione dei servizi di ristorazione, lavanderia, manutenzione, pulizie ambientali, trasporto e nella valutazione produttiva degli stessi.

### **ANIMATORE**

Promuove attività di animazione e ricreazione nonché il mantenimento degli interessi specifici degli ospiti e interviene nella prevenzione del decadimento psico-fisico, in stretto collegamento con i terapisti della riabilitazione.

### **INFERMIERI PROFESSIONALI**

L'infermiere è l'operatore sanitario che, in possesso di laurea e dell'iscrizione all'Albo professionale, è responsabile dell'assistenza infermieristica, che si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari, di natura tecnica, relazionali ed educativi. La responsabilità dell'infermiere consiste nel curare e prendersi cura della persona, nel rispetto della vita, della salute, della libertà e della dignità dell'individuo.

### **OPERATORE SOCIO SANITARI (OSS)**

Svolge mansioni di tipo assistenziale (vestizione, deambulazione, somministrazione pasti, cura dell'igiene personale) e di supporto alle attività sanitarie e tecnico-infermieristiche, come il RSA - BORMIO

controllo della corretta assunzione di farmaci e la sanificazione degli ambienti.

#### **AUSILIARI SOCIO ASSISTENZIALI (ASA)**

Gli ASA prestano un'assistenza di tipo "tutelare" che risponde in termini di assistenza diretta alla persona che si attua mediante l'erogazione di prestazioni primarie: alimentazione, mobilitazione, igiene, protezione.

#### **TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE**

Forniscono le necessarie prestazioni riabilitative secondo la patologia degli ospiti al fine di migliorare la residua capacità del soggetto, prevenire e ritardare l'insorgenza e l'evoluzione di disabilità.

#### **OPERATORI GENERICI ADDETTI ALL'ASSISTENZA**

E' una figura professionale chiamata a collaborare con operatori socio-sanitari qualificati allo svolgimento di attività di cura e accudimento di persone con diversi livelli di auto-sufficienza psico-fisica, contribuendo al mantenimento dell'autonomia e del benessere.

#### **CUOCO**

E' addetto alla preparazione dei pasti e delle diete. Collabora nella stesura dei menù stagionali.

#### **ADDETTE ALLA PULIZIA GENERALE**

Svolgono attività di pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature al fine di salvaguardare l'igiene ambientale.

#### **ADDETTE ALLA LAVANDERIA**

Si occupano del lavaggio e della consegna dei capi personali degli ospiti della biancheria piana nelle camere.

### **CODICE ETICO E METODOLOGIA DI LAVORO**

La R.S.A. si è dotata di un CODICE ETICO contenente valori e principi che devono ispirare e guidare quotidianamente gli operatori nella loro attività. Tra questi spiccano i concetti di valorizzazione delle risorse umane, onestà, completezza dell'informazione, responsabilità verso la collettività e qualità.

La qualità del servizio di RSA è definita sulla base delle seguenti condizioni organizzative:

- Orientamento costante al Cliente;
- Organizzazione per processi;
- Lavoro per obiettivi;
- Coinvolgimento e responsabilizzazione dei lavoratori;
- Integrazione lavorativa mediante lavoro d'equipe;
- Programmazione e controllo sistematico delle attività e dei processi;
- Logica del miglioramento continuo.

### **LA VITA QUOTIDIANA IN RSA VILLA DEL SORRISO**

#### **GIORNATA TIPO NELLA RSA**

|                |                            |
|----------------|----------------------------|
| Ore 7,00 -8,00 | Sveglia e igiene personale |
| Ore 8,15       | Colazione                  |

RSA - BORMIO

Pag. 7

|                  |                                                                                                                                                    |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ore 8,30-11,45   | Visite mediche e trattamenti sanitari. Attività di fisioterapia individuale e di gruppo. Animazione in salone. Stimolazione cognitiva individuale. |
| Ore 11,45        | Pranzo                                                                                                                                             |
| Ore 13,00-14,00  | Riposo                                                                                                                                             |
| Ore 15,30-16,15  | Merenda                                                                                                                                            |
| Ore 14,00, 17,00 | Animazione (giochi, gite, etc..) e fisioterapia                                                                                                    |
| Ore 17,00        | S. messa (il mercoledì)                                                                                                                            |
| Ore 18,30        | Cena                                                                                                                                               |
| Ore 20,00        | Ritiro nelle proprie camere per il riposo notturno                                                                                                 |

### **MENU' TIPICO GIORNALIERO E SETTIMANALE**

Il menù tipico giornaliero è così strutturato:

1. Colazione costituita da:
  - Bevande calde adeguatamente dolcificate (latte caffè e the) con pane oppure fette biscottate oppure biscotti da prima colazione. Yogurt. Brioches fresche il sabato e la domenica.
2. Pranzo che prevede:
  - Un primo piatto a base di pasta, riso, gnocchi, pasta all'uovo preparato con condimenti elaborati o semplici in rapporto al gusto e alle esigenze nutritive degli ospiti. In alternativa è prevista la minestrina in brodo.
  - Un secondo piatto a base di carne preparato con tecniche volte a mantenere inalterati i principi nutrizionali. Due volte alla settimana pesce.
  - Un contorno con la possibilità di scegliere tra due o tre differenti tipi di verdura.
  - Frutta fresca di stagione o un dessert.
3. Cena costituita da:
  - Creme, passati di verdura, zuppe, tortellini o ravioli in brodo, minestrina.
  - Un secondo piatto composto da carne, uova, tortini di verdure o salumi.
  - Formaggio con la possibilità di scelta tra due diversi tipi.
  - Verdure come a pranzo
  - Frutta fresca e cotta

Il medico in accordo con l'ospite può prescrivere diete personalizzate sulla base delle sue effettive esigenze nutritive.

Per l'ospite con problemi di disfagia vengono somministrati alimenti omogenei preparati mediante specifiche attrezzature installate presso la struttura.

Il menù giornaliero, corredato di ricette e di elenco degli allergeni contenuti nelle diverse pietanze, è disponibile in sala da pranzo.

## VISITE IN RSA VILLA DEL SORRISO

### VISITE GUIDATE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

L'Ente ha predisposto, compatibilmente con il Piano Operativo Pandemico, la possibilità di effettuare una visita guidata all'interno della struttura a favore di potenziali Utenti e loro familiari, con il Coordinatore infermieristico e/o assistenziale al fine di condividere le condizioni logistiche ed organizzative legate all'assistenza del Cliente.

### ORARIO VISITE PARENTI

Le visite agli ospiti sono organizzate in rapporto al "Piano Operativo Pandemico".

In fase di attenuazione od assenza di pandemia possono essere effettuate liberamente negli spazi dedicati in ogni giorno dell'anno dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

L'effettuazione della visita si deve svolgere nelle seguenti modalità:

- segnalazione all'addetto alla portineria della propria presenza e richiesta di accesso al piano di degenza;
- raggiungimento attraverso ascensore dedicato ai visitatori o tramite scale del nucleo e richiesta presso la reception di piano dell'interazione con il proprio congiunto;
- passaggio alla sala comune per le visite posta al piano terra della RSA od in altro ambito interno od esterno consentito al pubblico. Qualora si volesse allontanarsi dalla struttura, è fatto obbligo segnalarlo all'infermiere responsabile di nucleo, sottoscrivendo il rispettivo modulo di uscita.
- Ritorno nel nucleo ed affidamento del proprio congiunto al personale di piano.

Pur nella libertà di entrata in struttura nella fascia oraria sopra indicata, è consigliato ai Visitatori di accedere ai nuclei esclusivamente nelle fasce orarie dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00, al fine di evitare di ostacolare l'attività sanitario assistenziale, rappresentata, in particolare da visite mediche, medicazioni e somministrazioni di terapie, alzata/messa a letto, cura/igiene del corpo e pulizia delle camere, nonché durante i pasti.

Non sono consentite visite nelle camere di degenza se non per ragioni particolari e previa autorizzazione rilasciata dal Direttore sanitario.

In fase di allerta o pandemia le visite interne alla struttura e le uscite dalla stessa sono sospese sino a nuova indicazione del responsabile medico dell'emergenza pandemica.

### ORARI DI RICEVIMENTO DIREZIONALE

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle 13:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 9,00 alle 12,00.

Il Presidente, il Direttore generale, il Direttore sanitario, il Direttore operativo ed i Coordinatori assistenziale ed infermieristico ricevono previo appuntamento.

## AMMISSIONE DELL'OSPITE ALLA RSA VILLA DEL SORRISO E CONTINUITA' ASSISTENZIALE

### REGOLAMENTO DI ACCESSO ALLA RSA VILLA DEL SORRISO

L'anziano o il suo familiare che intende presentare richiesta di ammissione in R.S.A. può chiedere informazioni a:

- Fondazione in Partecipazione Casa di Riposo Villa del Sorriso, sede operativa di Via Donegani s.n., Bormio;
- Servizio Sociale di Base, presso il Comune di Residenza e presso l'Ufficio di piano della Comunità Montana di residenza;
- Servizio Anziani e adulti Non Autosufficienti dell'ATS della Montagna, Via Nazario Sauro n. 36 Sondrio.

#### MODALITA' DI ACCESSO SU POSTI ACCREDITATI CONTRATTUALIZZATI

##### La domanda di ammissione

La domanda di ammissione su posti letto per i quali è prevista la compartecipazione alla spesa sanitaria di degenza da parte del servizio sanitario regionale, consiste in un modello cartaceo che può essere richiesto agli uffici amministrativi della Fondazione o scaricato direttamente dal sito internet istituzionale ([www.rsabormio.it](http://www.rsabormio.it)). Il modello, denominato "Modello unico per l'inserimento nei posti accreditati delle residenze sanitarie assistenziali della Provincia di Sondrio", deve essere debitamente compilato nella parte anagrafica dall'interessato o dalla persona di riferimento, e dal medico curante per gli aspetti sanitario-assistenziali. Segue la presentazione presso gli uffici amministrativi della Fondazione-RSA, piuttosto che inviata tramite posta ordinaria RSA Villa del Sorriso via Donegani s.n. 23032 Bormio (SO) o via mail a [villasorriso@rsabormio.it](mailto:villasorriso@rsabormio.it).

Si specifica che l'Utente ha modo di indicare nella domanda di ammissione eventuali altre strutture della Provincia di Sondrio, oltre alla RSA Villa del Sorriso a cui sta inviando il documento stesso, per le quali chiede di essere inserito nelle rispettive liste d'attesa secondo i criteri di composizioni definiti autonomamente da ciascuna realtà assistenziale.

##### La composizione della lista

La domanda di ammissione viene inserita d'ufficio nella lista d'attesa suddivisa in otto classi, corrispondenti al livello di gravità/complessità clinico-assistenziale decretata attraverso il metodo SOSIA (schede di osservazione intermedia dell'assistenza).

Per ciascuna delle otto classi SOSIA, la lista riconosce i seguenti criteri di priorità di collocazione del candidato:

1. Urgenze segnalate dal servizio di Fragilità dell'ATS della Montagna, Distretto di Bormio-Tirano per un massimo di 2 segnalazioni all'anno;
2. Anzianità della Domanda a parità di Classe SOSIA
3. Residenti nei comuni di Bormio, Valdidentro, Valdisotto, Valfurva e Livigno;
4. Residenti negli altri comuni della Provincia di Sondrio;
5. Residenti fuori dalla Provincia di Sondrio.

### **Criteri di ammissione**

Le decisioni sull'ammissione degli ospiti in R.S.A. competono al direttore generale, al direttore operativo ed al direttore sanitario, e il criterio di chiamata degli utenti avverrà scorrendo la lista nella classe corrispondente alla tipologia del posto letto resosi disponibile. Ovvero, essendo la RSA Villa del Sorriso strutturata organizzativamente nelle quattro tipologie di nuclei sanitario-assistenziali sotto indicati, in rapporto alla classificazione del posto letto, viene ripresa la rispettiva classe della lista d'attesa definita secondo la categoria SOSIA, partendo dal primo candidato. In caso di rifiuto, si passa al candidato successivo ed il candidato che ha rifiutato può decidere se rimanere o meno in lista d'attesa alla stessa posizione di priorità d'accesso.

Le quattro tipologie di nuclei sono le seguenti:

- nucleo "Quarzo" per assistiti con gravi compromissioni cognitive e non auto sufficienti;
- nucleo "Rubino" per persone con gravi deficit di non autosufficienza;
- nucleo "Corallo" per utenti a medio livello di non autosufficienza;
- nucleo "Smeraldo" per ospiti a basso livello di non autosufficienza.

In presenza di una situazione di coppia, l'anziano non ammesso avrà il diritto di precedenza, purchè risponda al criterio della tipologia di posto letto resosi disponibile.

La lista viene aggiornata in tempo reale in base alle nuove domande pervenute.

### **Accettazione della proposta d'ingresso**

- a) La proposta di ammissione viene formulata dalla Direzione della RSA con comunicazione telefonica.
- b) Da tale proposta decorre il termine perentorio di 24 ore per l'accettazione. La mancata accettazione configura il comportamento concludente di rinuncia all'ammissione.
- c) L'ingresso effettivo viene concordato con l'amministrazione della RSA e dal momento dell'accettazione non possono decorrere più di 72 ore, salvo eccezioni, in cui comunque la RSA si riserva il diritto di richiesta di versamento della retta a copertura dei giorni di posticipazione.
- d) All'accettazione della proposta di ingresso, segue la stipula del contratto di erogazione del Servizio di RSA e la segnalazione, sempre su portale "Health portal" della data di ricovero.
- e) Al momento dell'ingresso viene data la possibilità di compilare il modello di richiesta di cancellazione della domanda dalla lista d'attesa.

### **MODALITA' DI ACCESSO SU POSTI ACCREDITATI NON CONTRATTUALIZZATI**

La domanda di ammissione che riguarda i posti letto per i quali non è prevista la compartecipazione alla spesa sanitaria di degenza da parte del servizio sanitario regionale deve essere formulata avvalendosi di uno specifico modello cartaceo che differisce da quello adottato per la richiesta di accesso su posti letto accreditati contrattualizzati e che può essere richiesto agli uffici amministrativi della Fondazione o scaricato direttamente dal sito internet istituzionale ([www.rsabormio.it](http://www.rsabormio.it)). Il modello è denominato "Domanda di ammissione posti accreditati non contrattualizzati", deve essere debitamente compilato nella parte anagrafica dall'interessato o dalla persona di riferimento. Alla stessa deve essere allegata una relazione medica riportante le condizioni clinico-assistenziali del richiedente il ricovero, oltre alla terapia in corso ed agli ausili utilizzati. La relazione medica può coincidere con quella presentata per l'accesso su posti letto accreditati contrattualizzati e ripresa dal "Modello unico per l'inserimento nei posti accreditati delle residenze sanitarie assistenziali della Provincia di Sondrio".

La domanda di ammissione deve essere presentata agli uffici amministrativi della Fondazione-RSA, piuttosto che inviata tramite posta ordinaria all'indirizzo RSA Villa del Sorriso via Donegani, 9 23032 Bormio (SO) o via mail a [villasorriso@rsabormio.it](mailto:villasorriso@rsabormio.it).

Le domande riconosciute come idonee e complete vengono riportate in due liste d'attesa.

La prima riguarda tre posti letto accreditati non contrattualizzati riservati al Comune di Livigno, in riferimento alla convenzione pattuita in data 27/12/2012.

I criteri di costituzione di tale lista:

1. Priorità accertate;
2. Anzianità della Domanda.

La seconda lista si caratterizza, invece, per i seguenti criteri di costituzione:

1. Residenti nei comuni di Bormio, Valdidentro, Valdisotto e Valfurva;
2. Priorità accertate;
3. Residenti negli altri comuni della Provincia di Sondrio;
4. Residenti fuori dalla Provincia di Sondrio.
5. Anzianità della Domanda.

Anche per i posti letto accreditati non contrattualizzati vigono le condizioni sancite per quelli contrattualizzati ed elencati nel paragrafo precedente in termini di individuazione dell'Utente candidato, in rapporto alla tipologia di nucleo in cui si è reso disponibile un posto di accoglienza.

La scelta dei candidati da accogliere passa nuovamente da una decisione congiunta direzionale.

#### **Accettazione della proposta d'ingresso su posto accreditato non contrattualizzato**

- a) La proposta di ammissione viene formulata dalla Direzione della RSA con comunicazione telefonica.
- b) Da tale proposta decorre il termine perentorio di 24 ore per l'accettazione. La mancata accettazione configura il comportamento concludente di rinuncia all'ammissione.
- c) L'ingresso effettivo viene concordato con l'amministrazione della RSA e dal momento dell'accettazione non possono decorrere più di 72 ore, salvo eccezioni, in cui comunque la RSA si riserva il diritto di richiesta di versamento della retta a copertura dei giorni di posticipazione.
- d) All'accettazione della proposta di ingresso, segue la stipula del contratto di erogazione del Servizio di RSA su posti accreditati non contrattualizzati.

### **PRESA IN CARICO DELL'OSPITE**

L'accoglienza dell'Ospite è gestita dall'èquipe medico-assistenziale e dalla Direzione i quali sono chiamati ad acquisire preventivamente tutte le informazioni disponibili, utili alla gestione socio-sanitaria-assistenziale dell'ospite ed alla programmazione di un piano assistenziale individualizzato.

Tali informazioni sono, in genere, frutto di relazioni redatte, in ottica di continuità assistenziale, da medici di medicina generale, specialisti, medici ospedalieri, operatori socio-sanitari di strutture di ricovero o servizi domiciliari.

La RSA, allo scopo di tutelare e garantire la qualità dei suoi servizi, si riserva un periodo di osservazione di un mese, per valutare la compatibilità tra le esigenze dell'ospite e le caratteristiche organizzative generali della struttura (in caso di evidenza di incompatibilità, la Direzione si riserva il diritto della dimissione). Durante la permanenza in struttura, la Direzione può decidere di assegnare all'ospite una camera diversa da quella iniziale. Per le persone in condizioni di fragilità, a causa di disabilità intellettive, la Direzione richiede la nomina di un Amministratore di Sostegno o di un Tutore ai fini contrattuali e della condivisione del Piano Sanitario- Assistenziale.

## ALTRE INFORMAZIONI PER L'AMMISSIONE

È necessario che l'Ospite consegni all'ammissione i seguenti documenti:

- carta d'identità;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria e di esenzione ticket;
- tessera d'invalidità;
- documentazione sanitaria (lettere di dimissione, prescrizioni farmacologiche e certificazioni mediche, referti di esami, ecc...).

Si consiglia inoltre di portare in struttura eventuali ausili in dotazione, farmaci attualmente assunti e un corredo consono alla stagione. Per quanto concerne oggetti di valore e denaro è attivo presso l'ufficio amministrativo il servizio di custodia. Si precisa in tal senso che l'amministrazione declina ogni responsabilità sullo smarrimento o furto di oggetti di valore custoditi nelle camere di degenza. Capi di vestiario, ausili-protesi ed effetti personali di uso quotidiano del Cliente, non depositati presso la Direzione della RSA non sono oggetto di custodia e responsabilità dell'Ente.

## CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La continuità assistenziale può essere definita come la garanzia nel passaggio di presa in carico di un Ospite in trattamento sanitario-assistenziale, tale da offrire costanza e linearità nell'erogazione di prestazioni e servizi. È quindi un processo dove, individuati i bisogni dell'Ospite, viene prestata un'assistenza continuativa da un livello di cura ad un altro sia esso residenziale, ospedaliero, domiciliare o altra realtà. I protagonisti di tali settori operativi sono chiamati ad interagire trasferendosi informazioni e, all'occorrenza, materiali od attrezzature, in modo particolare nelle fasi di trasferimento dell'Ospite (ricoveri ospedalieri, trasferimento ad altre strutture, rientro al domicilio), con il precipuo scopo di evitare interruzioni che potrebbero rivelarsi negative al processo di cura e riabilitazione. Strumento informativo privilegiato di comunicazione con unità di cura ospedaliere è rappresentato dall'estratto della cartella clinica con contenute le indicazioni anamnestiche, le terapie in atto, i referti di esami ematochimici e strumentali e le modalità di conduzione clinica. A ciò si aggiungono eventuali documentazioni sanitarie personali utili allo svolgimento del processo diagnostico-curativo successivo. Il rientro dell'Ospite in RSA dopo un periodo di ricovero impone, ai fini della continuità, l'acquisizione della lettera di dimissione, oltre che ad una riserva di farmaci necessaria per la gestione terapeutica delle prime 72 ore. La concomitante necessità di apparecchiature o strumentazioni non incluse nella dotazione obbligatoria della RSA impone la prescrizione preventiva da parte del medico specialista e la consegna alla RSA della stessa antecedente la dimissione dell'Utente. La dimissione dell'Ospite della RSA con rientro al proprio domicilio è accompagnata dalla stesura, da parte del medico di struttura, della lettera di dimissione con specificati la condizione clinico-assistenziali del momento ed i principali passaggi diagnostico-terapeutici condotti durante il ricovero. A ciò si può aggiungere la copia della cartella clinica, previa richiesta scritta da parte dell'Ospite o di un suo rappresentante. La Direzione della RSA si impegna a consegnare copia del documento entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.

## DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA RSA

L'ospite potrebbe essere chiamato a trasferirsi presso altra realtà sanitario-assistenziale, piuttosto che in altro domicilio, qualora si verificassero una o più delle seguenti condizioni:

- a. Insolvenza del pagamento della retta trascorsi 30 giorni dal termine fissato per il pagamento comporta la risoluzione del contratto per l'inadempimento e l'avvio della procedura di dimissione dell'Ospite, da effettuarsi con preventiva comunicazione al Comune di residenza dell'Ospite interessato e all'ATS della Montagna ai fini di garantire la dimissione in forma assistita. La Fondazione potrà dar corso a tale procedura solo qualora abbia adempiuto a tutti gli obblighi normativamente e contrattualmente a suo carico.
- b. Qualora sopravvenga una situazione che renda impossibile la permanenza dell'Ospite in RSA accertata e documentata dalla direzione della Fondazione. In tale fattispecie la procedura di dimissione dell'Ospite sarà effettuata con preventiva comunicazione al Comune di residenza di questo e all' ATS della Montagna ai fini di garantire la dimissione in forma assistita.
- c. Incompatibilità fra le richieste di servizio espresse dall'utente e le condizioni erogative assicurate dall'organizzazione, pattuite preventivamente con la sottoscrizione del contratto di fruizione del servizio stesso.
- d. Assenza superiore a quindici giorni non motivata da ricovero ospedaliero o da altre ragioni ritenute giustificative dell'assenza ad insindacabile giudizio del Consiglio di Amministrazione della Fondazione.
- e. Revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o del consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute e/o del regolamento di ospitalità.

L'ospite al momento della sua uscita può richiedere, attraverso apposito modello acquisibile presso la segreteria dell'Ente o sul sito internet aziendale, la fotocopia della cartella clinica e della documentazione sanitaria annessa. Il modulo di richiesta compilato dovrà essere consegnato a mano od inviato alla mail [villasorriso@rsabormio.it](mailto:villasorriso@rsabormio.it).

La Direzione si impegna a consegnare gratuitamente il documento, in formato cartaceo od elettronico, entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta.

## DIRITTI E DOVERI

# 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.

### 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 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.<br><br>Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. |
| Di vivere con chi desidera.                                                                                                                                                            | Di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Di avere una vita di relazione.                                                                                                                                                        | Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.                                                                       | Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.                                                                                                                                                                                                |
| Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.                                                                                                                   | Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. | Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.                                                                                                                                                                          |

## TUTELA GIURIDICA

La condizione di fragilità della Persona assistita che necessita di tutela può essere affrontata attraverso misure di protezione giuridica, tra le quali l'Amministratore di Sostegno. La nomina di tale figura è condotta dal Giudice Tutelare, il quale definisce il livello e le modalità di intervento su aspetti personali e patrimoniali.

L'ATS territoriale, per il tramite del proprio Ufficio di protezione giuridica, può offrire un contributo in merito alle problematiche di tutela della Persona con azioni informative e di supporto all'Utente ed alla propria famiglia.

## **I DOVERI DELLA RSA NEI CONFRONTI DEGLI OSPITI**

La R.S.A. Villa del Sorriso s'impegna a tutelare gli Ospiti garantendo:

- La dignità, la privacy, la libertà personale, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio- economiche;
- Il soddisfacimento delle esigenze primarie;
- Il mantenimento o il recupero delle capacità residue, contribuendo ad evitare od a posticipare aggravamenti e decadimenti funzionali;
- Il soddisfacimento delle esigenze di relazione e socializzazione per il mantenimento dei rapporti interpersonali.
- Assistenza socio-sanitaria continua e personalizzata, in relazione ai bisogni dell'ospite.

### **I DIRITTI DELL'OSPITE**

- L'ospite ha il diritto al rispetto della propria dignità personale e della propria sfera privata. Deve essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza o discriminazione.
- L'ospite ha il diritto di essere costantemente informato sulla sua situazione sanitaria, sulle terapie applicate e sui farmaci somministrati. A tale scopo ha il diritto di parlare con il personale medico che dovrà fornirgli tutti i chiarimenti.
- Ogni informazione sul suo stato sanitario deve essere comunicata solo a lui o a familiari espressamente designati nel rispetto della privacy.

### **I DOVERI DELL'OSPITE**

- Fornire al personale sanitario tutta la collaborazione possibile finalizzata al buon esito dell'intervento sanitario-riabilitativo;
  - Assumere le terapie e rispettare le indicazioni dietetiche prescritte;
  - Documentare all'entrata in Struttura e nelle fasi successive la propria situazione sanitaria.
  - All'entrata in R.S.A., l'Ospite deve accettare come medico curante il Direttore Sanitario dell'Ente.
  - Curare la propria immagine personale o, comunque, collaborare nei limiti delle proprie possibilità, in tutti gli aspetti, sia per la qualità della propria vita, sia per rispetto verso gli altri;
  - Tenere un comportamento corretto, tollerante e dignitoso verso gli altri;
  - Non usare in camera apparecchi ed elettrodomestici da riscaldamento, condizionamento o cottura, ferri da stiro, antizanzare, profumatori o altre apparecchiature similari;
  - Non lavare in camera indumenti personali, se non espressamente autorizzati;
  - Non arrecare disturbo con atti, rumori ed atteggiamenti molesti o utilizzando apparecchi rumorosi;
  - Non gettare acqua, immondizie o altro al di fuori degli appositi siti di raccolta;
  - Non vuotare nei sanitari materiale che possano otturarli;
  - Non introdurre alcun tipo di alimenti all'interno della stanza (fatto salvo per l'eventuale consumazione del pasto, se impossibilitati a partecipare alla ristorazione collettiva);
  - Non è permesso conservare cibo o alcolici nelle camere.
  - Non pranzare in camera se in grado di assumere i pasti collettivamente e se non espressamente autorizzati dalla Direzione;
  - Non utilizzare candele, incensi, spray deodoranti, insetticidi, ecc.;
  - Non fumare in struttura o nelle sue aree di pertinenza;
  - Non asportare da locali sanitari o dai carrelli per l'assistenza e per la pulizia materiale di alcun tipo.
- In caso di necessità chiedere al personale in servizio;

- Non asportare dai locali o danneggiare oggetti che ne costituiscano il corredo;
- Non arrecare danni agli arredi presenti nella camera ed agli altri suppellettili o attrezzature, siano tecniche o funzionali, della struttura;
- Non arrecare disturbo agli altri Ospiti: per favorire il riposo si pregano i residenti e i loro familiari di evitare il più possibile i rumori e di moderare il tono della voce ed il volume della radio o della televisione, che vanno tenute accese solamente negli orari stabiliti (esclusi gli orari notturni, dalle ore 21.00 alle ore 08.00);
- Non allontanarsi dalla struttura senza il permesso sottoscritto dal Cliente/Amministratore di Sostegno e dal responsabile sanitario;
- Acquistare (ove non prescrivibili), su indicazione dello specialista, ausili o protesi necessarie ai fini dell'assolvimento quotidiano in parziale o totale autonomia delle attività di vita quotidiana.
- L'ospite deve essere dotato di indumenti ed effetti personali sufficienti a garantire standard di comfort ed igiene come da elenco corredo consegnatogli prime dell'entrata in struttura.
- L'ospite deve rispettare il "regolamento di ospitalità della RSA", fornire al personale tutta la collaborazione possibile finalizzata al fine del buon esito delle terapie e della serenità dell'ambiente.

## **I DIRITTI E I DOVERI DEI FAMILIARI**

Il Parente/Amministratore di Sostegno/Tutore:

- Ha diritto di andare a visitare i parenti nel rispetto di quanto disciplinato dal "Piano Operativo Pandemico" per la rispettiva fase (allerta pandemica, pandemia, transizione, interpandemica), utilizzando i salotti dedicati ed evitando sovraffollamenti.
- Ha diritto di telefonare quando lo desidera.
- Ha diritto di richiedere alla Direzione Sanitaria tutte le informazioni sullo stato di salute fisica e psicologica del parente, purchè il nome del richiedente sia indicato nel documento informativo, di cui all'art.13 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati (UE 2016/679), quale soggetto titolato ad acquisire dati/informazioni sensibili dell'Ospite.
- Ha diritto a richiedere la copia cartacea di qualsiasi documento sanitario prodotto in RSA comunicandolo alla Direzione dell'Ente per iscritto in carta semplice o facendo uso dell'apposito modulo interno, acquisibile presso la segreteria o scaricabile dal sito della Fondazione. La documentazione verrà riprodotta entro un massimo di 15 giorni lavorativi.
- Ha diritto, con preavviso di 7 gg. lavorativi, a richiedere le dimissioni del paziente dalla RSA.
- Compatibilmente alla fase pandemica e a quanto disciplinato nel Piano Operativo Pandemico, ha diritto a portare a casa propria od in altra sede il degente per periodi stabiliti e concordati preventivamente col medico di struttura o con la Direzione Sanitaria, sottoscrivendo l'apposito modulo.
- Ha diritto di richiedere ed effettuare tutte le visite specialistiche che ritiene opportune, considerando che dovrà farsi carico degli eventuali relativi costi, oltre che degli oneri di trasferimento da e per la struttura sanitaria.
- Ha diritto a ricevere comunicazione periodica chiara e trasparente sulle condizioni del proprio congiunto.
- Ha l'obbligo di assicurarsi che l'Ospite abbia letto e compreso il regolamento di ospitalità e le condizioni contrattuali e di erogazione del servizio, quando l'Ospite stesso è in grado di intendere.
- Ha il dovere di condividere, controfirmandoli, il Progetto individuale (P.I.) e il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) dell'Ospite, redatti dall'equipe sanitario-assistenziale ed aggiornati con una cadenza non superiore ai sei mesi. Eventuali contrarietà od opposizioni devono essere formulate,

possibilmente per iscritto ed esclusivamente dal Cliente o dall'Amministratore di Sostegno/Tutore, alla Direzione sanitaria della RSA.

- Ha l'obbligo di assicurarsi che l'Ospite non tenga effetti personali di valore in camera o indosso, perché la struttura non assume la responsabilità della custodia di quanto non inserito in cassaforte.
- Ha il rigoroso divieto di introdurre in struttura cibi, bevande e farmaci, consegnandoli o somministrandoli direttamente agli Ospiti, se non preventivamente autorizzato in forma scritta dalla Direzione Sanitaria e di Struttura. Lo stesso divieto vale per detergenti o sostanze chimiche di vario genere. Il loro utilizzo è subordinato all'autorizzazione del Direttore Sanitario e del Direttore di struttura.
- Gli è vietato introdurre piante, fiori, accessori pericolosi o che possano arrecare danno, o, comunque, potenzialmente dannosi per gli Ospiti (suppellettili ed accessori in vetro, cristallo, appuntiti, taglienti, infiammabili, velenosi ecc.) salvo apposita autorizzazione scritta da parte della Direzione.
- Ha la possibilità di incontrare il Presidente, il Direttore di RSA, il Direttore generale, il Medico di struttura, il Direttore operativo ed i Coordinatori nei giorni e negli orari di presenza all'interno della stessa, previo appuntamento.
- Ha l'obbligo di sottoscrivere e condividere l'utilizzo di tutti i mezzi di protezione che la Direzione Sanitaria decide di utilizzare, siano esse sponde, bretelle, cinture, supporti per carrozzine, lenzuola speciali ecc. quando ritenuti necessari alla tutela dell'Ospite.
- Gli è vietata qualsiasi pratica esercitata con l'Ospite (cura personale, deambulazione, esercizi, imboccamento, igiene suppletiva, cura della persona, ecc.) se non preventivamente concordate con la Direzione sanitaria e dopo la sottoscrizione dell'assunzione di responsabilità totale da parte del caregiver.

## LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

### VERIFICA E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Nell'intento di migliorare continuamente il servizio offerto, i familiari sono invitati periodicamente a colloqui di condivisione del progetto individuale e del piano di assistenza individualizzato e ad esprimere eventuali suggerimenti. Inoltre è possibile esprimere la qualità percepita e gli ambiti di miglioramento mediante la compilazione del modulo "Suggerimenti, Apprezzamenti e Reclami", del "Questionario di soddisfazione" posto in allegato alla Carta dei Servizi e disponibile presso la reception della struttura o attraverso interviste. Le informazioni acquisite sono oggetto di immediata valutazione. Da esse ne possono derivare obiettivi di miglioramento od interventi risolutivi. Gli Utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni sanitario-assistenziali.

Gli utenti e gli altri soggetti esercitano il proprio diritto in uno dei seguenti modi:

1. lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla Fondazione Villa del Sorriso o consegnata presso la Direzione della R.S.A.;
2. compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso la Direzione della R.S.A.;
3. segnalazione telefonica o mail ([villasorriso@rsabormio.it](mailto:villasorriso@rsabormio.it)) all'ufficio Direzione R.S.A.;
4. colloquio con la Direzione dell'Ente.

La direzione della R.S.A. si impegna a gestire e possibilmente risolvere il reclamo nei 15 giorni successivi alla presentazione dello stesso.

I risultati dei questionari di soddisfazione e delle interviste vengono resi noti attraverso il sito internet della Fondazione alla sezione "news" e mediante bilancio sociale, anch'esso reperibile sul sito dell'Ente alla sezione "trasparenza".

### SPORTELLO DI ASCOLTO

L'obiettivo dell'Ente è quello di rendere la permanenza presso la struttura residenziale la più serena e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Il gruppo di lavoro della RSA è lieto di ricevere suggerimenti, consigli, apprezzamenti e lamentele sul proprio operato. Per poterlo fare, anche e soprattutto attraverso uno sportello di ascolto coordinato dalla Direzione dell'Ente che riceve previo appuntamento e che permette l'interazione diretta fra i Ospiti/familiari e i diversi responsabili operativi di settore.

## RETTE DI DEGENZA

Il Consiglio di Amministrazione dell'Ente stabilisce l'ammontare delle rette in funzione della stanza assegnata, se singola o doppia e in base alla residenza dell'utente.

Ogni mutamento di retta, opportunamente motivato, oltre ad essere comunicato individualmente all'ospite interessato o al familiare di riferimento, prevede la sottoscrizione di un nuovo contratto di fruizione del servizio o di un addendum al contratto stesso.

Il Cliente è tenuto a pagare la tariffa intera mensile anche in caso di sospensione momentanea del servizio dovuta ad ospedalizzazione od ad altre ragioni non attribuibili alla volontà dell'ente gestore.

La retta deve essere versata entro il 15 del mese in corso mediante bonifico bancario od accredito diretto presso gli istituti bancari indicati in sede di stipula del contratto di fruizione del servizio.

Agli ospiti viene rilasciata la dichiarazione prevista dal D.G.R. n. 1298 del 25/02/19 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

Non sono comprese nella retta le spese per le seguenti **prestazioni che non vengono erogate dall'Ente:**

- Visite e prestazioni di natura specialistica;
- Trasporti e accompagnamento per uscite dalla residenza;
- Trasporto con autoambulanza;
- Lavaggio indumenti particolarmente delicati necessitanti di trattamenti specifici;
- Capi d'abbigliamento, generi voluttuari e di conforto personale, alimenti e bevande non comprese nel menù;
- Farmaci di fascia C e C bis ed integratori alimentari non prescritti dal medico di struttura;
- Farmaci il cui piano terapeutico mensile comporta esborsi superiori di oltre il 100% della media di spesa farmaceutica mensile per Ospite geriatrico grave;
- Assistenza ospedaliera;
- Utilizzo della camera ardente e servizio funerario;
- Attività di rammendo e riparazione dei vestiti;
- Richiesta di interventi da parte della parrucchiera o del podologo con tempistiche e frequenze diverse da quelle previste nella normale programmazione dei processi.

### **Certificazione annuale delle rette di degenza**

L'Amministrazione della Fondazione si impegna, entro febbraio di ogni anno, ad inviare ad ogni Utente che abbia fruito del servizio di RSA copia della certificazione delle rette mensili di degenza sostenute nell'anno fiscale conclusosi, secondo quanto disposto dal D.G.R. 2103/97 n.263106, per consentire la deduzione o detrazione della quota sanitaria.

## COME RAGGIUNGERCI

**FONDAZIONE IN PARTECIPAZIONE CASA DI RIPOSO "Villa del Sorriso"**

Via Donegani s.n.

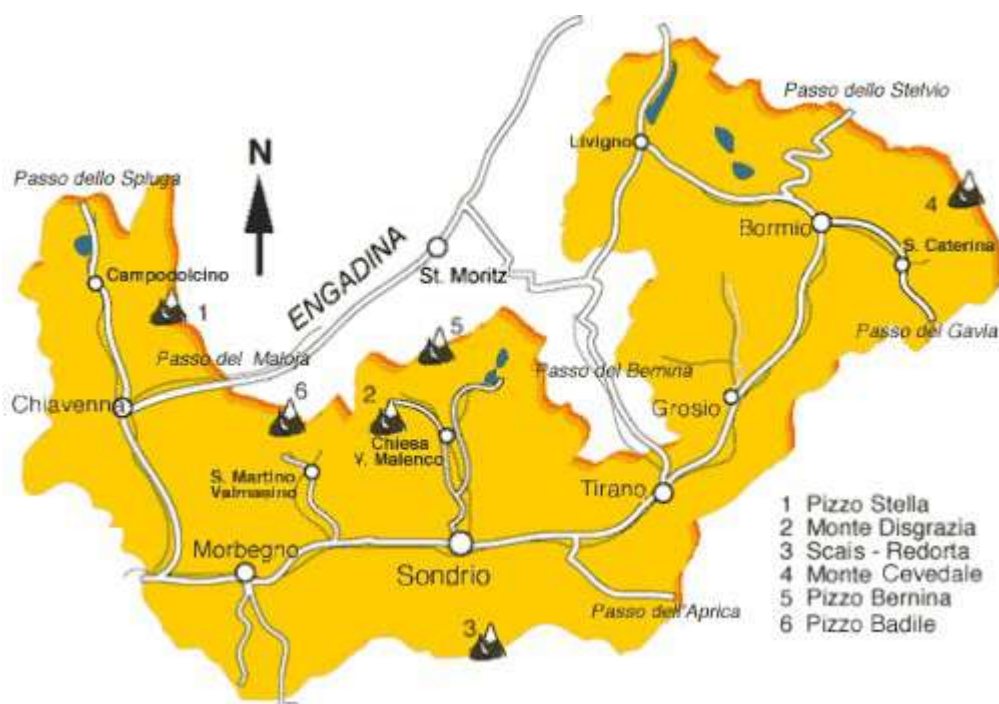
23032 Bormio (SO)

Tel. 0342/901435 Fax 0342/901627

e-mail: [villasorriso@rsabormio.it](mailto:villasorriso@rsabormio.it)

**come si arriva:**

- da Milano in auto percorrendo la strada statale n. 38 dello Stelvio in direzione Bormio
- da Milano con il treno fino a Tirano poi con l'autobus fino a Bormio



I dati contenuti nel presente opuscolo sono suscettibili di variazioni senza necessità di preavviso.

### **VALUTAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI**

**1) QUANDO CHIEDE L'INTERVENTO DEL MEDICO:**

- |                                            |                                                         |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| a. VIENE TRATTATA/O CON GENTILEZZA?        | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| b. ASCOLTA CON ATTENZIONE I SUOI PROBLEMI? | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| c. LE DEDICA IL TEMPO SUFFICIENTE?         | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |

**2) QUANDO CHIEDE L'INTERVENTO DELL'INFERMIERA/E:**

- |                                            |                                                         |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| a. VIENE TRATTATA/O CON GENTILEZZA?        | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| b. ASCOLTA CON ATTENZIONE I SUOI PROBLEMI? | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| c. LE DEDICA IL TEMPO SUFFICIENTE?         | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |

**3) QUANDO CHIEDE L'INTERVENTO DELL'AUSILIARIA/O:**

- |                                            |                                                         |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| a. VIENE TRATTATA/O CON GENTILEZZA?        | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| b. ASCOLTA CON ATTENZIONE I SUOI PROBLEMI? | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| c. LE DEDICA IL TEMPO SUFFICIENTE?         | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |

**4) QUANDO CHIEDE L'INTERVENTO DELLA FISIOTERAPISTA:**

- |                                            |                                                         |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| a. VIENE TRATTATA/O CON GENTILEZZA?        | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| b. ASCOLTA CON ATTENZIONE I SUOI PROBLEMI? | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| c. LE DEDICA IL TEMPO SUFFICIENTE?         | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |

**5) QUANDO SI RIVOLGE ALLA SEGRETERIA:**

- |                                            |                                                         |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| a. VIENE TRATTATA/O CON GENTILEZZA?        | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| b. ASCOLTA CON ATTENZIONE I SUOI PROBLEMI? | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| c. LE DEDICA IL TEMPO SUFFICIENTE?         | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |

**7) SECONDO LEI LA PRESENZA DELLE ANIMATRICI E' SUFFICIENTE?**

SI ☐ NO ☐  
Se no, perché?-----

- 8) **LA QUALITA' DEL CIBO SERVITO, SECONDO LEI, E':**  
☐ SCARSA      ☐ SUFFICIENTE      ☐ BUONA      ☐ OTTIMA
- 9) **IL PERSONALE IN SALA DA PRANZO LA TRATTA CON GENTILEZZA?:**  
☐ SI      ☐ NO
- 10) **LA SUA CAMERA LE APPARE NORMALMENTE IN ORDINE E PULITA?:**  
☐ SI      ☐ NO
- 11) **IL BAGNO DELLA SUA CAMERA LE APPARE NORMALMENTE PULITO?:**  
☐ SI      ☐ NO
- 12) **NORMALMENTE LA CONSEGNA DALLA LAVANDERIA DEI SUOI ABITI E' PUNTUALE?:**  
☐ SI      ☐ NO
- 13) **GLI ABITI CONSEGNATI DALLA LAVANDERIA SONO NORMALMENTE PULITI E BEN STIRATI?:**  
☐ SI      ☐ NO

**OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:** \_\_\_\_\_

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

**IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E LA DIREZIONE RINGRAZIANO PER LA COLLABORAZIONE.**

**DATA:** \_\_\_\_\_

R.S.A. "VILLA DEL SORRISO" VIA DONEGANI  
23038 BORMIO (SO)  
Tel. 0342-901435 fax 0342-901627

### **VALUTAZIONE SODDISFAZIONE FAMIGLIARI**

**1) PENSA CHE IL SERVIZIO DELLA RSA - CASA DI RIPOSO VILLA DEL SORRISO ABBA RISPOSTO, NELL'ANNO TRASCORSO, AI BISOGNI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI DEL SUO CONGIUNTO/PARENTE/ASSISTITO?:**

- d. COMPLETAMENTE ☐
- e. IN BUONA PARTE ☐
- f. PER NULLA ☐

**2) NEI CONTATTI TELEFONICI OD IN PRESENZA CON GLI OPERATORI DI SEGRETERIA E' STATA TRATTATA CON GENTILEZZA?:**

- a. SI, SEMPRE ☐
- b. A VOLTE ☐
- c. NO, MAI ☐

**3) NEI CONTATTI TELEFONICI OD IN PRESENZA CON GLI OPERATORI SANITARI E' STATA TRATTATA CON GENTILEZZA?:**

- a. SI, SEMPRE ☐
- b. A VOLTE ☐
- c. NO, MAI ☐

**4) IN OCCASIONE DI SUOI INGRESSI IN RSA, HA TROVATO L'AMBIENTE ORDINATO E PULITO?:**

- a. SI ☐
- b. NO ☐
- c. N.A.<sup>1</sup> ☐

**5) QUALI SONO, A SUO AVVISO, I PUNTI DI FORZA DELLA CASA DI RIPOSO?**

---

<sup>1</sup> N.A.: "non applicabile" per mancanza di occasione di accesso alla RSA  
RSA - BORMIO

**6) QUALI SONO GLI ASPETTI MIGLIORABILI?**

---

---

---

**7) CONSIGLIEREBBE LA CASA DI RIPOSO VILLA DEL SORRISO AD UN SUO AMICO/PARENTE?**

SI ☐ NO ☐

**OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI:** \_\_\_\_\_

---

---

---

**IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E LA DIREZIONE RINGRAZIANO SENTITAMENTE PER LA COLLABORAZIONE.**

**DATA**

**MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

R.S.A. "VILLA DEL SORRISO" VIA DONEGANI

23038 BORMIO (SO)

Tel. 0342-901435 fax 0342-901627

Il sottoscritto/la sottoscritta (Cognome) \_\_\_\_\_ ( Nome) \_\_\_\_\_

Residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_

In qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_ del Sig/della

\_\_\_\_\_ Sig.ra \_\_\_\_\_

Accolto/a presso codesta struttura

Desidera evidenziare alla Direzione che (esprimere l'oggetto della segnalazione o reclamo)

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

Desidera comunicare alla Direzione che ( esprimere eventuali suggerimenti)

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

Ai sensi del D.Lgs n. 196/2003 autorizza la Direzione al trattamento dei dati personali di cui sopra

Data \_\_\_\_\_

**Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata all'ingresso della struttura. La direzione si impegna, qualora vi siano i dati anagrafici e la firma sul presente modulo, entro 15 giorni a fornire riscontro in merito alle segnalazioni.**

## Informazioni relative alla retta vigente e modalità di pagamento

Sig./ra \_\_\_\_\_

### Tariffa mensile Servizio RSA – POSTI ACCREDITATI ★ :

| TARIFFA MENSILE                     | TARIFFA GIORNALIERA              | CAMERA  |
|-------------------------------------|----------------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> € 2.265,00 | <input type="checkbox"/> € 74,46 | Singola |
| <input type="checkbox"/> € 1.900,00 | <input type="checkbox"/> € 62,46 | Doppia  |

★ Per i posti accreditati la retta comprende la quota alberghiera. Quella sanitaria è a carico del Servizio Sanitario Regionale.

### Tariffa mensile Servizio RSA - POSTI ACCREDITATI NON CONTRATTUALIZZATI ▲ :

| TARIFFA GIORNALIERA               | CAMERA                    |
|-----------------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> € 115,00 | Singola Solievo Emergenza |
| <input type="checkbox"/> € 99,00  | Doppia Solievo Emergenza  |
| <input type="checkbox"/> € 92,00  | Singola                   |
| <input type="checkbox"/> € 85,00  | Doppia                    |

▲ Per i posti autorizzati, di sollievo e di emergenza la retta comprende la quota alberghiera e quella sanitaria. I farmaci, gli ausili ed i presidi per l'incontinenza sono esclusi.

Facciamo presente che il versamento della retta deve essere effettuato entro il 15 del mese di riferimento presso la:

**Banca BPER filiale di Bormio sul c/c**  
**IBAN IT39L0538752090000049034028**

## INDICE

|                                               |         |
|-----------------------------------------------|---------|
| PREMESSA                                      | pag. 2  |
| PRESENTAZIONE DELLA R.S.A.                    | pag. 3  |
| MODALITA' DI ACCESSO                          | pag. 3  |
| VISITE GUIDATE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA    | pag. 5  |
| PRESA IN CARICO DELL'OSPITE                   | pag. 5  |
| ALTRE INFORMAZIONI PER L'AMMISSIONE           | pag. 5  |
| CONTINUITA' ASSISTENZIALE                     | pag. 6  |
| MODALITA' DI DIMISSIONE                       | pag. 7  |
| I SERVIZI OFFERTI ALL'OSPITE                  | pag. 8  |
| CODICE ETICO                                  | pag. 10 |
| METODOLOGIA DI LAVORO                         | pag. 10 |
| LE FIGURE PROFESSIONALI                       | pag. 10 |
| MENU' TIPICO GIORNALIERO E SETTIMANALE        | pag. 13 |
| GIORNATA TIPO NELLA RSA                       | pag. 13 |
| TRASPORTO UTENTI C/O CENTRI OSPEDALIERI       | pag. 14 |
| ORARI DI RICEVIMENTO                          | pag. 14 |
| ORARIO VISITE ESTERNE                         | pag. 14 |
| CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA       | pag. 15 |
| I DOVERI DELLA RSA NEI CONFRONTI DEGLI OSPITI | pag. 17 |
| I DIRITTI DELL'OSPITE                         | pag. 17 |
| I DOVERI DELL'OSPITE                          | pag. 17 |
| I DIRITTI E I DOVERI DEI FAMILIARI            | pag. 19 |
| VERIFICA E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE    | pag. 20 |
| SPORTELLLO DI ASCOLTO                         | pag. 21 |
| RETTE DI DEGENZA                              | pag. 22 |
| COME RAGGIUNGERCI                             | pag. 23 |

### ALLEGATI

|                                          |         |
|------------------------------------------|---------|
| • VALUTAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI       | pag. 24 |
| • VALUTAZIONE SODDISFAZIONE FAMILIARI    | pag. 26 |
| • MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI | pag. 28 |
| • IMPORTI RETTE DI DEGENZA               | pag. 29 |