

RSA "CASCINA CORTENUOVA"

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

01 Presentazione

- 01.01 La Carta dei Servizi
- 01.02 La Cooperativa Sociale C.R.M.
- 01.03 La RSA "Cascina Cortenuova"
- 01.04 Contatti

02 Filosofia gestionale della Residenza

- 02.01 Principi fondamentali
- 02.02 Privacy/ Gdpr Ue 679/2016
- 02.03 Formazione
- 02.04 Volontari
- 02.05 Riconoscimento degli operatori

03 La vita nella residenza**03.01 I nostri servizi**

- 03.01.a L'offerta residenziale per anziani
- 03.01.b Modalità di cura e di assistenza
- 03.01.c Tutela sanitaria
- 03.01.d Servizio di assistenza medica
- 03.01.e Servizio di assistenza infermieristica
- 03.01.f Servizio socio-assistenziale
- 03.01.g Servizio di fisioterapia
- 03.01.h Servizio di animazione e socializzazione

03.02 Servizi generali di supporto

- 03.02.a Servizio di igiene ambientale
- 03.02.b Servizio di ristorazione
- 03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba
- 03.02.d Manicure e Pedicure
- 03.02.e Parrucchiere e barbiere
- 03.02.f Telefono
- 03.02.g Servizio custodia valori

03.02.h Area accoglienza esterni

03.02.i Radio e TV

03.02.l Gestione farmaci, presidi sanitari e ausili

03.02.m Trasporto ospiti

03.02.n L'assistenza spirituale

04 L'accoglienza

04.01 Domanda di Ammissione e Documentazione

04.02 Ammissibilità in RSA

04.03 Gestione Liste di Attesa

04.04 Modalità di inserimento

04.05 Inserimenti temporanei

04.06 Stesura del FASAS e del PAI

04.07 Retta, deposito cauzionale, adempimenti fiscali

04.08 Dimissione e decessi

04.09 Tutela

04.10 Permessi uscite e regolamentazione assenze

04.11 Visite di parenti ed amici

04.12 Divieti

04.13 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio

04.14 Responsabilità per danni

05 Sicurezza e Sistema Qualità

05.01 Sicurezza

05.02 Come intendere la qualità

05.03 Controllo e rilevazione qualità

05.04 Certificazione per la parità di genere

06 Deroghe in occasione di emergenze sanitarie**07 Allegati alla Carta dei Servizi e documenti esposti**

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo	<i>DocRSA0501 - Rev12</i>
	CARTA DEI SERVIZI	<i>data 24/03/2026 Pag. 2 di 16</i>

01. PRESENTAZIONE

01.01 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi:

- serve ad avvicinare gli ospiti ed i loro familiari alla vita della Residenza, nell'ottica di favorire una corresponsabilità nella gestione dei processi sanitario-assistenziali;
- serve a garantire la qualità del servizio - è pieno diritto infatti degli ospiti di esigere tutto quanto è scritto e descritto in questa "Carta dei Servizi";
- costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno costante a migliorare la comunicazione tra la Struttura, l'ospite e i suoi familiari;
- vuole garantire la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati.

All'interno della Carta dei Servizi vi è una descrizione dei servizi assistenziali, sanitari, educativi/animativi, riabilitativi, alberghieri, amministrativi e di supporto offerti dalla nostra Residenza e una descrizione del sistema di monitoraggio e di garanzia della qualità dei servizi da noi offerti. Con questa guida ci auguriamo che possiate conoscerci più approfonditamente e che sia sempre più chiaro l'insieme delle attività che prestiamo, per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure. La validità della Carta dei Servizi è stabilita a tempo indeterminato sino ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti da parte del Consiglio di Amministrazione di C.R.M.

01.02 La Cooperativa Sociale CRM

La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria denominata "C.R.M. Coop Sociale ONLUS" (che ha sede legale a Milano 20151 in Via Trenno, 41 – tel.: 023390403 / Partita IVA n° 08029590158 / iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano al n. 1205814 del R.E.A. / iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione A, numero 76 / iscritta all'Albo Nazionale della Cooperazione al numero A 108648 / iscritta al Registro Prefettizio sez. VIII Cooperazione Sociale al numero 76) è stata costituita il 02 ottobre 1985 e da allora opera nel campo della salute ed in particolare modo delle attività preventive e riabilitative. Fin dalla sua nascita si è distinta per la partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa con l'intento di aiutare le persone che ricevono i nostri servizi a migliorare la propria qualità di vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di prevenzione come conservazione attiva della salute. La C.R.M. ha iniziato la sua attività con l'apertura di un centro di riabilitazione fisioterapica a Milano, a tutt'oggi ancora funzionante. Nel corso del tempo ha acquisito competenza nella gestione di nuovi servizi, rivolti prevalentemente a persone anziane e diversamente abili. Dal 2002 ha un sistema certificato conforme alle norme UNI EN ISO 9001 a testimonianza dell'orientamento verso un continuo miglioramento dei servizi resi all'utenza. La base sociale della C.R.M. Coop. Sociale ONLUS è composta da 350 soci circa, con una netta prevalenza di donne. Dal 2010 La Coop. C.R.M. ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 eleggendo un organismo di vigilanza interno e si è dotata di un proprio Codice Etico. E' altresì certificata sia attraverso il Sistema di Qualità, ISO 9001:2015, sia attraverso la norma UNI-PdR 125: 2022 per la Parità di Genere

01.03 La R.S.A. "Cascina Cortenuova"

La RSA "Cascina Cortenuova" è un servizio socio-sanitario che nasce dalla sinergia tra il Comune di Paullo e la CRM Coop Sociale ONLUS La Residenza "Cascina Cortenuova" è pensata per l'assistenza alle persone anziane con più di 65 anni non autosufficienti totali, sia per degenze di lunga durata sia per ricoveri temporanei di emergenza o di sollievo. Si tratta di un presidio polivalente che dispone di servizi residenziali e semiresidenziali attraverso l'annesso Centro Diurno Integrato "Cascina del Ronco" sempre gestito da CRM. Sono disponibili camere a due letti, arredate con moderne attrezzature in grado di contrastare i maggiori problemi di natura sanitaria e con particolare attenzione alle necessità dei clienti che andranno ad

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo	<i>DocRSA0501 - Rev12</i>
	CARTA DEI SERVIZI	<i>data 24/03/2026 Pag. 3 di 16</i>

occuparle, tutte dotate di bagno indipendente. La Residenza dispone complessivamente di 22 posti letto, tutti disposti su un unico livello al 1° piano, strutturati in 3 distinte aree: "area gialla" da 10 posti letto; "area verde" da 8 posti letto e "area azzurra" da 4 posti letto. Dispone inoltre di tisaneria, sala da pranzo, una sala per presidi medico/infermieristici, una sala per le attività occupazionali, bagno assistito. La struttura è inoltre dotata di un'ampia sala di ricevimento con annesso back-office, una palestra per attività di riabilitazione e un ambulatorio medico in comune con il Centro Diurno Integrato e l'unità di offerta denominata Mini Alloggi Protetti. La RSA "Cascina Cortenuova" sorge all'interno della nuova struttura ("Centro Socio Residenziale") di proprietà del Comune di Paullo e occupa un'ampia superficie di circa 1.500 mq., più un giardino esterno. Gli spazi interni sono ampi e idonei alla capienza e risultano assai luminosi grazie alla presenza di molte finestre e alla esposizione su tutti e quattro i lati dell'edificio. Stante la collocazione dell'edificio l'accesso dei mezzi di soccorso pubblico così come quello dei mezzi per il trasporto disabili è garantito da percorsi senza barriere architettoniche. La Residenza si distingue per l'attenzione e la cura dedicata al soddisfacimento delle necessità di ciascun cliente. La modalità di lavoro d'équipe multidisciplinare consente infatti un'assistenza della persona nella sua interezza, per i suoi bisogni sanitari come per le sue necessità socio-relazionali.

01.04 Contatti

- Per contattarci: Gli uffici della Residenza sono aperti al pubblico previo appuntamento, che potrà svolgersi in presenza o attraverso l'utilizzo di piattaforme digitali, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 17,30, inoltre la Reception è aperta anche al sabato e alla domenica dalle ore 08,30 alle ore 17,30. La modalità elettiva sarà determinata da eventuali situazioni di emergenza organizzativa o sanitaria che potrebbe investire la Rsa e/o il territorio.
- E' sempre possibile raggiungere gli uffici amministrativi e la Direzione tramite centralino: 02/90639806, fax: 02/90634670 oppure e-mail: rsa.cdipaullo@crmsociale.it.
- Come raggiungerci: La RSA "Cascina Cortenuova" è sita in Via del Ronco, 7, nel Comune di Paullo (MI) ed è comodamente raggiungibile con mezzi propri dalla statale Paullese e anche attraverso l'uso dei mezzi pubblici da Milano (uscita metropolitana linea gialla San Donato + autobus); fa riferimento all'ambito territoriale dell'ATS Milano Città Metropolitana - Distretto 1.
- Visite guidate: Previo appuntamento è possibile che le persone interessate possano visitare i locali della Residenza, anche attraverso l'utilizzo di piattaforme digitali. Il Coordinatore, o una persona da lui incaricata, accompagnerà i visitatori rispondendo alle domande e fornendo tutte le informazioni richieste.

02. FILOSOFIA GESTIONALE DELLA RESIDENZA

02.01 Principi fondamentali

I valori a cui si ispira la Coop. Sociale CRM nella gestione della Residenza "Cascina Cortenuova" si possono riassumere nei seguenti principi:

- Eguaglianza: CRM si impegna ad erogare interventi con imparzialità, senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.
- Continuità: CRM si impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, al fine di arrecare il minor disagio possibile agli utenti.
- Efficienza ed efficacia: CRM si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse necessarie e adottando solo interventi potenzialmente capaci di modificare positivamente le condizioni di salute delle persone.
- Accoglienza: CRM si pone nei confronti dei clienti in un'ottica di ascolto per interagire con

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo CARTA DEI SERVIZI	<i>DocRSA0501 - Rev12</i> <i>data 24/03/2026 Pag. 4 di 16</i>
--	--	--

loro e soddisfare i bisogni mediante un'opera di informazione e di educazione socio-sanitaria.

- **Partecipazione:** CRM garantisce la partecipazione dell'ospite e della famiglia alla prestazione che vengono erogate. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- **Responsabilità** CRM si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute e a soddisfare i bisogni espressi dai clienti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli utenti.
- **Etica** Garantiamo che tutti gli operatori svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura

02.02 Privacy/ Gdpr Reg. EU 679/2016

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'Unità di Offerta si è dotata degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della Residenza. Al momento della presentazione della domanda di ricovero e al momento dell'ingresso in struttura, viene richiesto al cliente e/o al familiare e/o all'amministratore di sostegno/tutore del cliente il consenso al trattamento dei dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza. L'interessato ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'Ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- di non autorizzare la divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

Tutte le comunicazioni relative all'ospitalità presso la Residenza saranno trasmesse alle persone indicate così come esplicitato nel Contratto di Residenza.

02.03 Formazione

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità. Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

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

Gli strumenti utilizzati sono:

- L'équipe multiprofessionale e monoprofessionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- Corsi opportunamente organizzati da CRM e dalla Residenza, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura.

02.04 Volontari

L'Ente Gestore favorisce, riconoscendone il valore sociale, la collaborazione di volontari singoli o associati, con preferenza per le Associazioni riconosciute, attraverso la definizione di appositi progetti che disciplinano lo loro attività; i progetti sono coordinati dalla Direzione. L'apporto dei volontari potrà essere articolato su tre specifiche aree di intervento (ovvero: supporto alle attività di animazione / attività di integrazione con il territorio / attività sociali) e non costituirà sostituzione del personale della RSA.

02.05 Riconoscimento degli Operatori

Ogni operatore presente nella R.S.A. è individuabile mediante un cartellino di riconoscimento riportante fotografia dell'operatore, nome, cognome e qualifica. Al fine di agevolare, anche visivamente, la qualifica dell'operatore, sia sanitario che assistenziale, C.R.M. coop. Sociale Onlus ha adottato divise di diverso colore:

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo CARTA DEI SERVIZI	<i>DocRSA0501 - Rev12</i> <i>data 24/03/2026 Pag. 5 di 16</i>
--	--	--

Medico: camice bianco

Infermiere professionale: divisa bianca con profili azzurri

Ausiliario socio assistenziale: divisa con pantaloni bianchi e casacca bianca con profili arancioni

Fisioterapista: divisa con pantaloni bianchi e casacca con profili verdi

Animatori: divisa con pantaloni bianchi e casacca con profili gialli

Addetti ai servizi generali: divisa blu

03. LA VITA NELLA RESIDENZA

03.01 I NOSTRI SERVIZI

03.01.a L'offerta residenziale per anziani

La RSA fa parte della rete dei servizi territoriali di primo livello e rappresenta una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente quando non può essere attuata un'assistenza presso il proprio domicilio per cause di tipo sanitario e socio-ambientale. Le persone accolte nella nostra Residenza sono ospitate in aree residenziali abitative composte da camere a due letti con bagno indipendente. Il nucleo residenziale abitativo è uno spazio architettonico attrezzato di servizi e spazi funzionali alle necessità quotidiane del cliente.

03.01.b Modalità di cura e di assistenza

La nostra RSA assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali vigenti in ordine alla gestione delle Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani. Obiettivo prioritario è il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita del cliente, in un ambiente residenziale e protetto. Nella RSA si persegue l'obiettivo di realizzare per ogni cliente il massimo recupero possibile, oltre al mantenimento dello stato di benessere psicofisico, facendosi carico della persona anziana nella sua globalità e originalità attraverso il lavoro in équipe multiprofessionale. Tutto il personale in servizio in R.S.A. è dotato di tessera personale identificativa con la specifica della mansione affidata. Grazie a questa metodologia operativa le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure, traducendo operativamente il loro lavoro in progetti che consentono un'efficace personalizzazione dell'assistenza agli ospiti. Il gruppo di operatori, professionalmente qualificati, è dimensionato in relazione al numero di ospiti, rispettando gli standard regionali.

03.01.c Tutela sanitaria

La Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani (R.S.A.) "Cascina Cortenuova" è una Unità di Offerta accreditata e contrattualizzata con il sistema sanitario della Regione Lombardia, perciò la tutela sanitaria di base degli ospiti è in capo ai Responsabile Sanitario ed ai medici di struttura dal giorno del loro ricovero.

03.01.d Servizio di assistenza medica

Nella RSA l'assistenza medico-sanitaria è assicurata da un'équipe di medici interni presenti in Struttura durante le ore diurne; nelle ore notturne e nelle giornate festive e prefestive l'assistenza medico-sanitaria è assicurata dalla medesima équipe medica mediante un proprio servizio di reperibilità. In caso di emergenza viene attivato il Servizio 118. La Residenza non provvede all'assistenza in caso di ricovero ospedaliero. Il compito dell'équipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute degli ospiti insieme al personale infermieristico. L'équipe medico-sanitaria è coordinata da un Responsabile Sanitario, garante della salute degli ospiti della Residenza.

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo CARTA DEI SERVIZI	<i>DocRSA0501 - Rev12</i> <i>data 24/03/2026 Pag. 6 di 16</i>
--	--	--

03.01.e Servizio di assistenza infermieristica

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

03.01.f Servizio socio-assistenziale

Gli ASA/OSS, presenti in struttura 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, provvedono ai bisogni di base del cliente con attività atte a mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona: igiene, mobilitazione quotidiana, distribuzione e somministrazione dei pasti, ecc. Offrono inoltre collaborazione durante le attività utili a favorire la socializzazione tra i clienti e svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona. Molto curato è l'aspetto riattivante di questi interventi assistenziali, svolti in un'ottica di valorizzazione delle risorse residue della persona anziana.

03.01.g Servizio di fisioterapia

Nella struttura è presente la figura del fisioterapista che collabora stabilmente con gli operatori addetti all'assistenza. Il servizio viene offerto sia in palestra sia presso la camera dell'ospite, secondo le esigenze specifiche di ognuno e le eventuali prescrizioni del Medico Fisiatra, indicate nel Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.). Per ogni cliente vengono valutati gli obiettivi da raggiungere, gli interventi effettuati e i risultati ottenuti. La palestra, ampia e attrezzata, si apre sul giardino interno per permettere agli ospiti, qualora le condizioni climatiche siano favorevoli, di camminare all'aria aperta. Il servizio può prevedere attività individuali o di gruppo che mirano al recupero delle capacità motorie, cognitive e delle attività della vita quotidiana.

03.01.h Servizio di animazione e socializzazione

Il servizio animazione e socializzazione riveste una grande importanza nella vita della RSA per migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse residue dell'ospite. Il servizio di animazione, per meglio rispondere alle diverse aspettative e attitudini delle persone, si articola su tre livelli:

- **Centri di interesse**: sono l'offerta di un impegno specifico che coinvolge gli anziani sulla base di un preciso interesse.
- **Animazione dei "grandi eventi"**: si tratta di momenti che coinvolgono l'intera R.S.A., che mirano a celebrare e far vivere comunitariamente sia le feste religiose che quelle civili, nonché le feste di compleanno, le feste straordinarie, le manifestazioni teatrali, gli eventi musicali e le attività estive.
- **Terapia occupazionale**: accanto alle attività di animazione, vengono attuati anche interventi specifici di tipo terapeutico, quali per es.: musicoterapia, terapia ortoculturale, terapia della reminiscenza, ecc.

Le attività proposte mirano a favorire l'integrazione e la socializzazione sia all'interno della RSA sia all'esterno, mantenendo relazioni continue e costanti con il territorio attraverso la strutturazione di iniziative e di attività specifiche.

03.02 SERVIZI GENERALI DI SUPPORTO

03.02.a Servizio di igiene ambientale

Il servizio si occupa dell'igiene e del decoro della Struttura. Mantiene gli ambienti puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati.

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo CARTA DEI SERVIZI	<i>DocRSA0501 - Rev12</i> <i>data 24/03/2026 Pag. 7 di 16</i>
--	--	--

03.02.b Servizio di ristorazione

La scelta, l'acquisto delle derrate alimentari e la preparazione dei pasti è affidata ad una Società esterna che garantisce nell'ambito del menu settimanale un'ampia varietà di "piatti" scelti sulla base delle esigenze dei singoli e delle diete speciali che si rendessero necessarie. I pasti sono preparati in una cucina centralizzata all'interno della struttura. Tutta la fase di preparazione e distribuzione è garantita dalle norme HACCP. È garantito il rispetto delle prescrizioni mediche di diete speciali.

03.02.c Lavanderia, stireria, guardaroba

La Residenza assicura il lavaggio e la stiratura degli indumenti intimi personali dei clienti con un servizio di lavanderia interna; per la biancheria piana la Residenza si avvale della collaborazione di una Società specializzata esterna. E' compreso nel costo della retta il lavaggio della biancheria intima, del pigiama (o camicia da notte), calze e fazzoletti. Il lavaggio degli indumenti esterni è a carico dei familiari che potranno avvalersi del servizio di lavanderia interna al costo di €. 75,00 (settantacinque/00) comprensivo di iva 22%

03.02.d Manicure e Pedicure

L'Ente Gestore assicura le prestazioni di manicure e pedicure una volta al mese

03.02.e Parrucchiere

L'Ente Gestore assicura le prestazioni di base (taglio e messa in piega) per donna e uomo una volta al mese.

03.02.f Telefono

La RSA è dotata di un telefono cordless, in dotazione agli operatori, attraverso il quale gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno.

03.02.g Servizio custodia valori

La Residenza mette a disposizione per ogni ospite, all'interno della propria camera, degli armadi con chiusura a chiave dove conservare i propri effetti personali. Ai sensi degli artt. 1783-1786 L' Ente risponde degli oggetti in custodia. L' Ente si obbliga ad accettare e custodire oggetti di valori, somme di danaro contante o carte-valori, consegnati/e alla Direzione durante la permanenza nell' RSA (l'Ente può rifiutarsi nel caso si tratti di oggetti pericolosi, o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. E' possibile esigere che gli oggetti consegnati siano contenuti in involucri chiusi e/o sigillati). La Residenza declina ogni responsabilità nel caso di oggetti e valori non dichiarati e/o non depositati in Direzione

03.02.h Area accoglienza esterni

All'interno della struttura è presente uno spazio adibito ad area accoglienza per esterni e per ospiti, nel quale sono posizionati distributori automatici a pagamento di bevande calde e fredde e snack a prezzi convenzionati esterni.

03.02.i Radio e tv

La Residenza è dotata di un apparecchio radio e di una TV, mentre per attività specifiche si hanno a disposizione supporti audio/video specifici.

03.02.l Gestione farmaci, presidi sanitari e ausili

La Residenza provvede alla fornitura di farmaci, di ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi e cuscini antidecubito) attraverso un proprio servizio di farmacia interna.

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo	<i>DocRSA0501 - Rev12</i>
		<i>data 24/03/2026 Pag. 8 di 16</i>

03.02.m Trasporto ospiti

Il trasferimento dei clienti, da e per le strutture ospedaliere e/o per i presidi sanitari territoriali, qualora necessari per prescrizione dei medici della RSA, è garantito da mezzi attrezzati, o avvalendosi di ambulanze operanti sul territorio con oneri a carico della Residenza. I trasporti per l'inserimento o per la dimissione dalla RSA e/o per qualsiasi altro motivo non prescritte dal Responsabile Sanitario della Struttura sono a carico degli ospiti.

03.02.n L'assistenza spirituale

E' garantita l'assistenza spirituale cattolica a quanti sono ricoverati nonché la celebrazione settimanale della Santa Messa e la celebrazione delle feste liturgiche presiedute dal sacerdote del paese. Gli utenti aderenti ad altre confessioni religiose possono professare liberamente il proprio credo negli spazi che la Residenza mette a disposizione.

04. L'ACCOGLIENZA

04.01 Domanda di Ammissione e Documentazione

La richiesta di Inserimento può essere presentata direttamente dal cliente e/o dai suoi familiari e/o dall'amministratore di sostegno/tutore, anche in attesa di nomina, compilando la Domanda Unica di Inserimento che può essere ritirata presso la Residenza stessa o dal sito dell'ATS Milano Città Metropolitana (Cittadini > Anziani > Residenze sanitario assistenziali (RSA) > domanda unica RSA). La "Domanda" è comprensiva delle generalità della persona che richiede di essere accolta in struttura, scheda conoscitiva, informazioni sanitarie a cura del medico curante e/o del medico della struttura di provenienza, con le prescrizioni delle terapie necessarie. Nel caso di cliente la cui retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, alla domanda dovrà essere allegato l'atto amministrativo di assunzione di impegno di spesa dell'Ente Pubblico medesimo.

04.02 Ammissibilità nella RSA

Il Responsabile Sanitario, dopo aver acquisito la documentazione sanitaria, eseguirà le proprie valutazioni e, in relazione agli accertamenti eseguiti, darà un giudizio finale sintetico di appropriatezza della domanda, tenendo anche conto delle caratteristiche strutturali e organizzative della Residenza, nonché delle specifiche condizioni degli ospiti già presenti, onde garantire il necessario equilibrio. Una volta stabilita l'idoneità all'ammissione sarà cura del Coordinatore della Struttura comunicare agli interessati la data dell'ingresso per il nuovo ospite o, nel caso la Struttura non abbia al momento posti disponibili, l'inserimento della domanda in lista di attesa.

04.03 Gestione Liste di Attesa

La Lista di attesa è unica ed è costituita da un elenco cronologico riferito alla data di presentazione della Domanda Unica di Inserimento. In caso di disponibilità si sceglierà il genere corrispondente all'ospite già presente in camera. La Residenza si riserva la facoltà di dare priorità a situazioni di particolare bisogno socio assistenziale opportunamente documentati dai servizi sociali dei comuni invianti e ai trasferimenti interni di ospiti delle Unità di offerta del Centro Socio Residenziale. La lista di attesa non può essere resa pubblica per ragioni di riservatezza.

04.04 Modalità di inserimento

Quando si rende disponibile un posto, il Coordinatore della Struttura, previa analisi della Lista d'Attesa, convoca il richiedente a sottoscrivere, presso la Direzione Amministrativa della RSA, il Contratto di Residenza con l'Ente Gestore in duplice copia. Nel caso in cui la retta sia a totale o parziale carico di Enti

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo	<i>DocRSA0501 - Rev12</i>
	CARTA DEI SERVIZI	<i>data 24/03/2026 Pag. 9 di 16</i>

pubblici, il Contratto di Residenza dovrà essere sottoscritto anche dall'Ente pubblico interessato o, in alternativa, dovrà essere acquisita la delibera di impegno di spesa relativa al ricovero in RSA. Il Coordinatore della Struttura concorda con il richiedente la data e le modalità di ingresso, attribuisce un numero di identificazione della lavanderia e richiede la documentazione necessaria:

- Fotocopia della Carta di Identità e della Tessera Sanitaria (comprensiva del Codice Fiscale) del futuro ospite
- Fotocopia della Carta di Identità e del Codice fiscale del terzo garante che sottoscrive il contratto
- Cartellini esenzioni ticket
- Quando disponibile, copia del verbale di accertamento invalidità civile
- Documentazione medica
- Eventuale aggiornamento situazione clinico-assistenziale pre-ingresso compilata a cura del medico di famiglia o della struttura residenziale di provenienza, trascorsi almeno quattro mesi dalla prima presentazione della Domanda Unica di Inserimento o ricoveri ospedalieri.
- Copia della nomina di Amministratore di sostegno/tutore/curatore o, nel caso di attesa della nomina da parte del Giudice Tutelare, copia attestante l'avvenuto deposito della domanda in cancelleria del tribunale competente, nel caso in cui sussistano le condizioni previste dalla legge.

Previo accordo con i familiari il giorno e l'orario di ingresso verrà programmato dal lunedì al sabato, preferibilmente durante la mattina. Qualora sopravvenga un oggettivo impedimento al rispetto della data concordata (ricovero ospedaliero, grave motivo familiare, ecc.), la nuova data per l'ammissione e le relative modalità saranno ridefinite con il Coordinatore di Struttura. La permanenza definitiva dell'Ospite è subordinata ad un periodo di reciproca conoscenza della durata di 30 giorni, durante i quali l'Ospite, i familiari o il Tutore o l'Amministratore di Sostegno e la RSA verificheranno il gradimento e la compatibilità della permanenza rispetto sia alle aspettative ed al bisogno dell'Ospite sia alle necessità oggettive di tutela del benessere complessivo delle persone già presenti in RSA. Decorso tale periodo e con preavviso di ulteriori 15 giorni, la Residenza comunicherà per iscritto, motivandola, la eventuale incompatibilità di permanenza in base ai principi di cui sopra e contestualmente verrà convocato un incontro con gli interessati al fine di contribuire alla formulazione di percorsi alternativi maggiormente appropriati. Se, invece, è l'Ospite, i familiari o l'Amministratore di Sostegno/Tutore a ritenere inadeguata la permanenza in struttura, potrà risolvere il rapporto con la Residenza con le modalità stabilite dallo specifico articolo 04.08. Al momento dell'accoglienza l'ospite dovrà disporre del corredo di guardaroba indicato dalla Residenza e contrassegnato dai parenti, che rappresenta la dotazione minima di ingresso. Il proprio corredo personale può essere arricchito a piacimento, tenendo presente i limiti di capienza degli armadi a propria disposizione. Il cliente dovrà essere dotato dell'abbigliamento diurno e notturno necessario nella stagione di riferimento. I cambi stagionali devono essere portati al cliente per tempo poiché la Residenza, per motivi di igiene, non effettua stoccaggio di capi di abbigliamento fuori stagione.

04.05 Inserimenti temporanei

Nella RSA è anche prevista la possibilità di dar corso ad inserimenti temporanei per motivi quali:

- supporto alla famiglia in caso di particolari esigenze;
- supporto sanitario-assistenziale in occasione di aggravamenti per persone anziane inseriti nel circuito dell'assistenza domiciliare;
- manifestarsi di emergenze che rendono indispensabile un temporaneo allontanamento dal nucleo familiare.

Gli inserimenti temporanei seguiranno la stessa procedura adottata per gli inserimenti definitivi. La durata degli inserimenti temporanei, di norma, va da un minimo di un mese ad un massimo di tre mesi.

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo	<i>DocRSA0501 - Rev12</i>
		<i>data 24/03/2026 Pag. 10 di 16</i>

04.06 Stesura del fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FA.S.A.S) del Progetto Individualizzato (P.I) e del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)

Al momento dell'ingresso la RSA provvede alla costituzione di una fascicolo socio-assistenziale-sanitario (FA.S.A.S.) a seguito di un esame obiettivo delle condizioni sanitarie dell'ospite e definisce gli interventi da erogare ad ogni anziano tramite l'elaborazione del Progetto Individualizzato (P.I.) e del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) formulato dall'equipe di cura multidisciplinare. Il P.I./ PAI è formulato sulla base dei bisogni di ciascun ospite e viene revisionato in forma dinamica in base all'evoluzione della condizione dell'anziano. Il PAI favorisce una visione completa e personale di ogni singolo ospite e preserva dal rischio di adeguare in maniera rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura. Le attività vengono proposte con i seguenti obiettivi:

- permettere all'ospite di esprimere al meglio capacità e potenzialità latenti;
- mantenere vive capacità intellettuali e funzionali residue;
- offrire un aiuto in ciò che non riesce a compiere autonomamente, supportando l'ospite in modo graduale e adeguato al reale grado di necessità;
- agevolare i processi di comunicazione e stimolare i contatti sociali;
- ridurre lo stress dell'ospite (e di conseguenza dei suoi familiari o care-givers).

04.07 Retta, deposito cauzionale, adempimenti fiscali

La retta base giornaliera è fissata in € 90,00 (IVA 5% compresa) per ricoveri definitivi e in € 93,50 (IVA 5% compresa) per i ricoveri temporanei, con durata compresa tra i 30 giorni e i 90 giorni. All'ammissione in struttura, verrà richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari a € 2.000,00. Detto deposito cauzionale verrà restituito, salvo pendenze sui pagamenti delle rette, a partire dal giorno 20 del mese successivo alle dimissioni. Il deposito cauzionale va versato alla Direzione amministrativa al momento dell'ingresso in struttura. Le rette sono soggette a rivalutazione indice ISTAT (FOI) e possono subire incremento anche in caso di maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Nei casi in cui la retta è a totale o parziale carico di Enti Pubblici, per la quota di competenza, sarà emessa fattura direttamente all'Ente stesso dandone tempestiva comunicazione agli interessati. L'ammontare della retta è determinato con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore ed aggiornato una volta l'anno a decorrere dal 01/01. Nel caso di variazioni eccedenti l'adeguamento ISTAT L'Ente Gestore ne comunicherà il valore almeno due mesi prima dalla loro entrata in vigore. L'amministratore di sostegno/tutore/curatore e comunque tutti i partecipanti al pagamento della retta sono tenuti a comunicare alla Direzione eventuali cambiamenti, anche temporanei, di indirizzo o numeri telefonici. Diversamente la Residenza non risponde di eventuali comunicazioni urgenti non recapitate. Resta ferma la libera scelta di cui al successivo articolo 04.08. Il pagamento della retta avviene in forma anticipata e deve essere effettuato entro il 5 del mese di competenza. Nel caso di ricoveri ospedalieri o temporanei rientri in famiglia si dovrà ugualmente pagare la retta giornaliera per la continuazione del diritto di mantenimento del posto. Ai fini del computo delle giornate di presenza sarà rendicontata, la giornata di ingresso effettivo in struttura e non sarà rendicontata quella di dimissioni. Il mancato pagamento della retta nei tempi contrattuali è motivo di dimissione. La Residenza, all'interno della retta richiesta, assicura al cliente i servizi di cui al punto 03 "La Vita nella Residenza". La Residenza, in aggiunta ai servizi istituzionali, mette a disposizione prestazioni aggiuntive e complementari, con oneri a carico dell'utente. A titolo esemplificativo:

- servizi di ristorazione per esterni in festività specificatamente individuate dall'Ente Gestore,
- lavaggio, stiratura dei capi non intimi,
- prestazione di parrucchieria non prevista nella retta (es. tinta)
- servizio bar (distributori automatici),

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo	<i>DocRSA0501 - Rev12</i>
	CARTA DEI SERVIZI	<i>data 24/03/2026 Pag. 11 di 16</i>

- servizi ricreativi e culturali aggiuntivi, quali gite, visite a musei, accessi al cinema

I servizi non compresi nella retta sono messi a disposizione dei clienti alle tariffe definite dall' Ente Gestore.

Dichiarazione ai fini fiscali: la residenza, secondo la normativa vigente, provvede annualmente a rilasciare in tempo utile per la dichiarazione dei redditi la specifica "Deduzioni/detractions fiscali per spese di ricovero" ex DGR 21 marzo 1997, n. 26316 per tutti gli ospiti della RSA, attestando le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie.

04.08 Dimissione e decessi

L'ospitalità presso la Residenza può risolversi :

- nel caso in cui il periodo di prova abbia avuto esito negativo;
- per il mancato rispetto degli obblighi previsti dal Contratto di Residenza;
- qualora emerga una valutazione di inadeguatezza del servizio rispetto alle esigenze ed alle condizioni del cliente stesso (in base alla valutazione del Responsabile Sanitario della RSA);
- per dimissioni volontarie - il cliente e/o l'amministratore di sostegno/tutore è libero di porre fine al soggiorno del cliente in qualunque momento, senza fornire alcuna giustificazione. È necessario dare un preavviso scritto di almeno 15 giorni alla Direzione della RSA. Il mancato preavviso comporta il pagamento della retta giornaliera per i giorni di preavviso non dati tramite emissione di fattura o utilizzo del deposito cauzionale;
- con atto disposto da parte della Direzione - per comportamenti gravemente pregiudizievoli al buon funzionamento del servizio; per condotta incompatibile gravemente in contrasto con le regole di vita comunitaria; per comportamenti del cliente atti ad arrecare pericolo per l'incolumità degli altri Clienti e/o degli operatori; per grave e reiterata inosservanza delle norme regolamentari; per qualunque altra causa che renda incompatibile la permanenza all'interno della Residenza.
- per il mancato pagamento della retta o per il protrarsi di situazioni debitorie nei confronti della Residenza - il mancato pagamento della retta o di somme dovute a qualsiasi titolo, protrattosi per oltre 30 giorni comporta la decadenza automatica dal diritto di ospitalità, fatte salve le procedure di riscossione coattiva. Il cliente dimesso per morosità non sarà più accolto presso la R.S.A.
- assenza ingiustificata del cliente dalla RSA.

In tutti i casi sopra declinati la RSA darà un preavviso di 2 settimane, periodo nel quale la Residenza si attiverà, al fine della tutela del cliente, perché tali dimissioni avvengano in forma assistita in collaborazione con il Comune e l'ATS competente per territorio e fatte salve le procedure di riscossione coattiva sull'obbligato al pagamento. Al momento della dimissione, il medico compila una relazione completa in cui vengono descritti i problemi clinici funzionali ed assistenziali, i programmi attuati e i risultati raggiunti, gli eventuali ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratori e strumentali, la terapia attuata. Alla dimissione verranno consegnate all'interessato:

- la relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione clinica e sanitaria portata dal cliente;

In caso di decesso, l'Amministrazione e il Responsabile Sanitario si occuperanno di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di legge, ad eccezione della scelta dell'impresa di Onoranze Funebri. Eventuali eccedenze versate rispetto agli importi dovuti verranno restituiti a partire dal giorno 20 del mese successivo al decesso.

Il mancato rispetto da parte degli amministratori di sostegno/tutore/curatore familiari parenti ospiti di uno qualsiasi degli articoli della presente Carta dei Servizi darà diritto all'Ente Gestore di procedere, alle dimissioni d'ufficio dell'ospite .

Il FASAS prodotto durante la degenza dell'Ospite e la copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura potranno essere richieste, con le modalità e nei termini previsti dalla

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo CARTA DEI SERVIZI	<i>DocRSA0501 - Rev12</i>
		<i>data 24/03/2026 Pag. 12 di 16</i>

normativa vigente, dagli aventi diritto previa richiesta scritta. La documentazione sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta senza costi aggiuntivi.

04.09 Tutela e gestione reclami

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente. E' possibile formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente alla direzione ,anche ne caso di prestazioni non corrispondenti alla presente Carta dei Servizi .La Direzione provvederà, in un tempo congruo non eccedente i 20gg lavorativi a darne risposta .Procedure di reclamo :

- **reclamo informale** - il cliente o il parente suo familiare presenta reclamo verbale al coordinatore del servizio; se il reclamo risulta motivato, si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulle tempistiche di risoluzione o sulla possibilità di presentare reclamo formale.
- **reclamo formale** - il cliente o il parente suo familiare può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modello riportato - allegato E - che è disponibile presso gli uffici amministrativi. Ai reclami viene data risposta per lettera entro 20 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento trasformandolo in una vera e propria non conformità

04.10 Permessi, uscite e regolamentazione assenze

A richiesta, il Responsabile Sanitario può rilasciare permessi di uscita temporanea degli utenti dalla Residenza. La residenza declina ogni responsabilità per qualunque causa o effetto verificatosi durante l'assenza del cliente dalla Residenza stessa.

04.11 Visite di parenti ed amici

Gli ospiti possono ricevere liberalmente i loro familiari, amici, conoscenti dalle 8.00 alle 20.00. Non è ritenuta opportuna la presenza di visitatori durante le ore dei pasti e delle attività programmate, salvo che sia richiesta ed autorizzata dal Responsabile Sanitario in relazione ad un particolare bisogno dell'Ospite. È consentito all'ospite e/o all'amministratore di sostegno/tutore di indicare alla Direzione i nominativi di persone la cui visita non risulta gradita. Quando si evidenziano criticità relazionali dell'ospite con familiari e/o conoscenti, potrà essere richiesto ai visitatori dal Responsabile Sanitario di adeguare periodicità e modalità di visita. La RSA accoglie i visitatori nella sala preposta e consente il libero utilizzo del cortile della residenza.

04.12 Divieti

- All'interno delle stanze assegnate è vietato l'uso di apparecchi elettrici (in particolare piastre e fornelli) non autorizzati dalla Direzione, fatta eccezione per quelli in dotazione all'immobile.
- Nella Residenza è vietato fumare. Verso i contravventori si procederà ai sensi delle vigenti leggi in materia.
- I visitatori non possono accedere, nei luoghi dedicati all'attività degli ospiti salvo diverso accordo con il Responsabile Sanitario
- L'assistenza diretta agli ospiti è compito esclusivo degli operatori. Ai parenti e ai visitatori è espressamente vietato, a titolo esemplificativo, la mobilitazione, l'imboccamento, alzate dal letto, cambi biancheria, lavaggi, profumazioni, ecc... in quanto detti interventi sono soggetti all'osservanza di particolari direttive e procedure sanitarie.
- Chiunque desiderasse portare agli ospiti della Residenza cibi e bevande, deve consegnare questi prodotti esclusivamente all'infermiere di turno o all' operatore da lui delegato verbalmente, e solo se

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo	<i>DocRSA0501 - Rev12</i>
	CARTA DEI SERVIZI	<i>data 24/03/2026 Pag. 13 di 16</i>

provvisi della regolare indicazione di legge (HACCP - confezionamento - ingredienti - data di scadenza). I prodotti verranno somministrati agli ospiti solo dietro autorizzazione del Responsabile Sanitario e comunque solo dagli operatori della residenza. In caso di decisione negativa del Responsabile Sanitario, gli stessi verranno restituiti.

- E' fatto divieto, fatto salvo autorizzazione del Responsabile Sanitario, fare eseguire prestazioni di diagnosi e cura all'interno della RSA da personale non dipendente della RSA.

04.13 Rapporti Ospiti - Parenti - Personale in servizio

I rapporti tra i clienti, amministratori di sostegno/tutori, Enti, parenti e personale di servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, cortesia e comprensione. Non è possibile pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve essere fatta pressione alcuna sul personale per ottenere trattamenti di favore. Non è consentito dare mance a qualsiasi titolo o richiedere prestazioni a pagamento al personale in servizio. I parenti devono attenersi alle disposizioni operative dettate dai Responsabili della Residenza, evitando di interferire con le attività del personale.

04.14 Responsabilità per danni

L'ospite e chiunque acceda alla struttura è tenuto ad assicurare la buona conservazione dei mobili e degli arredi. I danni eventualmente arrecati dovranno essere risarciti all'Amministrazione previa constatazione degli stessi. Le riparazioni sono disposte dalla Direzione. Per eventuali contestazioni sulla responsabilità o sull'entità del danno si farà riferimento alle norme del Codice Civile in materia di locazione.

04.15 - Comitato di Rappresentanza dei Clienti e dei familiari

All'interno della Residenza è costituito Il Comitato di Rappresentanza di Ospiti, Familiari, Amministratori di Sostegno Tutori e Curatori. Il Comitato è eletto direttamente da Ospiti, familiari, Amministratori di Sostegno e Tutori e Curatori, ammettendo un solo elettore per ogni Ospite della RSA oltre all'Ospite stesso.

Il Comitato ha la finalità di:

- raccogliere le osservazioni ed i suggerimenti della platea rappresentata ;
- monitorare il servizio di ristorazione ;
- trasmettere alla Direzione le proprie osservazioni, proposte, consigli e suggerimenti.

Il Comitato, eletto in sede assembleare di Ospiti e Amministratori di Sostegno/Tutori/Curatori, è così composto:

- fino a 2 rappresentanti degli Ospiti ;
- fino a 3 tra familiari e Amministratori di Sostegno/Tutori/Curatori.

Nella prima riunione convocata dalla Direzione della RSA il Comitato elegge al proprio interno il Presidente, i cui compiti sono:

- convocare le riunioni del Comitato;
- redigere il verbale dell'incontro;
- trasmettere il verbale alla Direzione;
- esporre il verbale nella sala dedicata alle visite degli Ospiti.

Compatibilmente con le disponibilità logistiche la Direzione indicherà al Comitato il locale a disposizione per le riunioni. Lo spazio andrà richiesto almeno 10 giorni prima dell'incontro. Alle riunioni possono essere invitati i Responsabili della Direzione ed il Responsabile Sanitario.

04.16 - Disposizioni finali

Il mancato rispetto da parte degli Amministratori di Sostegno/Tutori/Curatori, Familiari, Parenti, Ospiti, di uno qualsiasi degli articoli della presente Carta dei Servizi darà diritto all'Ente Gestore di procedere alle dimissioni d'ufficio dell'Ospite secondo le modalità come da articolo 04.08.

05. SICUREZZA E SISTEMA QUALITA'

05.01 Sicurezza

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

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

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

05.02 Come intendere la qualità

La Cooperativa Sociale C.R.M. Onlus in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni dei clienti, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni

05.03 Controllo e rilevazione qualità

La C.R.M. Coop. Sociale. Onlus in tutti i suoi progetti e nell'esecuzione delle proprie attività pone come requisito qualitativo centrale la soddisfazione dei bisogni dei clienti, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità promossi dalla direzione dell'organizzazione e condivisi da parte di tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni. La Residenza opera in regime di certificazione e assicurazione qualità ISO 9001 adottando diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione della qualità. Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'Ente e si rifà alla teoria del miglioramento continuo della qualità sulla base dei seguenti assunti:

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

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità dell'Ente, il sistema qualità è costituito da un articolato insieme di strumenti che consentono di valutare oggettivamente la distribuzione delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento, ad esempio:

1. Rilevazione del grado di soddisfazione del lavoro da parte degli operatori addetti all'assistenza, attraverso un apposito questionario;

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo	<i>DocRSA0501 - Rev12</i>
	CARTA DEI SERVIZI	<i>data 24/03/2026 Pag. 15 di 16</i>

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

Si inserisce in questo sistema, il questionario di verifica del servizio per la rilevazione della Customer Satisfaction RSA, rivolto a monitorare la soddisfazione del servizio sia da parte degli utenti stessi che da parte dei loro familiari/tutori/amministratori di sostegno. Il questionario viene somministrato una volta all'anno, di solito nel mese di novembre, a tutti gli anziani presenti nella RSA e ai loro familiari. I clienti della struttura e i loro parenti, sono tenuti a compilare il questionario in ogni sua parte e a riconsegnarlo compilato nell'apposito box situato in Reception.

05.04 Certificazione per la parità di genere

L'Ente Gestore opera in regime di certificazione per la Parità di Genere Prassi UNI-PdR 125:2022 e adotta diversi strumenti per il monitoraggio e la valutazione della stessa.

Da sempre C.R.M. Coop. Sociale ONLUS si impegna a incoraggiare la tolleranza in ogni sua forma, dalla parità di genere, alla cultura dell'inclusione e della diversità, per eliminare ogni discriminazione.

L'obiettivo è quello di garantire che tutti gli attori coinvolti nel processo aziendale e tutte le altre parti interessate, siano equamente trattati, rappresentati, rispettati, e tutelati, senza distinzioni di genere, etnia, convinzioni religiose e ateismo, convinzioni filosofiche, opinioni politiche, appartenenza sindacale, stato di salute o orientamento sessuale.

La convinzione che muove la Cooperativa nasce dall'idea che solo così ciascuno può avere basi solide sulle quali fondare il proprio lavoro ed i rapporti interpersonali necessari ad attuarlo, per dare il meglio di sé nella cura che quotidianamente viene prestata agli utenti dei nostri servizi ed alle loro famiglie, a beneficio della comunità in generale.

Gli strumenti programmatici, di monitoraggio e controllo del processo sono identificati dalla Prassi UNI-PdR 125:2022, compresa l'istituzione di un Comitato Guida per la Parità di Genere, così come l'identificazione del processo di segnalazione e reclamo in caso di eventi critici.

Gli strumenti dei Questionari di gradimento sia quello indirizzato ai lavoratori, sia quello per la rilevazione del gradimento degli ospiti, prevedono domande specifiche legate al tema della Parità di Genere, quale grande momento partecipativo che fornisce una fotografia immediata della situazione inerente il tema.

06. DEROGHE IN OCCASIONE DI EMERGENZE SANITARIE

Per emergenze di carattere sanitario, si intendono gli avvenimenti legati ad epidemie, pandemie e a tutto ciò che minaccia la salute dei cittadini con particolare riguardo alle situazioni relative alle Strutture Socio Sanitarie. In particolare, sono previste deroghe a ciò che è dichiarato nella presente carta dei Servizi. Tali deroghe saranno comunicate di volta in volta agli interessati utilizzando comunicazioni telefoniche e non, invio di mail, posizionamento di cartellonistica ad oc, revisione di linee guida, protocolli, procedure e istruzioni operative in uso alla Rsa. Nel caso in cui le deroghe riguardino il Progetto Individuale dell'ospite, lo stesso sarà rivisto con argomentazione delle modifiche e, come di prassi condiviso con i caregiver, Ads, Tutore.

	RSA "Cascina Cortenuova" - Paullo CARTA DEI SERVIZI	<i>DocRSA0501 - Rev12</i> <i>data 24/03/2026 Pag. 16 di 16</i>
--	--	---

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le deroghe di cui sopra possono riguardare:

- Limitazione o sospensione dell' accesso in Struttura (anche per i nuovi ricoveri)
- Modifica delle modalità di comunicazione tra ospite e familiari
- Specifiche richieste informative e/o valutative pre ingresso
- Limitazioni o sospensione di particolari attività rivolte agli ospiti (ratificate nel progetto individuale)
- Differente modalità di svolgimento dei servizi ancillari (pulizie, sanificazione, pasti, lavanderia
- Modifica o sospensione della rilevazione della soddisfazione di lavoratori, e clienti
- Adeguamento a normative nazionali e regionali specifiche per le Udo Socio Sanitarie

07. ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI E DOCUMENTI ESPOSTI

1. Unità operative e loro attività
2. Giornata tipo
3. Modulo segnalazioni
4. Menù Tipo
5. Carta dei diritti della persona anziana
6. Questionario rilevazione customer satisfaction
7. Organigramma funzionale (Esposto in struttura)
8. Codice Etico (Esposto in struttura)
9. Modello Organizzativo (Esposto in struttura)
10. Documenti e Protocolli D.Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii.
(Esposto in struttura)
11. Documenti Regolamento E.U. 679/2016 e ss.mm.ii.
(Esposto in struttura)
12. Documenti bacheca Parità di Genere (Esposto in struttura)
13. Modello organizzativo Cyber security (Esposto in struttura)

DIRETTORE GENERALE	Attiva tutti i processi organizzativi ed operativi
COORDINATORE DEL SERVIZIO	Presidia e coordina tutti i processi organizzativi ed operativi all'interno della Struttura

AREA AMMINISTRATIVA

Amministrazione	Curano le relazioni con il pubblico relative alle pratiche amministrative
Centralinista	

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

A.S.A. / O.S.S	Realizzano i programmi socio assistenziali di gruppo ed individuali rispondendo ai bisogni dei clienti.
Educatori / Animatori	Promuovono le attività ricreative, culturali, di aggregazione e di socializzazione.
estetista	Si occupano delle cure estetiche
Parrucchiere e barbiere	

AREA SANITARIA

Responsabile Sanitario	E' il responsabile sanitario della Residenza Sanitaria Assistenziale
Medico di Struttura	E' il responsabile dell'assistenza sanitaria per i clienti della RSA
Infermiere Caposala	Presidia l'erogazione e l'integrazione dei servizi tecnico assistenziali, sanitari e tecnico alberghieri della Residenza.
Infermieri Professionali	Si occupano delle attività infermieristiche diurne e notturne
Fisioterapisti	Svolgono attività di riabilitazione e mantenimento cognitivo e motorio

AREA DEI SERVIZI GENERALI

Il servizio di ristorazione è affidato ad una Società esterna **CIR FOOD**

Il servizio di manutenzioni è affidato a Società esterne: **ELLETERM / CI. VI.**

Tutto il personale operante all'interno della Struttura è in possesso del titolo richiesto dal proprio profilo professionale ed è dotato di tesserino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica professionale.

 C.R.M. Coop. Sociale G.N.I.U.S.	RSA "Cascina Cortenuova" GIORNATA TIPO	<i>DocRSAPaullo36- REV00</i> <i>Data: 01/10/2025</i>
--	---	---

Giornata tipo nella Residenza

Le attività sono strutturate in relazione agli interessi dei singoli anziani e in base al piano di assistenza individuale (P.A.I.). Gli orari delle attività e delle iniziative di interesse comune, sono esposti all'interno dei locali polifunzionali delle singole strutture.

R.S.A. «Cascina Cortenuova »

All'interno della Residenza Sanitaria la giornata tipo dell'ospite inizia con la sveglia, l'igiene personale e l'alzata dal letto, qualora le condizioni dell'ospite lo consentano.

- **Ore 7.15 - 9.00** : alzata, igiene personale, vestizione, prima colazione che può essere consumata a letto o in soggiorno secondo le condizioni dei clienti, somministrazione terapia ;
- **Ore 9.00 - 12.00** : visite mediche, attività sanitarie, riabilitative e di animazione.

In mattinata distribuzione di una bevanda a scelta.

- **Ore 12.00 - 13.00** : pranzo con possibilità di scelta dal menù

Dopo il pranzo eventuale riposo pomeridiano e interventi di igiene personale.

- **Ore 14.30 – 15.45** : alzata, igiene alla persona, vestizione e medicazioni ;
- **Ore 15.30 - 16.30** : Merenda
- **Ore 16.30 - 18.00** : attività riabilitative, infermieristiche, terapia occupazionale e di animazione ;
- **Ore 18.30 - 19.30** : cena, assunzione terapie ;
- **Ore 19.30 - 20.30** : Terapia notturna e messa a letto ;
- **Ore 21.00 - 22.30** : preparazione al riposo notturno, somministrazione terapia notturna residua. A richiesta l'anziano può usufruire di una bevanda calda (tisana, camomilla).

L'anziano, durante la giornata, può guardare liberamente i programmi televisivi.

Gli orari delle attività possono variare in relazione alle esigenze assistenziali.

SPAZIO RISERVATO AL PERSONALE CRM

Ricevuto in data _____

Visto da _____

☐ segnalazione ☐ reclamo ☐ suggerimento

Distribuito a:

☐ DT ☐ CS c/o _____ ☐ PRES ☐ RC

☐ ACQ ☐ DG ☐ altro _____

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Per ogni Vostra segnalazione, suggerimento o reclamo le nostre procedure Vi assicurano una rapida e sicura risposta, ai fini della quale Vi preghiamo di compilare in modo dettagliato la presente scheda. Grazie alla Vostra accuratezza CRM potrà effettuare un intervento mirato, tempestivo ed efficace fornendoVi precise risposte in merito ai vostri suggerimenti o ai fatti che hanno indotto le vostre segnalazioni o i reclami e alle eventuali azioni correttive adottate. Vi ringraziamo preventivamente per la Vostra preziosa collaborazione.

La scheda può essere inserita negli appositi contenitori presenti nelle strutture o essere trasmessa a mezzo posta o fax a:

CRM Cooperativa Sociale

c.a. RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ

Via Trenno, 15 - 20151 MILANO

Fax. 02 38000646

CRM Cooperativa Sociale a r.l.

Sede Via Trenno, 15 - 20151 MILANO

CRM COOPERATIVA SOCIALE Scheda di Segnalazione	MOD1202 ED01 - REV03
	Pag. 2 di 4

Compilazione facoltativa:

Nome e Cognome: _____

☐ cliente/utente OVVERO ☐ parente ☐ conoscente ☐ altro _____

della sig./a _____

Desidero ricevere risposta al seguente recapito:

Via _____

Comune _____ (prov. ____) CAP _____

Tel _____ fax _____

IO SOTTOSCRITTO _____ AUTORIZZO LA CRM

COOPERATIVA SOCIALE AL TRATTAMENTO DEI MIEI DATI PERSONALI AI

SENSI DELLA LEGGE 675/96 PER I FINI STATISTICI E LEGATI ALLA

RISOLUZIONE DELLE NON CONFORMITÀ SEGNALATE.

DATA _____ FIRMA _____

CRM COOPERATIVA SOCIALE Scheda di Segnalazione	MOD1202 ED01 - REV03
	Pag. 3 di 4

Si segnala la presenza di disagi o inefficienze nei seguenti servizi:

☐ Assistenza domiciliare anziani

☐ Fisioterapia ambulatoriale ☐ Fisioterapia domiciliare

☐ Centro Diurno Integrato di _____

☐ Centro Diurno Disabili di _____

☐ RSA di _____

☐ RSD di _____

Motivazioni del reclamo o della segnalazione

data _____ luogo: _____

Spazio per eventuali suggerimenti o annotazioni:

Firma (facoltativa)

Data _____

MENÚ ESTIVO

PRIMA SETTIMANA

[illegible][illegible]

Alternativa piastri fissi e paraventi

Primo in bianco/pastina
Formaggio /prosciutto cotto
Purè/verdura cruda (trattata)
Insalata

Alternative piatti fissi a cena

Primo in bianco/pastina
Formaggio edamer/mozzarella o biondi
Pure/verdura cruda (insalata)
Frutta cotta/mousse

Si riforniscono i consumatori con alimenti e bevande preparati e somministrati possono contenere uno o più dei seguenti allergeni come ingredienti o derivanti dal processo produttivo: cereali contenenti glutine (frutta grano, segale, orzo, avena, farro, kamut o loro cespiti ibridati), crostacei, uova, pesce, arachidi, soia, latte, lattina, frutta a guscio (frasi mandorle, nocchie, noci, noci di cocco), noci di pecora, noci del Brasile, piselli, noci modiolari, sedano, senape, semi di sesamo, anidride solforosa e solfiti, lattice, molluschi e tutti i derivati dei prodotti in elenco (in senso del reg. UE 1169/11 – allegato 1 e s.m.i.). Si invitano i gestori/fornitori dei consumatori allergici ad uno o più degli allergeni sopra riportati ad attivare l'etichettatura delle diete dietetiche. Le informazioni relative alla presenza di soggetti con intolleranze alimentari vengono raccolte mediante la presentazione di idonea certificazione medica e in base di credibilità vengono formate liste personalizzate, ogni dato liberato per cui risulta documentato uno sensibilità.

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
1° PIATTO	Spaghetti al pomodoro e basilico <i>piatti fissi</i>	Insalata di pasta alla caprese <i>piatti fissi</i>	Pasta al pesto <i>piatti fissi</i>	Tagliatelle ai funghi* <i>piatti fissi</i>	Risa Margherita <i>piatti fissi</i>	Immacchi alla romana <i>piatti fissi</i>
2° PIATTO	Hamburger di manzo al forno* <i>piatti fissi</i>	Sparmico di pollo* <i>piatti fissi</i>	Frittata al prosciutto <i>piatti fissi</i>	Asiago e Fontal <i>piatti fissi</i>	Prosciutto cotto <i>piatti fissi</i>	Coscia di pollo alla cacciatora* <i>piatti fissi</i>
CONTORNO	Spraci all'olio* <i>piatti fissi</i>	Zucchini trifolati* <i>piatti fissi</i>	Patate al forno* <i>piatti fissi</i>	Fagiolini all'olio* <i>piatti fissi</i>	Insalata di rape rosse <i>piatti fissi</i>	Broccoli saltati* <i>piatti fissi</i>
	PANE <i>piatti fissi</i>	PANE <i>piatti fissi</i>	PANE <i>piatti fissi</i>	PANE <i>piatti fissi</i>	PANE <i>piatti fissi</i>	PANE <i>piatti fissi</i>
	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE DOLCE CASALINGO

1° PIATTO	Pasta e fagioli in brodo <i>piatti fissi</i>	Ravioli in brodo <i>piatti fissi</i>	Minestrone di verdure* con riso <i>piatti fissi</i>	Velutata di zuccine* con crostini <i>piatti fissi</i>	Riso, patate e prezzemolo in brodo <i>piatti fissi</i>	Crema di lenticchie con tempesta <i>piatti fissi</i>	Crema di piselli* con riso <i>piatti fissi</i>
2° PIATTO	Formaggio fritto <i>piatti fissi</i>	Gateau di patate (con prosciutto cotto e formaggio) <i>piatti fissi</i>	Combrata di pollo* <i>piatti fissi</i>	Nasello alla mediterranea* <i>piatti fissi</i>	Torta salata agli spinaci* <i>piatti fissi</i>	Caprese (mozzarella e pomodoro) <i>piatti fissi</i>	Melanzane grigliate* <i>piatti fissi</i>
CONTORNO	Cavolfiori all'olio* <i>piatti fissi</i>	Carote all'olio* <i>piatti fissi</i>	Pomodori all'origano <i>piatti fissi</i>	Broccoli all'olio* <i>piatti fissi</i>	Zucchine all'origano* <i>piatti fissi</i>	Tis di verdure al forno* <i>piatti fissi</i>	Erbette all'olio* <i>piatti fissi</i>
	PANE <i>piatti fissi</i>	PANE <i>piatti fissi</i>	PANE <i>piatti fissi</i>	PANE <i>piatti fissi</i>	PANE <i>piatti fissi</i>	PANE <i>piatti fissi</i>	PANE <i>piatti fissi</i>
	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE

Alternative piatti fissi a pranzo:

Primo in bianco/pastina
Formaggio /prosciutto cotto
Purè/verdura cruda (insalata)
Mousse

Alternative piatti fissi a cena:

Primo in bianco/pastina
Formaggio edime/prosciutto o lonza
Purè/verdura cruda (insalata)
Frittata tutta/mousse

Si informano i consumatori con allergie o intolleranze alimentari, o chi per essi (genitori/tutori), che gli alimenti e le bevande preparati e suministrati possono contenere uno o più dei seguenti allergeni come ingredienti o derivati del processo produttivo: cereali contenenti glutine (frumento, segale, orzo, avena, frumento e i loro cugini ibridi), crostacei, uova, pesce, molluschi, soia, latte, lattosio, frutta o guscio (frutta mandorla, nocciolo, noci, noci di cocco, noci di pecan, noci del brasile, pistacchi, noci macadamia, mandorle, sementi, semi di sesamo, mirtilli, soiafora e soia), lupini, molluschi e tutti i derivati dei prodotti in elenco (ai sensi del reg. UE 1169/11 – allegato II e s.m.i.). Si invitano i genitori/tutori dei consumatori allergici ad uno o più degli allergeni sopra riportati ad attivare l'iter di richiesta dello dieto sostituito. Le informazioni relative alla presenza di allergie o intolleranze alimentari vengono raccolte mediante la presentazione di idonea certificazione medica e in base di produzione vengono forniti pasti personalizzati, privi degli allergeni per cui risulta documentata una sensibilità.

LUNEDÌ		MARTEDÌ		MERCOLEDÌ		GIOVEDÌ		VENERDÌ		SABATO		DOMENICA	
Tagliatelle al pomodoro		Riutto agli asparagi*		Insalata di riso		Pizca Margherita		Spaghetti a fruti di mare*		Pasta all'ortolana*		Lasagne* al pesto e beccanella	
piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi	
Contornetta di pollo*		Merluzzo alla ligurese (pomodoro, capperi e oliu)*		Hamburger di manzo* alla valdostana		Affettato di tacchino		Pinnociale		Arrosto di lonza alle erbe		Polpettone di manzo* al pomodoro	
piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi	
Pizate prezzemolate*		Carote e piselli all'olio*		Zucchine trifolate*		Cavolfiori all'olio*		Peperoni al forno		Dadolata di verdure*		Pizate al forno*	
piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi		piatti fissi	
PANE		PANE		PANE		PANE		PANE		PANE		PANE	
FRUTTA DI STAGIONE		FRUTTA DI STAGIONE		FRUTTA DI STAGIONE		FRUTTA DI STAGIONE		FRUTTA DI STAGIONE		FRUTTA DI STAGIONE		FRUTTA DI STAGIONE	
												DOLCE CASALINGO	

1° PIATTO		2° PIATTO		CONTORNO		
MPA: Pasta al tonno RSA: Tortelline in brodo	Pasta e taglioli in brodo	Minestrone di verdure* con farro (tridato)	Minestrone di verdure* con pastina	Zuppa di legumi e riso	Crema di ceci con pasta	Passato di verdure* con pastina
piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi
fritoli	Carne in scorbola	Polpettine di pollo al forno*	Pilanesca di cavolfiori*	Torta sarda con prosciutto cotto e ricotta*	Cremonesi	Tonno all'olio d'oliva
piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi
Fagiolini all'olio*	Broccoli all'olio*	Spinaci all'olio*	Carne all'olio*	Broccoli all'olio*	Fenocchio all'origano	Zucchine trifolate*
piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi	piatti fissi
PANE	PANE	PANE	PANE	PANE	PANE	PANE
FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE	FRUTTA DI STAGIONE

I PIATTI CONTRASSEGNAATI CON * POTREBBERO ESSERE PREPARATI CON MATERIALI PIÙE SOSTENIBILI

Alternative piatti fissi a pranzo:

 Pranzo in bianco/pastina
 Formaggio /prosciutto cotto
 Pure/verdura cruda (insalata)
 Mousse

Alternative piatti fissi a cena:

 Pizza in bianco/pastina
 Formaggio eddard/mozzarella o lioni
 Pure/verdura cruda (insalata)
 Fritta cotta/mousse

Si informiamo i consumatori con allergie o intolleranze alimentari, o chi per essi (genitori/tutori), che gli alimenti e le bevande preparati e somministrati possono contenere uno o più dei seguenti allergeni come ingredienti e derivati dal processo produttivo: cereali contenenti glutine (come grano, segale, orzo, avena, farro, kamut o i loro cippi derivati), crostacei, uova, pesce, arachidi, soia, latte, lattosio, frutta a guscio (come mandorle, noccioline, noci, semi di nocchio, semi di pecora, semi di anacardi, pistacchi, nati macadamia, sesamo, sennò, semi di sesamo, anacardi soffici e soffi, lupini, moluschi e tutti i derivati dei prodotti in elenco per semi del reg. UE 1169/11 – allegato II e s.m.i.). Si invitano i genitori/tutori dei consumatori allergici ad uno o più degli allergeni sopra riportati ad attivare l'iter di richiesta della dieta sostitutiva. Le informazioni relative alla presenza di allergeni alimentari vengono raccolte mediante la presentazione di idonea certificazione medica e in base di produzione vengono forniti dati appropriati, dati che possono essere consultati per la scelta di una sensibilizzazione.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

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

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

- il «principio di giustizia sociale», enunciato dall'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene che è compito della repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitano di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana ;
- il principio di solidarietà, enunciato dall'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- il principio «di salute» enunciato dall'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di «correggerle» e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
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.

(tratta da D.G.R. 14 dicembre 23001 n.7/7435)

	C.R.M. COOPERATIVA SOCIALE RILEVAZIONE CUSTOMER C.R.M. COOP. SOCIALE O.N.L.U.S.	Mod 0311 - Rev. 06
		Data: 07/01/2026

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

C.R.M. COOP. SOCIALE O.N.L.U.S.

Gentile Signora, Gentile Signore,

ci auguriamo che l'attività prestata in suo favore o per il suo familiare si sia svolta nel 2025 nel modo più sereno e professionale possibile.

Il nostro impegno è quello di offrire ogni giorno cure di alta qualità in ambienti sicuri, accoglienti e attenti alle esigenze delle persone.

Per questo, la sua opinione è per noi fondamentale: la invitiamo a dedicarci pochi minuti per compilare un breve questionario di soddisfazione, che ci aiuterà a migliorare ulteriormente i nostri servizi e più vicino ai suoi desideri.

Le chiediamo di rispondere ai seguenti quesiti liberamente e con totale sincerità: ogni giudizio che vorrà esprimere è per noi importante perché ci permetterà di evidenziare gli aspetti del nostro lavoro, in particolare quelli critici e quindi migliorabili.

C.R.M. garantisce che i dati raccolti, salvo diversa volontà del compilatore, rimarranno assolutamente anonimi e che non è in alcun modo possibile risalire al nominativo della persona che ha compilato il questionario.

I risultati saranno resi pubblici mediante affissione nelle singole Unità d'Offerta e durante le tradizionali riunioni annuali che verranno convocate nei singoli servizi.

Cogliamo l'occasione per ringraziarLa della sua disponibilità e Le porgiamo i nostri più cordiali saluti.

C.R.M. Coop. Sociale Onlus
Il Presidente

Antonio Musto




ISTRUZIONI: mettere una crocetta nel riquadro della risposta che vuole dare.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO DI CUI HA USUFRUITO:

- ☐ RSA
 ☐ RSD
 ☐ Fisioterapia Ambulatoriale
☐ Fisioterapia Domiciliare
 ☐ CDI - Centro Diurno Integrato
 ☐ CDD - Centro Diurno Disabili
☐ C-DOM - Cure Domiciliare
 ☐ SAD - Servizio Assistenza Domiciliare
 ☐ Minialloggi Protetti
☐ altro (specificare _____)

COMPILATORE

- ☐ Ospite / Utente che usufruisce del servizio
 ☐ Familiare, Amm. di Sostegno, Tutore, Procuratore

PER TUTTI I SERVIZI

1) A seguito della presa in carico/ricovero Suo o del suo Familiare/Amministrato nel nostro servizio, ha trovato un valido sostegno?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

2) Ritiene che l'utilizzo del nostro servizio influisca positivamente sulla qualità di vita attuale?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

3) Secondo il suo parere viene garantita al meglio la salute degli ospiti/utenti presi in carico?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

4) I diversi referenti del servizio sono disponibili quando ha necessità di comunicare con loro?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

5) Le è stato presentato chiaramente il Progetto Individualizzato secondo cui si svolge l'attività in Suo favore o del suo Familiare/Amministrato?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

6) È soddisfatto dell'intervento del medico nel servizio utilizzato da lei o dal suo Familiare/Amministrato?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

7) È soddisfatto del servizio di Accoglienza o Reception?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

8) Pensa che l'organizzazione degli ambienti della struttura garantisca lo svolgimento di tutte le attività previste?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

9) Ritieni che il grado di pulizia della struttura sia adeguato?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

10) Ritieni che la segnaletica presente sia sufficientemente chiara per favorire l'orientamento degli utenti o dei visitatori/accompagnatori?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

11) Secondo il suo parere viene garantito al meglio l'accesso alla struttura ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

12) È a conoscenza che la Cooperativa ha ottenuto la Certificazione per la Parità di Genere?

SI

NO

13) Ritieni che tale certificazione sia positiva e possa migliorare la cultura della Parità di genere, di appartenenza o identità di genere?

SI

NO

SOLO SE APPLICABILE

14) Il medico è chiaro nel dare informazioni relative allo stato di salute?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

15) È soddisfatto della programmazione delle uscite sanitarie in favore del suo Familiare /Amministrato?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

16) È soddisfatto della cura infermieristico-sanitaria?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

17) È soddisfatto della cura della persona e delle attività assistenziali?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

18) È soddisfatto del servizio di fisioterapia ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

19) È soddisfatto delle attività educative/occupazionali?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

20) Trova che sia curato l'aspetto comunicativo e relazionale?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

21) Ritene che siano garantite le comunicazioni ed i contatti con il suo Familiare/Amministrato?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

22) È soddisfatto del servizio di ristorazione? (SOLO PER CHI NE USUFRUISCE DIRETTAMENTE)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

23) È soddisfatto del servizio di lavanderia? (SOLO PER CHI NE USUFRUISCE)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Per nulla d'accordo

Completamente d'accordo

Se lo ritiene opportuno le chiediamo di esporre qui le sue osservazioni / suggerimenti: _____

Le cose che ha maggiormente apprezzato: _____

Gli aspetti, i fatti o le cose che considera negative: _____

Il questionario è terminato. Grazie per aver preso parte all'indagine e per la collaborazione!