R.S.A.
Zucchi Falcina
Soresina

Carta dei Servizi

01/01/2026
Prossima revisione 01.01.2027

ALLEGATO C

Gestione Gruppo GHERON S.r.l.
Sede legale: Via Archimede 57 – MILANO

La carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i.. Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

2. Principio di imparzialità

La RSA si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e degli ospiti.
La RSA si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

3. Principio di semplificazione

La RSA, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

4. Principio di continuità

La RSA si impegna ad assicurare all'ospite la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

5. Principio di efficienza/efficacia

La RSA si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

6. Principio di Partecipazione

Gli operatori della RSA, gli ospiti, i loro famigliari e i volontari che operano all'interno della RSA devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine la RSA si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

7. Riservatezza

La RSA assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in conformità regolamento europeo GDPR 679/2016 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

CHI SIAMO

Nel 1990 nasce a Voghera (PV) per volere della famiglia Bariani uno studio associato di professionisti che operano nel campo sanitario e socio assistenziale, in particolare: fisioterapisti, massoterapisti, infermieri professionali, ausiliari socio assistenziali e medici specialisti in campo geriatrico. I servizi del gruppo sono rivolti in particolare a strutture sociosanitarie pubbliche e private per anziani oltre a sviluppare servizi domiciliari per varie patologie. Sono anni importanti che consentono di maturare esperienze professionali, unite ad una sempre più approfondita conoscenza del territorio della provincia di Pavia. Proprio dai contatti e dalle richieste delle varie strutture dove opera lo studio nasce la necessità di formare Società in grado di dare risposte più complete ed integrate in campo sanitario, presso strutture assistenziali di Enti Pubblici e privati, che hanno sempre più necessità di personale specialistico e di appoggiarsi a società per la gestione completa di servizi. Da queste esigenze la famiglia Bariani costituisce società che si occupano della gestione diretta di strutture socio-sanitarie e che si sviluppano in breve tempo sul territorio delle regioni: Lombardia, Piemonte e Liguria, grazie all'esperienza acquisita in 20 anni di attività in campo sanitario specializzandosi nel settore delle Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA). Gruppo Gheron, fondata nel 2010, forte dell'esperienza acquisita nel settore sociosanitario, fornisce una risposta professionale completa nei confronti delle problematiche socio-assistenziali, con personale qualificato e grande flessibilità, per soddisfare le esigenze delle diverse realtà. La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando l'ambito di intervento e in particolare l'area anziani dove è sempre più importante rispondere in termini qualitativi.

LA "MISSION" AZIENDALE

Il nostro obiettivo principale è quello di assistere anziani di ambo i sessi non autosufficienti garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affetti.

Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni puramente sanitari, ma anche ai bisogni di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale, e riabilitativo dell'anziano.
Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come una particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.
Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo e ha come principi generali:

- Aiutare l'Anziano a mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- Organizzare momenti di incontro con realtà esterne alla struttura per un proficuo scambio di esperienze.

LA STRUTTURA

La RSA Zucchi Falcina è autorizzata al funzionamento ed accreditata presso la Regione Lombardia per 213 posti letto, 38 dei quali destinati a pazienti affetti da malattia di Alzheimer o da altre forme di demenza.

La struttura è articolata in nuclei abitativi autonomi di circa 20 posti letto distribuiti in camere singole oppure da due, tre o quattro letti, tutte dotate di bagno e TV. Inoltre in ogni nucleo è presente un locale per il bagno assistito. Completano in ogni piano la dotazione di servizi una tisaneria, la medicheria e la palestra. All'esterno un vasto parco del '900 lombardo è interamente fruibile dagli ospiti e dalle loro famiglie

COME RAGGIUNGERCI

La RSA Zucchi Falcina situata a Soresina (CR) in Via Gramsci, 7, è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che in auto.

In treno

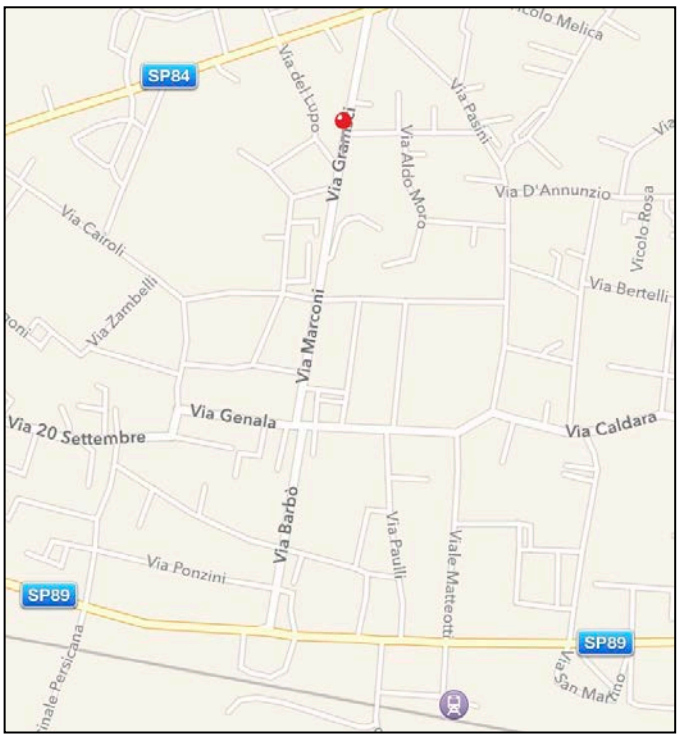
- Utilizzando la linea ferroviaria Milano - Treviglio – Cremona.

In autobus

Linee locali collegano Soresina alle principali città limitrofe.

In Auto

- Soresina si trova lungo la strada statale Milano – Cremona
- GPS: 45° 17' 23" N
  9° 51' 17" E



COME CONTATTARCI

E' possibile ricevere informazioni contattandoci telefonicamente al numero 0374-341027, Fax 0374-344638, tramite e-mail all'indirizzo: dir.gen@zucchifalcina.it

IL CODICE ETICO

L'RSA Zucchi Falcina, allo scopo di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori a cui la nostra azione vuole ispirarsi per raggiungere i propri fini istituzionali, ha adottato un Codice Etico che viene allegato alla presente *Carta dei Servizi* e che è presente sul sito aziendale www.gruppogheron.it

IL PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

Responsabile di struttura: dr.ssa Laura Brocchieri

Responsabile Sanitario	Ausiliari socio assistenziali
Medici	Personale ausiliario
Infermieri	Personale amministrativo
Fisioterapisti	Cuochi
Educatori/Animatori	Manutentori

Tutto il personale addetto all'assistenza partecipa ad almeno un corso di aggiornamento all'anno.
Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento indicante nome, cognome e qualifica ed è inoltre riconoscibile in base alla divisa che indossa.

I SERVIZI EROGATI

Prestazioni comprese nella retta

In accordo con quanto richiesto dalla DGR della Regione Lombardia n. 7435/2001 questa RSA eroga ai propri ospiti i servizi di medicina di base, i farmaci, l'ossigeno terapia tramite impianto centralizzato, gli ausili per l'incontinenza, tutto il materiale sanitario occorrente e tutti i servizi sanitari e alberghieri così come vengono in seguito descritti.

La Residenza garantisce, per ogni ospite, l'assistenza complessiva di almeno 901 minuti settimanali.
E' garantita la copertura del personale assistenziale per 24 ore al giorno per sette giorni alla settimana; è presente durante le ore notturne la figura dell'infermiere, il medico in presenza nelle ore 9-18 e in reperibilità dalle 18 alle 9.00 dal lunedì al venerdì, sabato e festivi reperibile.

Modello assistenziale
L'assistenza è concepita all'interno di un progetto denominato PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI), che viene redatto dall'equipe multiprofessionale (medico, infermiere, educatore, fisioterapista, ausiliario socio assistenziale) che ha in cura l'ospite. Il PAI quindi riassume in un unico progetto la molteplicità degli interventi sull'ospite unendo in modo organico le componenti sanitarie (terapie farmacologiche, trattamenti fisioterapici, alimentazione, ausili) e quelle socio assistenziali (attività di animazione ed esigenze quotidiane). Il PAI è soggetto a revisione periodica, almeno semestrale, ed è oggetto di condivisione con la famiglia.

La nomina dell'Amministratore di sostegno
Fondamentale importanza per tutte quelle persone che per effetto di una menomazione sia fisica che psichica si trovano nell'impossibilità di provvedere, anche in via temporanea, ai propri interessi e che non hanno la piena autonomia nella vita quotidiana, è la nomina dell'Amministratore di Sostegno, figura che viene nominata dal Giudice tutelare del tribunale di zona e che ha la funzione di aiutare l'anziano nella gestione amministrativa dei propri beni ed inoltre, se autorizzato, ad esprimere il consenso informato sugli atti medici e sulle terapie.
La struttura chiede e favorisce la procedura per la nomina di tale figura, mettendo a disposizione tutte le necessarie informazioni e documentazioni.

PROCEDURA DI VISITA GUIDATA ALLA STRUTTURA

Tale procedura si attiva quando giunge la richiesta da parte di famigliari che sono interessati al potenziale ricovero di un loro congiunto (o da parte di altre figure interessate alla struttura).
Generalmente tale richiesta è ricevuta dall'ufficio accettazione.
L'ufficio accettazione contatta la coordinatrice di reparto che provvederà a raggiungere gli interessati presso l'ufficio suddetto e ad accompagnarli nel reparto.
Durante la visita la coordinatrice esporrà le modalità di accoglienza e di gestione dell'ospite; sarà inoltre in grado di fornire delucidazioni in merito agli ambiti socio-assistenziali, infermieristici ed alberghieri (cucina e lavanderia). Qualora si evidenziasse il bisogno di fornire informazioni aggiuntive e più specifiche, ci si avvarrà del supporto delle altre figure professionali (medico, personale amministrativo).
Al termine gli interessati verranno riaccompagnati in ufficio accettazione.

L'accoglienza dell'ospite ed il suo inserimento in struttura

Per tutti i cittadini residenti nella provincia di Cremona l'accesso alla struttura è subordinato al rispetto di una graduatoria regolante gli accessi in RSA tenuta dagli Uffici di Piano Distrettuali. Per i cittadini residenti fuori dalla provincia di Cremona si procede alla chiamata direttamente sulla base della data di presentazione della domanda.
È possibile rinunciare una sola volta alla chiamata chiedendo di rimanere in graduatoria, dopo di che si dovrà ripresentare la domanda. Quando il nominativo contattato accetta l'ingresso, l'impiegato della reception provvede a concordare le procedure necessarie per l'entrata dell'ospite in struttura. Questa deve avvenire entro due giorni dall'accettazione. Nel caso in cui il futuro ospite chieda un periodo più lungo per portare a termine l'ingresso, questo è concesso per un massimo di dieci giorni con addebito della retta alberghiera.
Al momento dell'ingresso:

- viene consegnata e sinteticamente illustrata la Carta dei Servizi della RSA ed il Regolamento interno spiegando le principali regole di convivenza, i servizi forniti e le modalità di fruizione, i diritti dell'ospite e le modalità di gestione dei rapporti con i famigliari;
- viene sottoscritto congiuntamente il contratto d'ingresso che regola i rapporti giuridici ed economici fra l'ospite/famigliari obbligati ed il Gruppo Gheron S.r.l.;
- in ottemperanza a quanto indicato dalla legge sulla privacy vengono raccolti i nominativi delle persone a cui la RSA è autorizzata a fornire informazioni sulle condizioni dell'ospite.
- Se le condizioni psico fisiche dell'anziano gli impediscono di firmare la documentazione sopra citata, l'ente raccoglie le sottoscrizioni dei soli famigliari obbligati, verificando verbalmente il consenso dell'ospite, qualora l'impedimento sia solo di carattere fisico. I famigliari vengono invitati, qualora non sia stato ancora fatto, ad espletare le procedure relative alla nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno dell'anziano.

La quota della retta di degenza relativa al mese viene regolata con pagamento anticipato a mezzo bonifico o SDD (ex RID). Al momento dell'ingresso deve essere consegnata la carta regionale dei servizi (tessera sanitaria) ed eventuali esenzioni ticket in originale e la fotocopia della carta d'identità valida e del codice fiscale dell'ospite, oltre alle fotocopie degli accertamenti di invalidità.
Al momento dell'ingresso l'ospite sarà accolto dal medico e/o dall'infermiere del reparto, dalla coordinatrice del personale ASA e dalla educatrice che lo accompagnerà nella sua stanza e lo presenterà agli altri ospiti illustrandogli l'organizzazione della vita all'interno della struttura.
E' importante favorire l'inserimento dei nuovi arrivati in modo da ridurre lo stress legato al cambiamento di condizione. Il momento del pasto può essere l'occasione per fare la conoscenza degli altri ospiti. L'animatrice favorirà la nascita di questi rapporti curando la composizione dei diversi gruppi ai tavoli e facendo inoltre attenzione ad evitare gli accostamenti tra ospiti molto diversi sul piano psichico.
Seguirà la valutazione effettuata da tutti gli operatori dell'equipe assistenziale (medico, infermiere educatore fisioterapista, ASA) anche sulla scorta delle informazioni anamnestiche e clinico-funzionali che permetterà la

stesura di un piano assistenziale individualizzato (PAI) che risponda ai bisogni socio sanitari dell'ospite e che verrà condiviso con l'ospite stesso e/o con i famigliari.
Verrà inoltre rilevata la necessità di opportuni presidi, es. materassino antidecubito, ausili per gli spostamenti, presidi per la protezione e tutela. Nel caso si rilevasse il bisogno di applicare dei sistemi di protezione e tutela il medico provvederà a compilare l'apposita scheda e a darne informazione ai famigliari chiedendo loro di sottoscriverla.

Il raggiungimento degli obiettivi individuati nel PAI sarà verificato almeno ogni sei mesi oppure ogniqualvolta se ne presenti la necessità per variazioni delle condizioni dell'ospite che richiedano una modifica del programma assistenziale.
L'ingresso in RSA rappresenta un evento che impatta fortemente sulle emozioni e sulla vita sia di chi viene inserito in Struttura, sia di coloro che lo accompagnano e dovranno provvedere a gestire tale scelta. Per questo esplicitiamo fin dalla Carta dei Servizi la nostra concezione di Patto di Cura, così da favorire prontamente le relazioni tra Voi e la nostra equipe clinico assistenziale.

Dimissioni
L'ospite che intende rientrare al proprio domicilio o trasferirsi in altra struttura deve comunicarlo per iscritto alla Direzione almeno con 15 giorni di anticipo.
Il personale sanitario provvederà a predisporre una lettera di dimissione con le copie degli esami più recenti ed i referti delle visite specialistiche eseguite ed a fornire all'ospite e ai suoi famigliari tutte le necessarie indicazioni e i chiarimenti richiesti.

Il consenso informato
Il consenso informato ha lo scopo di rendere partecipe l'ospite degli effetti e dei possibili rischi legati agli interventi terapeutici a cui si intende sottoporlo e a farne quindi un soggetto attivo nel processo decisionale sulle cure e/o sugli esami che lo riguardano. Il medico ha quindi il compito di comunicare in modo chiaro e comprensibile all'ospite o agli aventi diritto tutte le informazioni necessarie per aiutarlo ad esprimere in modo libero e responsabile la propria volontà nei riguardi delle cure a cui si intende sottoporlo raccogliendolo anche in forma scritta nei casi previsti dalla normativa.
Le informazioni saranno il più possibile complete e riguarderanno i seguenti punti:
La spiegazione delle condizioni cliniche che riguardano gli esami clinici e le cure proposte, il loro scopo, le loro complicanze od effetti collaterali, i benefici previsti, le eventuali procedure alternative con i loro rischi e benefici,
il diritto del paziente a rifiutare esami e/o cure senza che questo comprometta il suo diritto a ripensarci o ad essere curato e assistito in altri modi.

Assistenza medica
L'assistenza medica degli ospiti è affidata ad un gruppo di medici che su turnazione garantiscono la presenza nell'arco della giornata e la reperibilità per le restanti ore. I turni e gli orari dei medici sono affissi e a disposizione in reception. La struttura garantisce attraverso i suoi medici un'assistenza di base escludendo quindi quella specialistica che viene erogata dalle strutture convenzionate con il SSN presenti nella zona con servizio di prenotazioni a nostro carico.

Assistenza infermieristica
Gli infermieri garantiscono la valutazione dei bisogni assistenziali e l'erogazione di tutte le prestazioni infermieristiche necessarie (somministrazione dei farmaci, medicazioni, controlli periodici della pressione arteriosa, frequenza cardiaca, frequenza respiro, temperatura, peso corporeo, esecuzione di prelievi ematici, alimentazione parenterale ed enterale, assistenza alle stomie come la tracheostomia, la urostomia e la colostomia.)

Assistenza fisioterapica
Il terapista della riabilitazione fornisce prestazioni indirizzate al miglioramento dell'autonomia fisica o, in caso di esiti stabilizzati, al mantenimento delle funzioni residue mediante la rieducazione motoria, la terapia fisica e la chinesiterapia.

Assistenza alla persona
E' compito degli operatori socio assistenziali, presenti 24 ore al giorno, assicurare l'aiuto necessario per compiere gli atti quotidiani dell'igiene e della cura della persona, per il bagno o per la doccia settimanale, per gli spostamenti all'interno della struttura e, se necessario, per l'alimentazione.
L'assistenza agli ospiti viene erogata sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale da parte della letteratura internazionale specializzata e riassunta seconda una serie di protocolli e dei quali si può prendere visione presso gli uffici della direzione.
Il servizio di assistenza comprende anche il taglio delle unghie delle mani e dei piedi e il lavaggio dei capelli durante il bagno settimanale e il taglio della barba.

Attività di animazione
Le attività di animazione quotidiana, garantita per sei giorni su sette e condotta da una figura dedicata, comprendono sia momenti collettivi come quelli destinati all'ascolto della musica, all'effettuazione di giochi o al festeggiamento delle diverse ricorrenze, che momenti riservati allo svolgimento di programmi individuali di recupero delle funzioni compromesse o di mantenimento delle capacità residue. Si avrà cura di coinvolgere le Associazioni di Volontariato per arricchire i programmi di animazione e rendere possibile una relazione tra il Quartiere e la Residenza.

Segretariato sociale
La struttura garantisce un servizio che offre informazioni, orienta la domanda ai servizi e prestazioni, legge il bisogno e lo indirizza verso la risposta ritenuta più pertinente.

Servizio ristorazione
Particolare attenzione abbiamo voluto dedicare alla qualità dell'alimentazione dei nostri ospiti. Abbiamo scelto con particolare cura i fornitori delle materie prime e nella preparazione dei pasti applichiamo in maniera rigorosa la normativa sull'autocontrollo (HACCP).
Due volte l'anno, in primavera ed in autunno, una commissione composta dal medico, dal dietologo e dal cuoco provvede a definire il menù, tenendo conto della stagionalità, dei gusti degli ospiti e della necessità di fornire una dieta equilibrata, facilmente digeribile
ed adatta anche a persone con problemi di masticazione.

IL MENU' TIPO

Colazione

Latte e caffè o tè o yogurt con fette biscottate

Pranzo

PRIMO PIATTO	*SECONDO PIATTO*	*CONTORNI*
Piatti del giorno n.1 Alternative fisse n. 3 date da: pastina in brodo riso o pasta in bianco semolino	Piatti del giorno n. 1 Alternative fisse n. 2 date da Affettati misti Formaggi vari	n. 1 contorno caldo n. 1 contorno freddo purea *FRUTTA* frutta fresca

Merenda

Biscotti con tè o bevande fresche, yogurt, budino o gelato nella stagione estiva

Cena

PRIMO PIATTO	*SECONDO PIATTO*	*CONTORNI*
Piatti del giorno n. 1 Alternative fisse n. 3 date da: pastina in brodo riso o pasta in bianco semolino	Piatto del giorno n. 1 Alternative fisse n. 2 date da: affettati misti formaggi vari	n. 1 contorno caldo n. 1 contorno freddo purea *FRUTTA* frutta cotta

Bevande

Acqua filtrata e vino

Ogni menù è composto da:
2 primi piatti, 2 secondi piatti, 2 contorni e frutta di stagione

In caso di bisogno la cucina fornisce diete speciali e frullati per le necessità alimentari derivanti da particolari patologie (diabetici, nefropatici, etc.).

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:
- colazione ore 8.30
- Pranzo ore 12.00
- merenda ore 16.00
- cena ore 18.00

Il nostro servizio alberghiero e la nostra cucina vogliono rappresentare per voi il contesto più vicino a quella che è la vostra casa. L'alimentazione rappresenta uno dei cardini della vita in Salute, oltre che uno dei piaceri della vita. Per questo la nostra cucina è supervisionata dalla figura di un dietista, il Dott. Comotti, che ha per noi prodotto un vademecum utile alle famiglie dei soggetti affetti da Diabete Mellito, che rendiamo disponibile anche a Voi per rappresentarvi il nostro modo di curare i dettagli.

Gestione di particolari patologie

- **Cure palliative**
  Esiste all'interno della RSA un gruppo di lavoro specificatamente formato per garantire adeguati livelli di comfort a quegli ospiti identificati come pazienti terminali.

- **Ospiti affetti da HIV**
  Da anni la RSA è in grado di assicurare, come da formale certificazione dell'ATS di Cremona, adeguata assistenza ad ospiti affetti da HIV.

- **Ospiti in stato vegetativo**
  La RSA è in grado di assistere ospiti in stato vegetativo in respirazione spontanea come da indicazioni regionali.

- **Ospiti affetti da Malattia di Alzheimer**
  All'interno della RSA esiste uno specifico **Nucleo Alzheimer** indirizzato alla cura ed al sostegno degli ospiti affetti dalla Malattia di Alzheimer o da altre forme di demenza e al sollievo delle famiglie colpite dall'evento traumatico della perdita progressiva da parte del proprio congiunto di gran parte delle facoltà cognitive e comportamentali.

Assistenza spirituale
L'assistenza spirituale è garantita da un sacerdote presente in struttura la domenica alle 9,30 per la celebrazione della S. messa ed il venerdì per la recita del rosario. In fase terminale viene garantita, se richiesta, l'assistenza spirituale.

Servizio telefonico
E' possibile ricevere telefonate dall'esterno, l'addetto provvederà a dirottare la chiamata al piano in cui è accolta la persona. E' preferibile per rispettare il riposo degli ospiti, salvo casi d'urgenza, telefonare nelle seguenti fasce orarie 10,00 – 12,00 e 16,00 – 18,00.

Reception
La Reception è operativa tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 19,00.

Tutela della Privacy
La RSA Zucchi Falcina raccoglie i dati personali degli ospiti, dei loro famigliari o amministratori di sostegno al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura dell'ospite. Alcuni dati vengono anche trasmessi all'ATS e alla Regione Lombardia per ottemperare agli obblighi di legge. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della legge sulla Privacy (regolamento UE GDPR 679/2016).

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno delle R.S.A., al personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite.
Titolare del trattamento della banca dati delle R.S.A. è il rappresentante legale della struttura.
L'incaricato del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

Prestazioni non comprese nella retta

Servizio di manicure e pedicure
Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare taglio delle unghie delle mani e dei piedi.
Su richiesta è possibile usufruire delle prestazioni di un manicure-pedicure.

***Servizio di parrucchiera donna e uomo*;**
Il nostro personale di assistenza garantisce il regolare lavaggio dei capelli (prestazione compresa nella retta). Chi volesse usufruire anche di un servizio di taglio, messa in piega, permanente, colore può rivolgersi a una parrucchiera convenzionata, presente in struttura ogni settimana, i cui servizi potranno essere prenotati rivolgendosi alla Reception.
Il tariffario è riportato nella scheda allegata.

Servizio delle ambulanze
Il trasporto in caso di urgenza è garantito dal 118 ed è pertanto gratuito, l'utilizzo dell'ambulanza per il rientro dalla struttura ospedaliera, o per altri motivi è a carico dell'Ospite. La RSA ha attivato una convenzione le cui tariffe sono riportate nella scheda allegata.

Servizio lavanderia e guardaroba
La struttura provvede al lavaggio e stiratura della biancheria personale degli ospiti al costo di **€ 2,60 giorno.** Al servizio si potrà aderire anche successivamente al ricovero facendone richiesta presso la Reception. Il servizio non comprende i lavaggi a secco.

Servizio di Podologia
Su richiesta si può prenotare il servizio di podologia con pagamento diretto al professionista.

Servizio di accompagnamento
In caso di indisponibilità dei famigliari ad accompagnare il proprio congiunto per l'effettuazione delle visite specialistiche, l'RSA provvederà a mettere a disposizione un proprio operatore al costo di **€ 20,80 all'ora**

Onoranze funebri
In caso di decesso il nostro personale provvederà alla composizione e alla vestizione della salma nella Camera Mortuaria.

Le esequie sono a carico dei famigliari che devono scegliere liberamente l'impresa di onoranze funebri a cui intendono affidare il servizio. A tal fine nella attigua sala d'attesa i famigliari troveranno un elenco telefonico della zona a disposizione per la consultazione (art. 33 Regolamento Reg. n. 6 del 9/11/04).
Presso la reception sono presenti i moduli per segnalare la eventuale presenza di persone, interne od estranee alla struttura, che propongano i servizi di una particolare impresa.

ORARI VISITE

I parenti e gli amici degli ospiti sono sempre benvenuti. Per loro la struttura è sempre aperta durante le ore diurne. Per consentire senza intralci le attività che si svolgono nelle camere (igiene personale e dell'ambiente, attività infermieristiche e assistenziali) e per rispettare la privacy ed il riposo degli Ospiti si richiede ai parenti di evitare l'accesso alle camere durante tali operazioni. Dalle ore 20 alle ore 9, per salvaguardare la tranquillità dei nostri ospiti, l'accesso alla residenza è permesso solo ai parenti di ospiti con particolari esigenze assistenziali e deve essere autorizzato dalla Direzione.

LE USCITE

L'Ospite può assentarsi dalla Residenza sia per brevi periodi, alcune ore, che per periodi più lunghi, alcuni giorni, se autorizzati dal medico responsabile e previa comunicazione scritta su apposito da consegnare all'infermiera del piano. Si raccomanda per i tempi di entrata ed uscita di tener conto degli orari di apertura della struttura e di erogazione dei servizi.

LA GIORNATA TIPO

Dalle ore 7:00 alle ore 8:00 Il risveglio
L' inizio della giornata è dedicato alla igiene personale ed alla cura della persona. Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.

Ore 8:00 la prima colazione
Servita in sala da pranzo. Agli ospiti allettati il servizio viene fornito in camera.

Ore 9:00 Il buongiorno
Il personale addetto all'animazione farà il giro dei piani per un primo saluto, per raccogliere informazioni e suggerimenti e per proporre le attività della giornata.

Dalle 9:45 alle 11:45 Le attività
Durante la mattina vengono proposte attività di gruppo sui 3 piani in presenza delle educatrici: giochi motori; tombolate, cineforum, laboratori cognitivi, laboratori di cucito, laboratori creativi e manuali, karaoke e ascolto musicale. Per gli ospiti più compromessi si prediligono attività individuali.
Nel frattempo chi ha particolari problemi di salute potrà usufruire dei nostri servizi sanitari. Personale medico, infermieristico e fisioterapico è a disposizione degli ospiti per vigilare sul loro stato di salute.

Ore 11:45/12:00 Il pranzo
Viene servito nelle sale da pranzo o, per gli ospiti allettati, in camera.

Dalle ore 13:00 alle ore 15:00 Il Riposo
Terminato il pranzo gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie camere.

Dalle ore 15:00 alle ore 16:00 Le Attività
Per gli ospiti in salone c'è la possibilità di partecipare al laboratorio del ricordo e alla cura del sé.

Ore 16:00 La Merenda

Ore 18:00 La cena

Ore 19:30 La messa a letto
La messa a letto avviene secondo un ordine dettato dalle condizioni dell'Ospite o dalle sue preferenze.
Prima della messa a letto si provvederà a coadiuvare l'Ospite nelle previste operazioni di igiene individuale.
Tale prassi non è da intendersi inconciliabile con le esigenze di coloro che desiderino rimanere alzati per vedere la TV, leggere o svolgere qualunque altra attività compatibile con la necessità di riposo degli altri Ospiti.

A disposizione degli ospiti vi sono inoltre spazi per la lettura, per guardare la televisione, sia in compagnia che da soli (ogni stanza è infatti dotata di televisore), o semplicemente per far niente!
Durante la bella stagione è inoltre a disposizione dei nostri anziani un giardino attrezzato dove è possibile passeggiare, chiacchierare o sostare a prendere il fresco.

ATTREZZATURE SANITARIE

La nostra struttura è convenzionata con un laboratorio esterno per l'esecuzione di esami ematochimici. Inoltre è dotata di elettrocardiografi, di apparecchi per la aerosolterapia, di impianto centralizzato per l'ossigenoterapia, di ossimetri, di aspiratori chirurgici, di defibrillatore e di pallone Ambu per la rianimazione. Tali attrezzature sono tutte a norma di legge e vengono periodicamente verificate per controllarne l'efficienza.

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Tutti i giorni dalle ore 8,00 alle 17,30 è possibile ricevere presso la reception le informazioni necessarie, ritirare i moduli per presentare la domanda di ricovero e visitare la struttura accompagnati dal nostro personale amministrativo.
Alla domanda redatta su apposito modulo andrà allegata la scheda sanitaria compilata dal medico curante contenente in forma sintetica tutte le informazioni necessarie ad una valutazione dei bisogni assistenziali ed ad un primo inquadramento diagnostico e terapeutico.
Le richieste di ricovero, complete della documentazione richiesta, verranno esaminate dall'unità di valutazione costituita dal medico, dall'infermiera coordinatrice e dal referente dell'ufficio accettazione, che verificherà il possesso dei requisiti previsti: età uguale o superiore a 65 anni, condizione di non autosufficienza, assenza di patologie che controindichino la vita in comunità, presenza di bisogni assistenziali compatibili con la nostra disponibilità di tecnologie e di personale specialistico, residenza in Regione Lombardia.
L'accettazione di domande di ricovero per ospiti di età inferiore a 65 anni dovranno essere autorizzate dall'ATS competente.

LISTA D'ATTESA

Quando la richiesta di posti letto è superiore alle nostre disponibilità viene creata una lista d'attesa utilizzando come criteri, l'ordine di arrivo e di protocollazione della domanda.
La Residenza farà il possibile per favorire quell'utenza particolarmente fragile (Alzheimer, stati vegetativi e malati AIDS) cercando di limitare i tempi d'attesa ad un massimo di 15 giorni, compatibilmente con la disponibilità della struttura.
La direzione provvederà ad informare tempestivamente l'interessato o il familiare di riferimento sulla data in cui sarà possibile effettuare l'inserimento ed a concordarne le modalità.

RETTE E CONDIZIONI GENERALI

Le rette praticate nella RSA sono esposte nella scheda allegata che è parte integrante di questa *Carta dei Servizi.*

La fatturazione delle rette viene fatta mensilmente e fa riferimento al mese in corso e va saldata entro i primi 5 giorni tramite bonifico bancario o SDD (ex RID).
Al momento dell'ingresso è previsto il versamento di un deposito cauzionale fruttifero di € 1.000,00. Gli interessi sono pari al tasso di interesse applicato al soggetto gestore da parte dell'istituto di credito depositario delle cauzioni fruttifere.
Sia nel caso di decesso che di dimissioni l'amministrazione garantirà la rimessa degli importi dovuti (storni di retta e deposito cauzionale) entro 60 giorni lavorativi. Si procederà infine all'eventuale restituzione entro trenta giorni dal decesso ai famigliari di riferimento di effetti personali eventualmente lasciati in custodia.

Se il decesso avviene in struttura ospedaliera è onere dei famigliari darne comunicazione alla struttura.

In ottemperanza a quanto disposto dalla normativa fiscale ogni anno verrà rilasciato a tutti coloro che ne faranno richiesta un documento attestante la componente della retta relativa ai costi sanitari ed ai costi non sanitari, da utilizzare in sede di dichiarazione dei redditi.

La Direzione si riserva la facoltà di adeguare la retta giornaliera sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali e dell'aggravamento delle condizioni sanitarie dandone comunicazione per iscritto all'ospite almeno con trenta giorni di anticipo.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite si richiede un preavviso di 15 giorni. In caso contrario verranno trattenuti 15 giorni di retta.
In caso di decesso dell'ospite la retta alberghiera verrà conteggiata fino al giorno di uscita dalla RSA.
In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti sopra, l'Ospite e/o il Terzo è / sono tenuto / tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del 5% e comunque, in caso di mancato pagamento entro 60 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 5 giorni, fatti salvi eventuali accordi con la Direzione e fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e/o del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Tutto ciò premesso, stante la particolare finalità del nostro servizio e di chi ne fruisce, sarà cura dei nostri uffici contattare tramite i delegati dell'Ospite o direttamente, l'ATS e/o i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'Ospite inadempiente in modo tale di percorrere l'iter normativo utile a far sì che allo stesso non vengano a mancare le opportune garanzie assistenziali, stabilendo di conseguenza oneri e rivalse.

La Direzione declina ogni responsabilità su oggetti preziosi o denaro lasciato in consegna all'ospite.
Nell'eventualità che le condizioni fisiche o mentali dell'ospite si modifichino in modo da diventare incompatibili con le caratteristiche assistenziali di questa residenza, la Direzione provvederà a darne comunicazione al famigliare di riferimento affinché disponga per il suo trasferimento in idonea struttura.
E' prerogativa del Responsabile Sanitario, previa adeguata informazione alla famiglia dell'ospite, la possibilità di disporre spostamenti interni alla struttura qualora se ne ritenga l'opportunità per mutate condizioni cliniche dell'ospite onde assicurare una più adeguata assistenza.

Il personale in servizio è tenuto ad esporre tesserino di riconoscimento con foto sulla divisa per poter essere individuato dagli ospiti e dai familiari.

SEGNALAZIONI CRITICITA' E/O RECLAMI

L'utente e/familiare può presentare reclami, segnalazioni ed elogi attraverso la compilazione di un modulo apposito reperibile in reception. In caso di segnalazione, l'Azienda provvederà a dare riscontro entro 30 giorni.

LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri clienti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno (Customer Satisfaction)

I risultati dell'indagine vengono successivamente esposti all'interno della RSA con l'indicazione delle iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi. Il commento ai dati raccolti e consultabile in reception.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO
(DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

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 vedere 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 dov'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 per la riabilitazione.
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 vedere 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 dov'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 per la riabilitazione.

RSA Zucchi Falcina Soresina	**SCHEDA OSSERVAZIONI E SEGNALAZIONI**

Piano _____ Reparto _____ stanza _____

La presente per comunicarVi di aver riscontrato disagi o malfunzionamenti nelle seguenti aree di funzione

Struttura e manutenzione (camera, ambienti di convivenza, strutture sanitarie…..)
……
……
……

Servizi Assistenziali (igiene della persona, attività ricreative, attività assistenziali in genere…)
……
……
……
……

Servizi Sanitari (assistenza medica e infermieristica)
……
……
……
……

Servizi Amministrativi (funzionamento della reception, ufficio amministrativo, direzione….)
……
……
……
……

Cucina (menù e quantità)
……
……
……
……

Data
……..

Firma
……

Il modulo di segnalazione va inviata a direzione.rsazucchifalcina@gruppogheron.it
*I reclami anonimi non saranno presi in considerazione

RICONOSCIMENTO OPERATORI

Il personale impiegato presso la RSA Zucchi Falcina è stato definito in modo tale da garantire le gli standard assistenziali previsti dalle rispettive normative.
Il personale partecipa a un continuo aggiornamento professionale: sono previsti corsi specifici, per le varie figure professionali presenti, fondamentali e punto di forza, in quanto permettono di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività
Ogni dipendente che svolga attività presso l'Azienda, oltre alla divisa di lavoro con codice colore che lo identifica, è tenuto, come richiesto da normativa regionale, a rendere conoscibile la propria identità mediante l'uso del cartellino identificativo.

RETTE RSA-ALZHEIMER ZUCCHI FALCINA 01/01/2026

*residenza in Soresina prima della data d'ingresso in RSA.

	SINGOLA	DOPPIA	3-4 LETTI	ALZHEIMER
SORESINESI	€ 77.00	€ 70.00	€ 70.00	€ 71.50
ALTRI	€ 82.00	€ 73.00	€ 73.00	€ 74.00

CENTRO DIURNO	€ 30.00	COMUNE DI SORESINA TRASPORTO SOLO ANDATA O SOLO RITORNO	**€ 2.50**	**ANDATA E RITORNO**	**€ 3.50**
		PAESI LIMITROFI TRASPORTO O SOLO ANDATA O SOLO RITORNO	**€ 5.00**	**ANDATA E RITORNO**	**€ 10.00**

SERVIZI A PAGAMENTO

SERVIZIO PARRUCCHIERA	
TAGLIO DONNA	€ 10,00
TAGLIO UOMO	€ 09,00
PIEGA	€ 10,00
TAGLIO+PIEGA	€ 20,00
PERMANENTE	€ 18,00
COLORE	€ 16,00

SERVIZIO TRASPORTI SANITARI	
A/R OSPEDALE SORESINA	€ 30,00 CON TAXI SANITARIO € 35,00 CON AUTOAMBULANZA
A/R OSPEDALE CREMA	€ 55,00
A/R/OSPEDALE CREMONA	€ 65,00

Il servizio manicure e pedicure è previsto con chiamata di professionista esterno. Il pagamento della prestazione avviene direttamente tra l'ospite e il professionista.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI / FAMILIARI NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI 2025

AREA ASSISTENZIALE	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
cortesia e disponibilità all'ascolto da parte degli operatori	4	3	2	1
assistenza durante i pasti	4	3	2	1
aiuto nella mobilità e negli spostamenti	4	3	2	1

AREA SANITARIA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
assistenza medica	4	3	2	1
cortesia e disponibilità all'ascolto da parte dei medici	4	3	2	1
assistenza infermieristica	4	3	2	1
cortesia e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri	4	3	2	1

AREA FISIOTERAPICA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
attività fisioterapiche	4	3	2	1
cortesia e disponibilità all' ascolto da parte dei fisioterapisti	4	3	2	1

AREA SOCIO-EDUCATIVA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
attività ricreative e ludiche	4	3	2	1
cortesia e disponibilità all'ascolto da parte degli educatori	4	3	2	1

AREA PSICOLOGICA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
assistenza psicologica	4	3	2	1
cortesia e disponibilità all'ascolto da parte degli psicologi	4	3	2	1

AREA RISTORAZIONE	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE

quantità e qualità dei pasti	4	3	2	1

AREA GUARDAROBA E LAVANDERIA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
puntualità e accuratezza del servizio lavanderia	4	3	2	1

AMBIENTI	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
adeguatezza della camera e del proprio bagno	4	3	2	1
adeguatezza dei salotti e della sala da pranzo	4	3	2	1
adeguatezza del parco, dei cortili e dei terrazzi	4	3	2	1

AREA MANUTENZIONE	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
accuratezza nel mantenimento della struttura e suoi arredi	4	3	2	1

AREA SANIFICAZIONE	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE

pulizia dei locali di degenza e spazi comuni	4	3	2	1

AREA SERVIZI AMMINISTRATIVI	**OTTIMO**	**BUONO**	**SUFFICIENTE**	**INSUFFICIENTE**
comportamento e disponibilità degli operatori in reception	4	3	2	1
cortesia e qualità delle prestazioni fornite dalla segreteria amministrativa				

AREA ESTETICA	**OTTIMO**	**BUONO**	**SUFFICIENTE**	**INSUFFICIENTE**
abilità e cortesia di parrucchiere ed estetista	4	3	2	1

AREA PASTORALE	**OTTIMO**	**BUONO**	**SUFFICIENTE**	**INSUFFICIENTE**
servizio religioso offerto	4	3	2	1

RISPETTO PRIVACY	**OTTIMO**	**BUONO**	**SUFFICIENTE**	**INSUFFICIENTE**

come considera il rispetto della riservatezza del personale (comunicazione di informazioni riservate, svolgimento di manovre assistenziali "delicate" etc…)	4	3	2	1

VALUTAZIONE COMPLESSIVA	**OTTIMO**	**BUONO**	**SUFFICIENTE**	**INSUFFICIENTE**
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	4	3	2	1

Cosa migliorerebbe?