



## RESIDENZA SANITARIA ASISTENZIALE FONDAZIONE MARZOTTO

*Via Lomellina 52  
27036 Mortara (PV)*

*Tel. 0384/98354*

*Fax 0384/293371*

*Email: [mortara@fondazionemarzotto.it](mailto:mortara@fondazionemarzotto.it)*

*Posta Certificata: [fondazionemarzotto@pec.it](mailto:fondazionemarzotto@pec.it)*

*Sito Internet: [www.fondazionemarzotto.it](http://www.fondazionemarzotto.it)*

# CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento maggio 2023

## Note storiche

La Fondazione Marzotto fu istituita nel 1952 e raccoglie in sé tutte quelle attività svolte dalle preesistenti "Istituzioni Sociali" sin dal 1935 e volute dal Conte Gaetano Marzotto "con l'intento di mirare alla elevazione sociale, al miglioramento del tenore di vita, al benessere, alla unione delle famiglie, per alleggerire loro le preoccupazioni giornaliere più serenamente secondo le leggi morali e sociali".

Ancora oggi la missione della Fondazione è il perseguimento di finalità di solidarietà sociale a favore dei bambini e degli anziani, attraverso la gestione diretta di asili nido, scuole dell'infanzia e Residenze Socio Assistenziali, secondo il Codice Etico adottato dalla Fondazione stessa e allegato in calce al presente documento.

La Residenza per Anziani della Fondazione Marzotto sita in Mortara è una struttura socio assistenziale che fornisce ospitalità e assistenza socio-sanitaria a persone di ambo i sessi, auto e non autosufficienti, che abbiano compiuto 65 anni di età.

Compatibilmente con le disposizioni di legge in materia, vengono ammessi in via preferenziale e con condizioni di favore coloro che hanno prestato il proprio lavoro di qualunque natura e genere ad Aziende che siano da considerarsi come facenti parte economicamente o funzionalmente del gruppo Marzotto.

La RSA Fondazione Marzotto di Mortara è Struttura Socio Sanitaria che ha ottenuto l'accreditamento presso la Regione Lombardia - decreto n. 275/5.0 del 8/08/2011 - garantendo, nel rispetto della normativa vigente e del contratto stipulato con l'ASL di Pavia, requisiti e standard di qualità coerenti con le scelte regionali, il cui possesso certificato è condizione irrinunciabile per le strutture che vogliono erogare prestazioni in questo settore di assistenza.

## **Ubicazione**

La residenza è ubicata a Mortara, provincia di Pavia, in Via Lomellina n. 52.

All'interno del Comune, si trova in zona periferica facilmente raggiungibile con i seguenti mezzi:

Automobile: percorrere la Strada Statale 494, alla rotonda del supermercato Bennet, seguire la direzione centro città

Mezzi pubblici: treno con stazione a Mortara, distante circa 1 km.

## **Codice Etico**

La Fondazione Marzotto opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'Ospite ed è orientata nel proprio agire al Codice Etico (adottato dal CdA della Fondazione Marzotto), nel quale vengono enunciati i diritti e doveri morali che ciascun soggetto Destinatario è tenuto ad osservare.

## **Carta dei Diritti della Persona Anziana**

Documento recepito per legge, tratto dalla DGR n. 7/7435 del 14.12.2001 e allegato alla presente.

## **La struttura**

La RSA ha una capacità ricettiva di n. 95 posti letto ed è articolata in 6 nuclei abitativi, organizzati su tre piani.

Al piano rialzato si trovano il reparto Papaveri e il Centro Diurno Integrato.

Al primo piano si trovano i reparti Viole e Girasoli.

Al secondo piano si trovano i reparti Cuore e Glicine.

Al terzo piano si trova il reparto Rose.

Tutti i nuclei hanno caratteristiche strutturali simili, che comprendono spazi sia collettivi che individuali.

Ogni reparto è infatti dotato di una sala da pranzo, un salotto, un bagno assistiti e camere da letto, prevalentemente doppie.

Ogni camera è dotata di impianto di diffusione sonora e di televisore.

La residenza è altresì dotata di una palestra ben attrezzata e una cappella per le funzioni religiose, una medicherai per ogni piano.

La struttura è circondata da un giardino.

Nei nuclei vengono ospitati gruppi di persone tra loro il più possibile omogenei in base al complesso dei bisogni assistenziali, educativi, riabilitativi e infermieristici.

In ogni nucleo opera un gruppo di operatori dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato. In questo contesto è possibile costruire una progettualità di tipo assistenziale e riabilitativo mirata al bisogno di ogni ospite.

Al piano seminterrato sono ubicati gli uffici amministrativi, una sala polivalente, il locale lavanderia e stireria e altri locali di deposito.

### **Domanda di ingresso**

La RSA è accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale per n. 95 posti letto abilitati all'esercizio di cui n. 93 accreditati e a contratto e n. 2 accreditati non a contratto con l'ATS di Pavia.

La struttura accoglie soggetti di ambo i sessi di età uguale o superiore a 65 anni.

Per accedere ai servizi della RSA è necessario inoltrare domanda su apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi e scaricabile dal sito Internet dell'ATS di Pavia, che dovrà essere corredata dai documenti elencati nello stesso.

L'Ospite e/o i suoi famigliari sono informati sulle prestazioni offerte dall'Ente e sulle condizioni per accedervi.

Viene inoltre fornita informazione sulle possibilità di accedere ad altre unità di offerta accreditate, alla luce dei bisogni personali di assistenza espressi dai soggetti richiedenti. Gli stessi vengono informati sulle rette praticate e sulle modalità per accedere alle forme di integrazione economica e/o ad altri benefici, oltre che alle modalità per esprimere il consenso informato che dovrà essere prestato dall'assistito ovvero dal suo tutore o curatore o amministratore di sostegno. Inoltre vengono fornite le informazioni sulla possibilità di chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni necessità e della possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Pavia.

Referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e servizi sociali è il Direttore di Struttura.

E' sempre possibile visitare la struttura, previo appuntamento con la Direzione.

La Direzione esamina le domande e verifica che gli assistiti abbiano le caratteristiche e le condizioni di bisogno previste per l'unità d'offerta gestita, dopodiché la domanda viene inserita nell'eventuale lista d'attesa sulla base dei criteri stabiliti per la graduatoria.

Quando si presenta la disponibilità del posto, la Direzione e il Direttore Sanitario contattano secondo la graduatoria, la famiglia del primo richiedente avente diritto, per verificare l'interesse all'inserimento e invitarla ad un colloquio informativo durante il quale viene stabilita la data di ingresso in struttura...

Il richiedente dovrà essere sottoposto a preventiva visita medica da parte del direttore sanitario dell'Ente ai fini dell'accettazione.

In tal sede è possibile visitare la futura camera dell'Ospite, accompagnati dalla Direzione.

Prima dell'ingresso l'ospite è tenuto a:

- sottoscrivere e far sottoscrivere dal garante ovvero dal tutore/curatore o amministratore di sostegno, il contratto di ingresso, i suoi allegati e il consenso informato, dopo aver preso visione del regolamento interno e della carta dei servizi, che gli vengono consegnate in copia;
- concordare la data di ingresso.

La Direzione, a suo insindacabile giudizio ed in qualsiasi momento, ha la facoltà di trasferire l'ospite in un alloggio diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso qualora ciò fosse richiesto da esigenze di carattere organizzativo e sanitario.

All'atto dell'ingresso l'Ospite dovrà disporre di un corredo personale in quantità sufficiente per garantire la periodicità dei cambi, in base ad apposito elenco e consegnato prima dell'ingresso dell'Ospite in struttura, per permettere che venga contrassegnato.

I famigliari dell'Ospite devono curare la necessaria integrazione del corredo e la sostituzione dei capi non più utilizzabili.

Con l'accoglimento presso la struttura e nel rispetto delle leggi vigenti, viene espressamente autorizzata la Direzione a provvedere, alla cancellazione del medico di base e l'inserimento dei medici della Residenza.

Inoltre la Direzione provvederà a comunicare al Comune di residenza dell'assistito, il suo ingresso in struttura.

## Lista d'attesa

### **a. Composizione**

Se la domanda è ammissibile, viene inserita nella lista di attesa la cui graduatoria tiene conto, prioritariamente e nell'ordine, dei seguenti elementi:

1. Il requisito di ex-dipendenza dell'Ospite richiedente ad una delle aziende facenti parte del Gruppo Marzotto
2. Ospite richiedente genitore di un dipendente della Fondazione Marzotto
3. La corrispondenza della classe sosia dell'Ospite con il posto libero
4. L'urgenza e necessità di ricovero a seguito di dimissioni ospedaliere ovvero la residenza al domicilio anziché la residenza presso altra struttura
5. La residenza in un Comune territorialmente incluso nella ATS di Pavia.

A parità di requisiti la priorità viene assegnata con riferimento alla data di presentazione della domanda.

Presso gli uffici della struttura è possibile informarsi sulla posizione in lista di attesa.

### **b. Gestione**

Nella struttura e conseguentemente nei vari nuclei che la compongono, gli Ospiti vengono accolti in gruppi tra loro patologicamente il più possibile omogenei e questo per favorire al meglio la risposta organizzativa al complesso dei bisogni assistenziali, riabilitativi, infermieristici e di animazione, che gli stessi esprimono.

All'atto della presentazione della domanda, la stessa viene verificata dalla Direzione della struttura che, coadiuvata dal Direttore Sanitario, assegna provvisoriamente una Classe Sosia (Scheda di Osservazione Intermedia di Assistenza) all'Ospite, sulla base delle informazioni contenute nella domanda di ingresso, avuta attenzione particolare alle informazioni contenute nella sezione compilata dal medico curante.

Se la domanda è ammissibile, la stessa viene inserita nella lista d'attesa, con indicazione della Classe Sosia e quindi al previsto nucleo di appartenenza, secondo lo schema che segue:

<b>REPARTO</b>	<b>Classe sosia che accoglie</b>
PAPAVERI GIRASOLI	6-7-8 1-2-3-4-5
VIOLE CUORE	6-7-8 1-2-3-4-5
GLICINE	1-2-3-4-5
ROSE	6-7-8

Quando si libera un posto, la Direzione contatta l'ospite e/o il care giver del primo richiedente inserito nella lista d'attesa che risponda ai criteri di priorità d'ingresso e propone l'ingresso in struttura.

Al fine di mantenere i gruppi per Reparto, perlopiù omogenei per classi sosia, la direzione della struttura, in accordo con il Direttore Sanitario, si riserva il diritto di spostare gli Ospiti nel reparto che meglio risponde alle esigenze assistenziali sopravvenute.

In caso di prima rinuncia, la domanda verrà spostata all'ultimo posto della lista d'attesa.

In caso di seconda rinuncia al posto, la domanda verrà cancellata d'ufficio dalla lista d'attesa.

### **L'ingresso e l'accoglienza**

Prima dell'ingresso in struttura l'ospite e/o il suo care giver sono invitati dalla direzione ad un incontro durante il quale viene compilata la cartella d'ingresso dell'ospite.

All'atto dell'ingresso, la persona è accolta dal direttore o da un suo diretto collaboratore che lo presenterà agli addetti di reparto al fine di facilitare il suo inserimento nella struttura.

All'ingresso viene effettuato un tampone rapido per escludere la positività al Covid19.

In caso di risultato negativo si procede con l'ingresso, in caso di esito positivo l'ospite viene rimandato al domicilio e l'ingresso rinviato al momento della guarigione provata con tampone negativo.

Il personale infermieristico e medico, ciascuno per quanto di competenza, provvederà ad integrare ed approfondire le notizie inerenti l'ospite già acquisite nel colloquio pre-ingresso.

L'equipe socio-assistenziale predisporrà un piano di assistenza individualizzato, al fine di garantirgli la miglior qualità di vita possibile all'interno della struttura.

### **Personale a disposizione**

La stretta integrazione tra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della R.S.A; l'assistenza sanitaria è garantita dalla presenza di molteplici figure professionali qui di seguito elencate:

<b>PROFILO PROFESSIONALE</b>
Direttore generale
Direttore sanitario
Medici specialisti – geriatra, fisiatra
Psicoterapeuta
Infermieri professionali
Terapisti della riabilitazione
Logopedisti
Animatori professionali
Coordinatori del personale ausiliario
Ausiliari socio assistenziali ASA OSS
Operatori lavanderia e stireria
Manutentore
Personale amministrativo

Gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Hanno inoltre acquisito ogni utile informazione sui rischi, sulle misure di prevenzione, sull'uso dei dispositivi di protezione e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.



Ogni operatore è riconoscibile tramite il cartellino di riconoscimento, che riporta il nome e cognome, la fotografia e la qualifica professionale.

Le risorse professionali presenti corrispondono per numero e qualità agli standard regionali programmatori previsti.

### **Servizio medico**

L'assistenza medica viene garantita presso la struttura a favore di tutti gli ospiti, nel rispetto delle vigenti leggi in materia. Le prestazioni sanitarie e di rilievo sanitario per gli ospiti non autosufficienti sono erogate secondo gli obiettivi, i criteri ed i metodi fissati dal direttore sanitario, dai medici e dal fisiatra che qui lavorano. La struttura garantisce le prestazioni mediche e farmaceutiche e riabilitative, nonché la fornitura degli ausili e dei presidi sanitari, con le modalità e le disposizioni previste dalle vigenti normative statali, regionali e dalle intese di settore, di cui non sia dotato al momento dell'ingresso in struttura.

In caso di malattia in forma acuta l'ospite può ricevere, previo giudizio medico, le cure appropriate nella Residenza. In caso di affezione che richieda, sempre a giudizio del medico, assistenza ospedaliera, l'Ospite verrà trasferito in idoneo luogo di cura. La residenza non è tenuta a dare assistenza qualora l'Ospite sia trasportato in ospedale.

I ticket per prestazioni sanitarie e/o prescrizioni di medici specialistici sono a carico degli ospiti in caso di assenza di esenzioni o disposizioni di legge diverse.

L'eventuale opposizione dell'Ospite o del suo delegato alle indicazioni di ricovero e/o terapeutiche prescritte dal medico della Residenza deve essere espressamente sottoscritta. Nel caso in cui le indicazioni terapeutiche non accettate rendano la vita comunitaria incompatibile, l'Ospite sarà subito dimesso secondo le modalità stabilite nel contratto.

La documentazione socio-sanitaria dell'Ospite è conservata a cura del Direttore Sanitario della struttura. L'accesso a tale documentazione è consentito, previa richiesta alla Direzione Sanitaria, entro 3 giorni dalla richiesta e alla presenza del medico della struttura. La richiesta di copie, le cui spese sono a carico dell'Ospite, dovrà essere fatta per iscritto e sarà rilasciata entro 5 gg lavorativi dalla presentazione della domanda.

### **Servizio infermieristico**

Il servizio è svolto da infermieri professionali iscritti all'albo ed è garantito tutti i giorni dalle ore 6.30 alle ore 21.00.

Si occupa dell'attività infermieristica agli ospiti, somministrazione di terapia orale, topica, intramuscolare, endovenosa prescritta; prelievi per esami ematochimici, rilevazione parametri vitali, elettrocardiogrammi, sostituzioni cateteri vescicali, medicazioni.

Aggiorna la documentazione infermieristica e la cartella degli ospiti.

### **Servizio socio-assistenziale**

Il personale ausiliario socio assistenziale, con i titoli di ASA e OSS, coordinato da tre responsabili, è presente nelle 24 ore per sette giorni alla settimana.

Ricopre un ruolo fondamentale nella nostra struttura in quanto conosce in modo personale e approfondito ogni Ospite e le sue esigenze particolari. Questa conoscenza permette di rilevare tempestivamente eventuali cambiamenti e criticità, che comunica al personale medico e infermieristico, per rispondere con tempestività ai nuovi bisogni dell'Ospite.

E' adibito alle funzioni di assistenza di base degli Ospiti del reparto assegnato, oltre all'ordine, alla pulizia e all'igiene del nucleo in cui opera.

### **Servizio fisioterapico**

Il servizio è diretto da un medico fisiatra coadiuvato dai fisioterapisti che interagiscono attivamente con l'equipe di reparto.

L'attività si svolge prevalentemente nella palestra modernamente attrezzata dove vengono effettuate diverse terapie fisiche, individuali o di gruppo.

In caso di ospite allettato, i professionisti eseguono le prestazioni al letto.

### **Servizio logopedico**

Il servizio prevede la valutazione e la riabilitazione a seguito di eventi acuti o patologie che comportano la necessità di interventi di rieducazione alla parola e alla deglutizione.

### **Servizio di animazione**

L'attività di animazione, impostata su un programma annuale, si integra con quelle sanitarie ed assistenziali allo scopo di:

- Valorizzare la persona nella sua globalità
- Attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

Le animatrici organizzano a favore degli ospiti attività quotidiane volte a sollecitare una partecipazione attiva alla vita comunitaria oltre ad iniziative ricreative quali feste, partecipazione a spettacoli e concorsi, uscite dalla struttura. All'interno della struttura è disponibile una biblioteca.

Dal lunedì al venerdì, nelle ore pomeridiane, è prevista attività di animazione specifica per gli Ospiti dei reparti Girasoli, Cuore e Glicine, con stimolazione cognitiva adatta agli Ospiti più fragili e con demenza.

### **Servizio di refezione**

Il servizio di refezione è affidato ad una ditta esterna, il menù (predisposto su quattro menù a rotazione – estivi e invernali) proposto settimanalmente è esposto in ogni reparto e consente diverse possibilità di scelta. L'orario dei pasti è il seguente:

colazione: ore 08:30/9:00

pranzo: ore 12:00

cena: ore 19:00

Nei reparti Cuore, Glicine e Girasoli l'orario del pranzo e della cena è anticipato di 15 minuti

L'orario dei pasti è stabilito dalla Direzione e potrà subire modifiche, previa motivata comunicazione.

Il menù può essere personalizzato per rispondere a particolari esigenze personali, previa valutazione del medico.

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti nella sala da pranzo. In casi particolari la Direzione può autorizzare il servizio in camera.

I pasti non consumati entro l'orario di servizio non possono essere conservati, né danno titolo ad alcun rimborso.

E' vietato portare al di fuori della struttura alimenti di qualsiasi tipo ed è vietato portare agli ospiti alimenti ad eccezione di prodotti confezionati.

Il menù è a rotazione stagionale e mensile. Vedi allegata settimana a titolo esemplificativo.

La somministrazione dei pasti avviene tramite il personale interno della R.S.A.

Il menù è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa nonché il gradimento da parte degli ospiti.

Agli Ospiti con difficoltà di deglutizione viene proposta, previa valutazione del logopedista, il cibo omogeneizzato.

### **Servizio di lavanderia, stireria e guardaroba**

Presso la struttura è operante un servizio di lavanderia per la biancheria personale senza oneri aggiuntivi. Nel caso di capi personali di particolare pregio si consiglia di provvedere in proprio.

I capi degli ospiti vengono contrassegnati con nome e cognome a cura del personale della struttura.

Non si risponde della perdita di capi non contrassegnati.

La dotazione dell'ospite deve essere periodicamente rinnovata a cura della famiglia.

### **Servizio religioso**

La residenza dispone di una cappella interna; il servizio religioso cattolico è curato dai sacerdoti della città che garantiscono l'assistenza spirituale, nonché la celebrazione della S. Messa il mercoledì alle ore 10.00

Gli ospiti aderenti ad altre confessioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede, purché compatibili con le norme del regolamento interno.

### **Servizi aggiuntivi**

- Le prestazioni di parrucchiere: la struttura garantisce un taglio e piega al mese incluso nella retta di degenza
- Casellario postale personale in cui viene recapitata quotidianamente la posta con relativo regolamento
- Sono disponibili distributori di bevande calde, fredde e snack

### **Formazione del personale**

Gli obiettivi formativi sono coerenti al progetto di miglioramento della qualità della vita e del servizio offerto.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- Migliorare i processi di comunicazione
- Favorire lo sviluppo dei lavori di equipe e la personalizzazione degli interventi
- Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale

### **Rapporti con il personale**

Il personale è facilmente riconoscibile attraverso il cartellino identificativo che riporta nome, cognome e qualifica professionale.

Il personale è al servizio degli Ospiti ed è tenuto ad agire nel rispetto del diritto degli stessi. Gli Ospiti ed i loro familiari devono tenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione e non possono pretendere dal personale stesso alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non devono fare pressioni per ottenere trattamenti di favore. E' vietato dare mance al personale.

Il personale non è tenuto a gestire i telefoni cellulari degli ospiti.  
Nel caso in cui sia necessario avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempimenti nel servizio, l'Ospite o un suo delegato possono rivolgersi alla Direzione.

## Le rette

Ripartizione dei costi:

### 1. Contributo fondo sanitario regionale

Il sistema tariffario della RSA, appartenente al sistema socio Sanitario, prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Nazionale tramite tariffe definite in base al livello di fragilità dell'Ospite, determinato mediante SOSIA (Scheda Osservazione Intermedia di Assistenza) come di seguito indicate:

CLASSE SOSIA	TARIFFA SANITARIA GIORNALIERA
1 -2	53,40 EURO
3 - 4 - 5 - 6	42,50 EURO
7 - 8	31,60 EURO

### 2. Retta sociale

La retta a titolo di compartecipazione alla spesa è definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione della fondazione Marzotto e comunicato al sottoscrittore del contratto entro il 31 dicembre di ogni anno.

L'importo della retta è indicato nel foglio allegato e varia in base al fatto che il posto sia accreditato a contratto oppure no, che l'ospite sia stato dipendente Marzotto, che la camera sia singola o con più posti letto.

### 3. Comprensività della retta:

La retta sociale comprende: vitto, alloggio, servizio di lavanderia, presidi per incontinenza, farmaci e l'assistenza medica, infermieristica, socio assistenziale e riabilitativa oltre al servizio di animazione.

### 4. Non comprensività della retta:

Restano a carico dell'ospite le spese derivanti da attività complementari quali:

- Parrucchiere: tutti i servizi esclusi dal tagli e piega mensile
- Pedicure curativo e/o estetico (vedi allegato per i prezzi in caso di utilizzo del professionista esterno che effettua il servizio in struttura ogni 15 giorni)
- Trasporto da/a ospedali o altre destinazioni (per i trasporti possono essere contattate le associazioni cittadine, i cui riferimenti e condizioni di servizio sono esposte nella bacheca in ingresso)
- Visite specialistiche privatistiche
- Spese per esami e visite non coperte da esenzione sanitaria
- Spese derivanti da necessità specifiche e personali (es. telefono, creme particolari)
- Spese di trasporto e assistenza durante ricoveri ospedalieri
- Protesi dentali e acustiche, occhiali
- Reintegro periodico del guardaroba dell'ospite

Ogni anno, entro il mese di maggio, l'amministrazione dell'Ente rilascia agli Ospiti e/o Garante la dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed a quelle non sanitarie dell'anno precedente, come da normativa vigente.

La dichiarazione viene inserita nella casella di posta di ciascun Ospite secondo le norme stabilite nel regolamento del casellario postali.

### **Giornata tipo**

6.30-8.30	Sveglia e igiene personale
8.30-9.00	Colazione
9.00-9.30	Ginnastica dolce in ogni reparto
9.30-12.00	Terapie collettive e individuali in palestra, visite del medico, partecipazione alle funzioni religiose, tempo libero
12.00-13.00	Pranzo
11.45-12.30	Pranzo al reparto Cuore, Glicine e Girasoli
13.00-15.00	Riposo e tempo libero
14.30-15.30	Attività fisioterapica agli ospiti allettati
15.00-18.30	Attività di animazione, attività fisioterapiche individuali e collettive in reparto e in palestra, bagno assistito, partecipazione alle attività di animazione, visite mediche
18.45-19.30	Cena al reparto Cuore, Glicine e Girasoli
19.00-20.00	Cena nei reparto Papaveri, Viole e Rose
20.00-22.00	Tempo libero, igiene personale e riposo

## Alloggio e vitto

La Residenza assicura agli ospiti un servizio di soggiorno a carattere alberghiero unito all'assistenza socio-sanitaria-assistenziale e riabilitativa.

L'ospite si impegna a:

- rispettare il regolamento interno della RSA Fondazione Marzotto che viene consegnato in copia al momento della firma del contratto stesso;
- osservare le regole di igiene dell'ambiente ed in particolare della pulizia e del decoro;
- mantenere in buono stato l'alloggio, non danneggiando gli impianti e le apparecchiature che vi sono installate, adeguandosi alle richieste della Direzione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche: è vietata la riparazione o la manomissione effettuata da persone non autorizzate, nonché l'installazione di apparecchiature elettriche;
- utilizzare correttamente il telefono cellulare e i relativi strumenti per la ricarica della batteria
- consentire al personale di servizio di entrare nelle stanze per provvedere alle pulizie, controlli e riparazioni;
- osservare il divieto di ospitare nelle ore notturne persone estranee qualunque sia il legame di parentela ed amicizia con l'ospite
- risarcire i danni arrecati agli impianti, attrezzature ed arredi per propria incuria o trascuratezza.

## Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro. La struttura è libera da ogni responsabilità qualora dovessero essere sottratti o smarriti oggetti di valore o somme di denaro non dichiarati e depositati. In particolare, in merito ad ausili quali protesi acustiche, dentarie, occhiali, la struttura non si assume alcuna responsabilità qualora l'ospite non sia in grado di gestirli correttamente, determinandone la rottura o lo smarrimento degli stessi.

La struttura è dotata dei sistemi di custodia di piccoli oggetti.



## **Orari ed assenze**

L'Ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dal suo stato di salute. Tali limitazioni sono di competenza del medico curante. L'Ospite può entrare ed uscire, avvisando il personale di reparto, in ogni ora del giorno tenendo presente che la Residenza è aperta tutti i giorni dalle 8,00 alle 20,00.

L'Ospite è libero di ricevere visite, invitare parenti ed amici nei locali comuni in numero ed in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri ospiti, dalle ore 08,00 alle ore 20,00 nel salotto all'ingresso della struttura nonché nel giardino. Per il rispetto della privacy degli altri ospiti e per l'organizzazione dei servizi in genere, l'accesso ai nuclei e alle camere degli ospiti è consentito dalle ore 10.00 alle 11.30 e dalle 16.30 alle 18.00 di ogni giorno.

In caso di esigenze particolari, l'accesso ai nuclei e alle camere degli ospiti verrà consentito previo accordo con la Direzione.

L'Ospite può uscire tutti i giorni dalle 10.00 alle 17.00 previo avviso per permettere la preparazione dei farmaci che dovrà assumere quando non si trova in struttura.

Con la Direzione dovrà accordarsi per eventuali uscite e rientri particolari.

L'Ospite può richiedere di lasciare la Residenza per periodi di oltre 15 giorni con conservazione del posto letto; le date devono essere concordate con la Direzione ed il medico della struttura.

L'Ospite deve osservare il silenzio nei seguenti orari:

- nei locali comuni dalle ore 22,00 alle ore 7,00;
- nelle camere:  
dalle ore 13,00 alle ore 15,00 e dalle ore 22,00 alle ore 7,00.

## **Dimissioni dell'Ospite**

L'Ospite o il Garante possono sempre decidere la sua dimissione dalla struttura, secondo le modalità stabilite nel contratto di ingresso.

Nel caso in cui un Ospite già inserito necessiti di nucleo protetto, la direzione e il Direttore Sanitario incontrano il garante per illustrare i

problemi emersi e concordare le modalità di dimissione, assicurando la propria collaborazione nella ricerca di una struttura idonea ad accogliere l'Ospite.

Al momento della dimissione, l'equipe stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati e le indagini di laboratorio, la terapia attuata nonché il programma terapeutico consigliato.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- Relazione di dimissioni
- Documentazione clinica e personale
- Ogni oggetto personale

In caso di decesso dell'Ospite, la RSA mette a disposizione la camera ardente. La scelta dell'impresa di pompe funebri spetta ai famigliari, così come le incombenze e quanto altro dovuto per la cerimonia funebre e la tumulazione. E' onere della famiglia mettere al più presto in contatto l'impresa funebre con l'ufficio amministrativo, per permettere l'avvio delle pratiche e per gli accordi relativi alla funzione religiosa.

Sarà dunque l'impresa deputata ad occuparsi della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente.

I funerali religiosi non possono essere celebrati nella cappella della struttura a seguito della carenza di sacerdoti nella Parrocchia.

Gli accordi con il Parroco per il funerale devono essere presi direttamente dai famigliari e/o dall'agenzia funebre.

### **Valutazione del grado di soddisfazione**

Ogni anno viene rilevato, nei mesi di novembre e dicembre, il grado di soddisfazione degli Ospiti, dei famigliari degli Ospiti e del personale che opera nel RSA, tramite la somministrazione di un questionario relativo alla soddisfazione del servizio offerto, i cui risultati vengono esposti nella bacheca all'ingresso della struttura, nel mese di febbraio.

Dai risultati che emergono, vengono valutate e programmate dalla direzione le attività migliorative del servizio offerto. Vedi allegato.

I risultati vengono socializzati ogni anno secondo le modalità che di volta in volta sono stabilite dalla Direzione.

Analogamente, le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e dei loro care giver vengono prese in considerazione per effettuare la

relazione annuale di autovalutazione allo scopo di migliorare la qualità dei servizi. Vedi allegato.

### **Segnalazioni, reclami e disservizi**

La struttura garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

I reclami devono essere presentati dall'interessato o dai suoi parenti per iscritto mediante apposito modulo che deve essere consegnato all'ufficio amministrativo debitamente compilato e sottoscritto.

La direzione procede ad acquisire le informazioni, ad effettuare le verifiche del caso, a predisporre eventuali misure correttive e a comunicarle all'ospite o ai famigliari, entro cinque giorni dalla esposizione del reclamo o della segnalazione.

La tutela è prevista:

- Per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza d'efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione;
- Per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari ed in particolare:
  - a) della carta dei servizi;
  - b) del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento
  - c) del contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti;
  - d) dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi
  - e) del Codice Etico della Fondazione

### **Normativa applicata**

La Fondazione Marzotto ottempera a tutti gli adempimenti previsti dalle seguenti normative:

- T.U. 81/2008 relativo alla sicurezza, mediante l'adozione di un documento di valutazione dei rischi. Ha predisposto un idoneo piano di emergenza in caso di incendio
- D.lgs. 231/2001 riguardante la prevenzione di reati nell'Ente

- Regolamento Europeo 976 del 2016 in materia di tutela dei dati personali.

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### **La persona anziana ha il diritto**

1. di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
3. di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti nel suo ambiente di appartenenza.
4. di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
5. di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
6. di vivere con chi desidera.
7. di avere una vita di relazione.
8. di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
9. di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
10. 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.

### **La società e le Istituzioni hanno il dovere**

11. 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.
12. di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
13. 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.
14. 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.
15. 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.

16. di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
17. di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrare con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
18. 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.
19. di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
20. 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.

*Fondazione Marzotto*  
*Mortara*

**ANNO 2023**

**PREZZI E GIORNI DEL SERVIZIO DI PEDICURE  
ESTETISTA CINZIA Harmony – 2 VOLTE AL MESE**

PEDICURE ESTETICO	12,00 EURO
PEDICURE CURATIVO	14,00 EURO

*Fondazione Marzotto*  
*Residenza Sanitaria Assistenziale*  
*Mortara*

**RETTE RSA - ANNO 2023**

RICHIEDENTE	CAMERA	TIPOLOGIA	RETTE	
			MENSILE euro	GIORNALIERA euro
Dipendenti	doppia o tripla	accreditati a contratto	1.432,00	47,08
		accreditati non a contratto	1.433,00	47,11
Dipendenti	singola	accreditati a contratto	1.543,00	50,73
		accreditati non a contratto	1.544,00	50,76
Terzi	doppia o tripla	accreditati a contratto	1.494,00	49,12
		accreditati non a contratto	1.495,00	49,15
Terzi	singola	accreditati a contratto	1.605,00	52,77
		accreditati non a contratto	1.606,00	52,80



# Fondazione Marzotto

ENTE MORALE

*Residenza Sanitaria Assistenziale*

27036 MORTARA (PV) - Via Lomellina, 52

Tel. 0384 98354 – Fax 0384 293371

E-mail: [mortara@fondazionemarzotto.it](mailto:mortara@fondazionemarzotto.it)

Mortara, \_\_\_\_\_

RECLAMO/DISSERVIZI	SEGNALAZIONE	SUGGERIMENTO
--------------------	--------------	--------------

ESPOSTO DA	
OSPITE	PARENTE

DATA DELL'AVVENIMENTO/I	
-------------------------	--

FATTO OGGETTO DEL RECLAMO / SEGNALAZIONE /SUGGERIMENTO/DISSERVIZIO	
FIRMA DI CHI ESPONE	

AZIONE DI MIGLIORAMENTO PROPOSTA O RICHIESTA

CARATTERE COLLETTIVO DELLA AZIONE/SEGNALAZIONE	SI	NO
SE SI, MODALITA' DI DIFFUSIONE DELL'AZIONE DI MIGLIORAMENTO ADOTTATA		

RESPONSABILE DELL'ATTUAZIONE	
VERIFICA DELL'ATTUAZIONE DELLA SOLUZIONE	

# Fondazione Marzotto

ENTE MORALE

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI DEGLI OSPITI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

GRADO DI PARENTELA CON L'OSPITE:

---

QUANTE VOLTE SI RECA A FAR VISITA AL PROPRIO  
FAMIGLIARE?

Tutti i giorni	Ogni settimana	Una volta al mese	Ogni tanto
----------------	----------------	-------------------	------------

1) In generale, quanto si ritiene soddisfatto del servizio offerto dalla Casa di Riposo?

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

2) Come giudica i suoi rapporti con:

▪ I medici

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

▪ Gli infermieri

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

▪ I fisioterapisti

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

▪ Le animatrici

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

▪ Le operatrici di reparto (addetti all'assistenza)

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

▪ Il personale dell'ufficio amministrativo

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

▪ La direttrice della Casa di Riposo

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

**3) Quanto si ritiene soddisfatto dei servizi forniti:**

- Pulizia degli ambienti

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Servizio di lavanderia e stireria

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Servizio interno di Parrucchiera

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Servizio Pedicure (servizio esterno a pagamento)

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

**4) Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti:**

- Informazioni sullo stato di benessere dell'Ospite

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Si sente ascoltato quando fa presente qualche problema

Per nulla 

1	2	3	4
---	---	---	---

 Molto

- Chiarezza e adeguatezza delle pratiche amministrative

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

**5) Quanto si ritiene soddisfatto delle seguenti iniziative, realizzate in questo anno:**

- Frequenza delle visite e rientri al domicilio

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Aspetto e condizioni di benessere dell'Ospite

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

**Osservazioni e suggerimenti, aspetti positivi e negativi**

# Fondazione Marzotto

ENTE MORALE

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

---

1) **In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio offerto dalla Casa di Riposo?**

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

2) **Come giudica i seguenti servizi:**

- Medico

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Infermieristico

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Fisioterapico

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Animazione

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Assistenziale (personale di reparto)

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Amministrazione

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Direzione

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

3) **Quanto si ritiene soddisfatto dei servizi forniti:**

- Qualità, quantità e variabilità del cibo

Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

- Pulizia e sanificazione degli ambienti  
Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto
  
- La sua camera da letto  
Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto
  
- Manutenzione delle attrezzature e ausili  
Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto
  
- Servizio lavanderia e stireria  
Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

**4) Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti:**

- Le viene permesso di collaborare nello svolgimento delle attività quotidiane come lavarsi, vestirsi etc.  
Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto
  
- L'attenzione data a Sue esigenze e/o richieste particolari  
Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto
  
- Le informazioni che riceve sul Suo stato di salute  
Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto
  
- Si sente accolto e benvoluto  
Poco 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto

**5) Quanto si ritiene soddisfatto delle seguenti iniziative, realizzate in questo anno:**

- Incontri dell'Università della Terza Età  
Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto
  
- Orti pensili  
Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto
  
- Servizio interno di Parrucchiera  
Molto insoddisfatto 

1	2	3	4
---	---	---	---

 molto soddisfatto

**Osservazioni e suggerimenti, aspetti positivi e negativi**

**MENU PRIMAVERA ESTATE 2023  
PRIMA SETTIMANA**

**PRANZO**

<b>LUNEDI</b>	Pasta integrale pomodoro e capperi
	Polpettine di tacchino in salsa
	Fagiolini in padella* / in insalata
	Frutta fresca
<b>MARTEDI</b>	Risotto con zucchine*
	Frittata al pomodoro
	Cipolle cotte in insalata
	Frutta fresca
<b>MERCOLEDI</b>	Tagliatelle al ragù vegetale
	Scaloppina di pollo al limone
	Insalata verde, carote, zucchine
	Frutta fresca
<b>GIOVEDI</b>	Risotto allo zafferano
	Uova sode con maionese
	Peperonata/peperoni in agrodolce
	Frutta fresca
<b>VENERDI</b>	Spaghetti pomodoro, cozze e vongole
	Filetto di platessa al burro e salvia
	Verdure grigliate
	Frutta fresca

**CENA**

Minestrone con pasta e pesto di basilico
Sogliola dorata
Insalata verde, rossa e pomodori
Pera cotta
Pastina
Lingua con bagnetto
Carote con prezzemolo in padella
Yogurt
Riso e prezzemolo
Prosciutto cotto ed emmenthal
Insalata di barbabietola rossa
Macedonia cotta
Pasta all'uovo in brodo
Verdure ripiene di carne
Insalata di cannellini e cipolle
Budino
Minestra di cereali con crostini
Formaggi misti: Grana e Mozzarella
Crocchette di patate*
Mela cotta

<b>SABATO</b>	Minestrone di verdura con pasta	Crema di asparagi
	Sgombro	Prosciutto crudo Crescenza
	Insalata di pomodori e cetrioli	Melanzane e pomodori in padella
	Frutta fresca	Pera scioppata
<b>DOMENICA</b>	Ravioli* burro e salvia	Risi e bisi(in brodo)*
	Spezzatino* con patate	Fontina Mortadella
	Insalata mista con sedano	Coste in insalata
	Frutta fresca	Mousse di frutta