



CARTA DEI SERVIZI

RSA

CASA FAMIGLIA DI OLGIATE MOLGORA

Via Aldo Moro n. 10/B, 23887 – Olgiate Molgora

Telefono: 039.9910471

mail: olgiatemolgora@plife.it

settembre 2025

Gentile Residente,

nelle pagine seguenti le presentiamo la carta dei servizi della Casa Famiglia di Olgiate Molgora.

Il nome non è casuale: l'abbiamo chiamata così perché vorremmo che ciascun Residente della nostra struttura si sentisse a casa sua, in famiglia.

Con questo documento lei potrà conoscere la nostra filosofia, i servizi che le offriamo, il nostro modo di operare e gli obiettivi che intendiamo proporci al fine di rispondere adeguatamente e puntualmente alle sue attese e alle sue aspettative.

La nostra carta dei servizi non ha un semplice valore informativo, ma rappresenta soprattutto uno strumento che le viene offerto affinché, insieme a lei, si possa sviluppare costantemente e con profitto il nostro progetto di cura e di assistenza alla sua persona.

A lei e a tutti i suoi familiari attribuiamo infatti un ruolo fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi relativi alla qualità dei servizi offerti: a tale proposito, ogni sua segnalazione, consiglio e suggerimento saranno per noi estremamente preziosi.

Da parte nostra, faremo tutto quanto ci è possibile per soddisfare ogni suo bisogno o esigenza, impegnandoci ad assicurarle un'assistenza di prim'ordine e un ambiente che possa garantirle serenità e benessere.

Nella certezza che lei troverà nella Casa Famiglia calore e attenzione, voglia gradire il nostro più affettuoso benvenuto.

*Il Legale Rappresentante
Marco Cerutti*

INDICE

PROJECT LIFE S.R.L.	4
PREMESSA – EVOLUZIONE EPIDEMIOLOGICA Covid -19	4
LA FILOSOFIA DI PROJECT LIFE: IL PROGETTO VITA	4
LA CASA FAMIGLIA DI OLGiate MOLGORA – INFORMAZIONI GENERALI	5
L’ ASSISTENZA SANITARIA	6
L’ ATTIVITA’ DI ANIMAZIONE	7
SPORTELLLO DI ASCOLTO	7
ANCELIA – SISTEMA DI INTELLIGENZA ARTIFICALE	7
IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE	8
ULTERIORI SERVIZI PER I RESIDENTI	9
RETTE DI OSPITALITA’	10
LA GIORNATA TIPO IN CASA FAMIGLIA	10
L’ACCOGLIENZA	10
INGRESSO E DIMISSIONI	12
VISITE AI RESIDENTI	12
TUTELA DELLA RISERVATEZZA E RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI	12
CODICE ETICO	13
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	13
CERTIFICAZIONE DI QUALITA’	13
EMERGENZE E NORME ANTINCENDIO	13
MODULO RETTE / RIEPILOGO	14
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	15
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO - RECLAMI	17
MODULO RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA	19

PROJECT LIFE S.R.L.

Da una lunga esperienza di accoglienza e cura dell'anziano che si è specializzata e consolidata negli anni, nasce Project Life, una nuova realtà al servizio del settore sociosanitario i cui capisaldi sono il valore della vita, libertà, unicità e dignità delle persone, il valore della famiglia e la forza della solidarietà.

Un progetto quindi in continua evoluzione che unisce l'esperienza all'innovazione per un nuovo concetto di assistenza.

PREMESSA – EVOLUZIONE EPIDEMIOLOGICA Covid -19

In base all'evoluzione della situazione pandemica, PROJECT LIFE segue e seguirà tempestivamente le disposizioni emanate dagli organi competenti nazionali e locali.

Tutti gli operatori, formati ed informati, vengono dotati dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) per lo svolgimento delle loro mansioni e applicano i protocolli previsti per la prevenzione e gestione delle infezioni sulla base delle normative al momento in vigore e secondo le disposizioni della Direzione e quanto contenuto nel Piano Operativo Pandemico.

LA FILOSOFIA DI PROJECT LIFE: IL PROGETTO VITA

L'anziano, secondo lo spirito che da sempre anima la nostra azione, è innanzitutto un abitante della Casa Famiglia, non un ricoverato: ha interessi, sentimenti ed esigenze peculiari che devono essere sempre considerati in maniera prioritaria. Per questo motivo la nostra attività di assistenza si sviluppa in un'ottica per la quale la persona è sempre al centro di ogni pensiero e azione.

L'obiettivo principale è assicurare alla persona anziana, che non è più in grado di far fronte ai propri bisogni in maniera autonoma, un livello di vita elevato, in un ambiente confortevole e adeguato alla sua situazione.

Tutte le attività svolte nella Casa Famiglia sono orientate a quattro obiettivi di fondo:

- vincere la solitudine, creando un'atmosfera di vita familiare
- ricreare l'armonia di vita con sé stessi e con gli altri
- mantenere saldi e costanti legami tra gli anziani e il mondo circostante
- assicurare la presenza di un'assistenza medica e paramedica di eccellenza

Tali obiettivi trovano concretezza nel "Progetto Vita", frutto degli studi effettuati anche all'estero e delle esperienze maturate sul campo in anni di attività, di assistenza e cura degli anziani e che si basa su alcuni punti fondamentali:

La strategia dell'accoglienza

L'obiettivo è quello di rendere il più sereno possibile, soprattutto dal punto di vista psicologico, il distacco dell'anziano dalla propria casa e il suo ingresso nella Casa Famiglia. Per la raccolta dei dati necessari all'ingresso e l'offerta di tutte le informazioni al futuro Residente ed ai suoi familiari, si utilizzano modalità telematiche e telefoniche o modalità di incontro di volta in volta concordate con i familiari/cargivers.

I responsabili presentano al futuro Residente ed ai Suoi familiari i servizi e le modalità di funzionamento della Casa Famiglia, spiegando che è possibile la personalizzazione della propria camera con gli oggetti più cari che il Residente desidera tenere con sé.

La personalizzazione dell'assistenza

Per ogni Residente viene predisposto un PROGETTO INDIVIDUALIZZATO (PI) che tiene conto delle Sue condizioni fisiche e psicologiche, delle Sue potenzialità, delle Sue necessità/bisogni e dei Suoi interessi.

La focalizzazione delle attività di animazione

L'aspetto del mantenimento e del recupero funzionale, della motivazione del proprio tempo libero e soddisfazione dei propri interessi insieme alle attività di assistenza e di riabilitazione, si sviluppano in modo completo proprio all'interno della Casa Famiglia, il cui ambiente è stato pensato per poter perseguire tale obiettivo.

Il progetto “Casa Aperta” e la valorizzazione del volontariato

Ad oggi l'accesso alla struttura, l'uscita dei Residenti e l'organizzazione di attività ed eventi è regolamentata da specifica normativa volte al contenimento dei rischi per i Residenti. Il progetto “Casa Aperta” rimane però un aspetto fondamentale della vita della Casa Famiglia, così come la presenza dei volontari, per le relazioni, per la compagnia ai Residenti, per l'apporto alle attività socializzanti di animazione e quindi si conta comunque di continuare con il progetto.

LA CASA FAMIGLIA DI OLGiate MOLGORA – INFORMAZIONI GENERALI

La struttura è ubicata in Via Aldo Moro n. 10/B e può essere raggiunta facilmente anche con i mezzi pubblici il cui trasporto è garantito dalla linea ferroviaria Lecco/Milano Porta Garibaldi tramite la stazione di Olgiate Molgora. La RSA è dotata di ampio parcheggio.

Per comodità viene riportata una cartina in ultima pagina. La casa è dotata di ampio parcheggio esterno.

La struttura dispone di 65 posti letto complessivi, autorizzata al funzionamento e accreditata dalla Regione Lombardia (con D.d.g. 11316 del 04/12/2012), di cui 63 posti letto contrattualizzati e 2 posti letto solventi (ovvero posti letto autorizzati da Regione Lombardia ma non contrattualizzati dall'ATS e pertanto privi di contributo sanitario). Relativamente a questi ultimi, il Residente mantiene il proprio Medico di Medicina Generale mentre Project Life si fa carico dell'acquisto ed approvvigionamento dei farmaci e presidi per l'assorbimento senza alcun onere aggiuntivo per l'Ospite.

L'edificio che ospita la Casa Famiglia si articola su un piano interrato e tre piani fuori terra, per complessivi 3.300 metri quadrati circa di estensione, circondato da un ampio lotto di terreno.

L'articolazione della struttura riprende nell'impianto il cortile centrale, dove al piano terra la spina portante è costituita dai servizi collettivi: atrio d'ingresso con la reception, ampio soggiorno, spazi polivalenti, locale di culto, palestra, ambulatorio, cucina con relativa dispensa, zona servizi di supporto.

Di fronte all'edificio è localizzato l'ampio giardino dove si affacciano i locali di soggiorno del piano terra e del primo e secondo piano dotati di terrazzino.

Ai piani primo e secondo, dal corpo centrale si staccano le ali dove si trovano le camere degli ospiti e i servizi di nucleo. Al piano interrato ed in parte in copertura si trovano solo i locali tecnologici. I collegamenti tra i piani sono garantiti dal vano scale e dagli elevatori.

La polivalenza della struttura si fonda sulla interrelazione che lega le funzioni della Casa Famiglia e le professionalità che operano al suo interno:

- medici
- infermieri
- ausiliari socio-assistenziali (ASA)
- operatori socio sanitari (OSS)
- tecnici della riabilitazione
- animatori in possesso di specifico titolo di studio
- operatori dei servizi generali, tecnici e di cucina

Oltre alle figure professionali sopra richiamate, all'interno della Struttura, operano addetti ai servizi generali, servizi tecnici e di cucina.

Le risorse professionali che operano nella struttura sono presenti in quantità superiore agli standard previsti dalla Regione Lombardia.

Tutte le attività proprie degli operatori sono pianificate dal Coordinatore unitamente al Medico Responsabile e all'Equipe sociosanitaria e racchiuse all'interno del piano di lavoro. Il Medico Responsabile ha la responsabilità clinica su tutti i Residenti, coordina e supervisiona le attività sanitarie, garantendo la costante comunicazione, per quanto di sua competenza, con famigliari e caregivers dei Residenti.

L' ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza sanitaria ai Residenti della nostra Casa Famiglia ha l'obiettivo di garantire la migliore qualità della vita possibile, attraverso la conservazione o il recupero sia delle proprie condizioni di salute sia delle proprie capacità di autonomia. In considerazione di tali principi, l'assistenza sanitaria si articola in due differenti tipi di intervento: l'azione medica e l'azione riabilitativa. Ciò si riflette nella composizione dell'equipe di assistenza sanitaria presente nella Casa Famiglia: il medico, l'infermiere e il terapista della riabilitazione. L'obiettivo principale è quello di perseguire la cosiddetta "salute funzionale", che si può definire come l'equilibrio che permette il maggior livello di autonomia possibile pur in presenza di patologie croniche, garantendo la miglior qualità della vita. A tale fine l'equipe studia percorsi individualizzati e procede attraverso i principi dell'integrazione sinergica, con l'intento di migliorare lo stato di benessere e di salute del Residente. Tutti i componenti dell'Equipe sociosanitaria si riuniscono periodicamente per verificare i risultati conseguiti ed eventualmente procedere alla rivalutazione degli obiettivi.

L'**assistenza medica** è garantita dal lunedì al venerdì secondo gli orari esposti nella bacheca della reception. Il medico riceve i parenti secondo l'orario esposto in Casa Famiglia. È inoltre previsto un servizio di reperibilità 24 ore su 24 assicurato dagli stessi medici della Casa Famiglia.

La Casa Famiglia offre la possibilità ai Residenti di sottoporsi visite specialistiche (cardiologiche, neurologiche, fisiatriche, audiometriche...) presso strutture esterne. Al fine di limitare il disagio del trasporto da e verso l'ospedale, su richiesta del Residente e/o del familiare è possibile eseguire indagini diagnostiche e accertamenti clinici (ecografie, radiografie) presso la RSA, in regime privatistico a completo carico del Residente e/o dei familiari. Infine, è possibile che il familiare in accordo con il medico di struttura, concordi una visita medica del loro congiunto, con specialisti di loro fiducia, presso la struttura.

L'**infermiere** è presente in Casa Famiglia tutti i giorni, 24 ore su 24.

La Casa Famiglia fornisce **presidi sanitari ed ausili** mettendo a disposizione dei Residenti, farmaci e presidi per l'incontinenza, provvedendo alla prevenzione e alla cura delle lesioni da decubito anche attraverso consulenze specifiche ed eventuale utilizzo di appositi cuscini e materassi. La Casa Famiglia si fa carico inoltre di richiedere all'ATS di competenza la fornitura di specifici ausili e protesi per la deambulazione e gli spostamenti e, al bisogno, per ogni altro tipo di ausilio.

Il **tecnico della riabilitazione** è presente in Casa Famiglia il lunedì e il giovedì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle 17.00; il martedì e il venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 ed il mercoledì dalle ore 08.30 ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle 15.30.

Il servizio di riabilitazione è dotato di una palestra modernamente attrezzata: il trattamento viene svolto, in relazione alle esigenze personali, in palestra o in altri ambienti. La fisioterapia viene effettuata su prescrizione medica.

L'**Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA)** e l'**Operatore Socio-Sanitario (OSS)** sono l'asse portante del sistema assistenziale, infatti, tali figure professionali si occupano di assistere l'ospite nel corso delle 24 ore curando il risveglio, l'igiene, supportando e assistendo i Residenti durante i momenti di alimentazione e

idratazione, con l'obiettivo di stimolare preservare l'autonomia di ciascun Residente nel rispetto della propria privacy.

L' ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Un ruolo centrale nel nostro modello di assistenza è svolto dall'attività di animazione. Tale scelta è determinata dalla consapevolezza che il Residente necessita di vincere quel naturale senso di solitudine e malinconia determinata da numerosi fattori che vanno dalla convivenza con una pluralità di persone percepite come estranei, fino alla stessa condizione di persona non più autosufficiente.

Per prevenire questi fattori di rischio il ruolo dell'animazione è fondamentale, il cui obiettivo infatti è quello di favorire l'equilibrio e la serenità del Residente. Occorre infatti considerare che l'anziano deve essere concepito come una persona unica e particolare, portatrice di una storia personale e di una serie di conoscenze e capacità che vanno conosciute, accolte e stimolate. L'animatore ha proprio il compito di favorire, stimolare e, ove possibile, ampliare la partecipazione dell'Residente alle attività di carattere culturale, sociale e ricreativo. L'obiettivo di fondo è quello di cogliere eventuali disagi e di mantenere vivi gli interessi specifici dei Residenti, se possibile svilupparne di nuovi, con lo scopo generale di prevenire il decadimento psico-fisico.

L'animatore predispone il programma animativo di gruppo o individuale inserendo attività specificatamente strutturate che si differenziano tra proposte ludico-ricreative, laboratori di creatività, lettura e commento di quotidiani e periodici, eventi di carattere culturale, attività riabilitative di tipo cognitivo.

Provvede inoltre, insieme agli altri operatori dell'équipe, a garantire i contatti con le videochiamate ai familiari se impossibilitati a venire in visita dal proprio caro. Inoltre, attraverso l'utilizzo del tablet i familiari vengono informati periodicamente sulle iniziative ed eventi organizzati in Casa Famiglia.

L'orario dell'animazione è il seguente:

- lunedì: 9.00 - 12.00 / 15.00 - 17.00
- martedì, mercoledì e venerdì: 15.00 - 18.00
- giovedì: 9.00 - 12.00
- tre domeniche al mese: 9.00 - 18.00

SPORTELLLO DI ASCOLTO

È disponibile un servizio di sportello di ascolto telefonico tenuto da una Psicologa qualificata, cui i familiari dei residenti possono rivolgersi con le modalità indicate presso la segreteria della Casa.

ANCELIA – SISTEMA DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

All'interno della RSA di Olgiate Molgora è presente un sistema di intelligenza artificiale denominato Ancelia, il cui funzionamento è dato da un sensore ottico applicato a soffitto in corrispondenza di ogni posto letto attraverso il quale viene monitorata la regione del letto di ogni Residente e le sue immediate circostanze, traducendo quanto rileva in dati assistenziali di facile interpretazione.

Il software di intelligenza artificiale comunica per mezzo di un tablet dato in dotazione al personale, segnalando potenziali situazioni di rischio all'interno della stanza, facilitando l'individuazione di episodi di allontanamento, tentativi di alzata dal letto senza assistenza o, viceversa, mancanza di mobilità nel proprio letto e vizi posturali che necessitano di un riposizionamento, il tutto nel rispetto della privacy dell'ospite.

In sostanza, Ancelia fornisce il potere dell'ubiquità agli operatori assistenziali, specialmente nelle ore notturne permettendo il monitoraggio da remoto di più ospiti contemporaneamente in modo efficiente e

senza sforzo, riducendo pertanto lo stress del non sapere. Contribuisce ad aumentare la sicurezza, anticipando informazioni sull'ospite, segnalando situazioni potenzialmente pericolose e facilitando la loro gestione riducendo così la possibilità che si verifichino incidenti. Permette interventi puntuali in base al reale grado di fragilità e bisogni del residente, assicurando allo stesso un'assistenza più rapida e mirata grazie alle informazioni in tempo reale e favorisce la comunicazione implementando la collaborazione tra i membri dell'equipe e grazie all'elaborazione e analisi dei dati acquisti permette di assumere decisioni basati su evidenze oggettive.

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

L'alimentazione nella persona anziana è un processo complesso, che coinvolge aspetti medici, nutrizionali, psicologici, relazionali e sociali. Essa è altresì elemento essenziale per la qualità della vita della persona.

Particolare cura è pertanto rivolta a questo aspetto, affinché il piacere della buona tavola, unito ad un piano alimentare equilibrato e personalizzato, contribuisca efficacemente al mantenimento dello stato di salute dell'ospite, alla sua soddisfazione e quindi al suo umore sereno.

Il piano alimentare non è previsto come un rigido regime dietetico ma, nel rispetto delle abitudini della persona, viene organizzato in modo da garantire l'apporto quotidiano di tutti gli elementi nutritivi necessari attraverso cibi e alimenti di consistenza adatta alle possibilità di masticazione di ciascuno, digeribili e appetibili. È sempre possibile un'alternativa al piatto del giorno in base ai gusti o alle necessità.

Volentieri si propongono i piatti tipici delle tradizioni locali, soprattutto in occasione di feste o ricorrenze, al fine di mantenere vivo il rapporto con la realtà e con la propria identità familiare e sociale.

È garantita inoltre, durante tutto l'arco della giornata, l'idratazione: ogni nucleo è dotato di una cucinetta attrezzata per la distribuzione, a richiesta o al bisogno, di bevande fredde e calde.

Sulla base dei concetti sopra esposti, sono stati elaborati menu settimanali. Oltre ai menu di base, divisi in menu estivi e menu invernali, la Casa Famiglia è in grado di offrire a quegli ospiti che, per ragioni sanitarie, necessitano di un particolare regime dietetico, menu personalizzati. Tali diete particolari sono predisposte dal dietista su indicazione del medico.

L'orario dei pasti è il seguente:

- colazione: dalle 8.30 alle 10.00
- pranzo: dalle 12.00 alle 13.00
- cena: dalle 18.30 alle 19.30

Il menu-tipo

Colazione	tè, caffè, caffelatte, cioccolata, pane, biscotti secchi	
Pranzo	<u>primo piatto</u> - un piatto del giorno più alternative fisse:	riso in bianco frullato di verdura e carne pastina in brodo
	<u>secondo piatto</u> - un piatto del giorno più alternative fisse:	affettati misti formaggi misti
	<u>contorni</u> - verdura cruda di stagione/verdura cotta all'olio/purea di patate/insalata	
	<u>frutta e dessert</u> - frutta fresca di stagione/frutta sciropata/frutta cotta/budino	
Cena	<u>primo piatto</u> - un piatto del giorno più alternative fisse:	semolino frullato di verdura e carne pastina in brodo
	<u>secondo piatto</u> - un piatto del giorno più alternative fisse:	bollito di manzo/pollo

formaggi misti

contorni - verdura cruda di stagione/verdura cotta all'olio/purea di patate/insalata

frutta e dessert - frutta fresca di stagione/frutta sciropata/frutta cotta

Bevande acqua minerale naturale e gassata/un quarto di vino bianco o rosso

ULTERIORI SERVIZI PER I RESIDENTI

Assistenza spirituale

Nel più ampio rispetto della libertà di culto, il servizio religioso cattolico è curato da un sacerdote della parrocchia che assicura l'assistenza spirituale e la celebrazione della Santa Messa e delle altre funzioni liturgiche. È garantita su richiesta, in base alle esigenze dei Residenti, anche l'assistenza spirituale di ministri del culto di altre religioni.

Servizio di manicure e pedicure

La normale cura igienico-conservativa delle mani e dei piedi viene garantita da personale di assistenza della Casa Famiglia ed è prevista per tutti i Residenti.

Il servizio è compreso nella retta.

È prevista la possibilità di utilizzare il proprio estetista di fiducia, o comunque un estetista esterno: in questo caso tale prestazione non è compresa nella retta.

Servizio di podologia

Su specifica richiesta del Residente/Famigliare e per particolari situazioni cliniche è disponibile il servizio di podologia (fornito da un professionista con Laurea in Podologia)

Le prestazioni richieste sono a carico del Residente ed il listino prezzi è esposto in segreteria o comunicato su richiesta alle famiglie

Servizio di parrucchiere

Il servizio di parrucchiere -per uomo e per donna- viene assicurato da personale qualificato esterno con cadenza settimanale. Il listino prezzi è consultabile presso la segreteria.

Servizio di lavanderia

Per la biancheria da letto e la biancheria piana (asciugamani, tovagliato) è previsto un servizio di lavanderia esternalizzato, affidato a personale specializzato e incluso nella retta. Per i capi personali, il servizio è garantito dalla Casa con i costi specificati nel prospetto rette. Sono esclusi da tale servizio i capispalla e i capi delicati che necessitano di lavaggio a secco.

Uso del telefono

Le chiamate sono trasmesse al Residente attraverso un telefono cordless. Sotto la propria responsabilità l'Residente può tenere con sé un telefono cellulare.

Corrispondenza

La corrispondenza in arrivo viene recapitata al Residente dall'animatore o dalla segretaria. Con le medesime modalità si provvede al ritiro della posta in uscita.

Televisione

Nei saloni di soggiorno è presente un televisore per l'utilizzo comune.

I Residenti hanno la possibilità di posizionare un televisore di loro proprietà nella propria camera.

Uscite Programmate

Le uscite dei Residenti con i propri familiari sono possibili se programmate e se coerenti con il progetto assistenziale stabilito. Durante l'uscita i caregivers sono responsabili del Residente.

Le uscite dovranno essere autorizzate dai Medici della RSA sulla base della volontà, delle condizioni di salute e del livello di autonomia e di fragilità del Residente, nel rispetto della normativa vigente e del relativo patto di corresponsabilità.

RETTE DI OSPITALITA'

Il prospetto "rette di ospitalità" allegato alla Carta dei Servizi, specifica i costi e indica i servizi offerti dalla Casa Famiglia, sia quelli compresi nella retta sia quelli non compresi.

I servizi non compresi nella retta sono regolati separatamente con i rispettivi enti erogatori.

I costi di tali servizi disponibili presso la segreteria della Casa Famiglia.

Ogni anno la Casa Famiglia rilascia d'ufficio, la dichiarazione di cui alla DGR 21 marzo 1997 n° 26316 che attesta le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie, utile per gli adempimenti fiscali.

LA GIORNATA TIPO IN CASA FAMIGLIA

Lo svolgimento della giornata tipo del Residente in Casa Famiglia è descritta nel seguente schema:

ore 7.00	Risveglio e igiene personale
ore 8.30/9.30	Colazione
ore 9.00/12.00	Attività mediche, riabilitative e di animazione; lettura di quotidiani, momenti culturali e attività di idratazione
ore 12.00/13.00	Pranzo
ore 13.00/15.00	Relax
ore 15.00/18.00	Attività di riabilitazione, idratazione e animazione; musica e feste
ore 16.00	Merenda/integrazione nutrizionale
ore 18.30/19.30	Cena
ore 19.30/22.00	Attività serali: televisione, degustazione di bevande rilassanti e preparazione al riposo notturno

L'ACCOGLIENZA

Requisiti d'ingresso

Nel rispetto della normativa in vigore, può accedere alla Casa Famiglia ogni cittadino lombardo che abbia compiuto i 65 anni di età e si trovi in una condizione di non autosufficienza. Tale condizione deve essere comprovata da una certificazione medica in possesso del futuro Residente e accertata dal medico della RSA attraverso la verifica della documentazione allegata alla domanda di ingresso. La verifica di tale documentazione determina l'inserimento nelle liste di attesa o l'orientamento ad altro servizio più appropriato.

Informazioni preliminari

Il Residente che intende essere accolto nella Casa Famiglia deve ritirare l'apposita modulistica presso la segreteria della struttura o scaricandola dal sito internet: www.plife.it. La modulistica comprende la richiesta di ingresso, l'elenco della documentazione sanitaria da allegare e il prospetto delle rette con l'elenco dei servizi.

Per ulteriori informazioni gli orari di apertura della segreteria sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00
- il sabato: dalle 09 alle 12.00

La Direzione della struttura e la segreteria sono a disposizione per tutte le informazioni relative all'ingresso ed alle eventuali necessità di tutela, previo appuntamento.

Tutela

Nel caso in cui le condizioni psico-fisiche del Residente lo richiedano, la famiglia potrà ricevere tutte le informazioni utili per l'avvio delle pratiche per la nomina dell'amministratore di sostegno (o tutore), per un'adeguata compilazione di tutta la documentazione necessaria e affinché possano essere espressi in modo corretto i consensi informati alla cura.

Presentazione della domanda

Tutta la modulistica, debitamente compilata e corredata dalla documentazione richiesta, dovrà poi essere inviata/consegnata alla segreteria della Casa.

Il Medico Responsabile, in accordo con l'équipe valuterà l'idoneità della richiesta e la correttezza della documentazione presentata.

L'esito della richiesta di ingresso è disponibile entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Lista d'attesa

Se la domanda viene accettata, la richiesta di ingresso, sulla base della valutazione multidimensionale effettuata dal medico e dall'équipe, viene inserita nella lista d'attesa, che viene gestita nel rispetto dei seguenti criteri:

- differenziazione della lista tra RSA e Nucleo Alzheimer;
- differenziazione uomini e donne;
- ordine cronologico di presentazione delle domande.

L'assistente sociale è a disposizione per informazioni sull'evoluzione della lista d'attesa e sull'eventuale disponibilità di posti.

La lista d'attesa viene aggiornata e trasmessa in base alle disposizioni dell'ATS competente

La domanda ha validità biennale. Alla scadenza dovrà essere ripresentata unitamente alla documentazione sociosanitaria aggiornata.

Avvio delle procedure d'ingresso

Quando si verifica la disponibilità di un posto all'interno della Casa Famiglia, l'assistente sociale o la segreteria della struttura contatta il potenziale utente o il caregiver per verificare se la richiesta di ingresso è confermata;

in caso di risposta negativa il potenziale utente non perderà la priorità acquisita (permane la necessità di ripresentare la domanda alla scadenza biennale prevista).

In caso di risposta affermativa viene rivalutata la condizione sanitaria e vengono avviate le procedure per l'ingresso che sono articolate come segue:

in fase di definizione dell'ingresso, vengono raccolte le informazioni sul futuro 'Residente (abitudini, esigenze particolari ecc.) e vengono fornite dalla Direzione informazioni dettagliate circa le condizioni contrattuali dei servizi offerti e i relativi importi da corrispondere anche attraverso la consegna/trasmissione della "Carta dei Servizi" e dello stampato "Rette di Ospitalità"; infine viene concordato il giorno e l'ora in cui avverrà l'ingresso.

All'atto dell'ingresso, contestualmente alla firma del contratto di accoglienza ed i relativi allegati (inclusi Carta dei Servizi e questionario di valutazione del servizio), avviene l'apertura del fascicolo sociosanitario da parte dell'équipe multidisciplinare coinvolta, dopodiché il nuovo Residente viene accolto.

La famiglia viene informata sul patto di corresponsabilità e viene sottoscritto il documento.

INGRESSO E DIMISSIONI

L'ingresso

Il giorno stabilito per l'ingresso, il 'Residente, accompagnato dal/dai caregiver/s, viene accolto in Casa Famiglia dall'equipe, che gli dà il benvenuto e provvede alle prime presentazioni.

In seguito, il 'Residente viene accompagnato in camera ove il personale ASA/OSS procede alla sistemazione dei suoi effetti personali. Al contempo l'èquipe multidimensionale provvede, ciascuno per propria competenza, a compilare la cartella sanitaria del nuovo Residente.'

Con il Coordinatore viene perfezionata la conoscenza di tutti i servizi offerti dalla struttura, del regolamento e delle norme contrattuali; se non si è provveduto in precedenza si provvede alla firma del contratto.

Il Coordinatore provvede alla presentazione del nuovo Residente agli altri anziani già presenti nel nucleo abitativo e concorda con l'animatore la partecipazione alle varie attività.

Le dimissioni

La richiesta di dimissioni, per rientro al domicilio o per trasferimento ad altra struttura, dovrà essere presentata in forma scritta alla Direzione della Casa Famiglia nel rispetto dei tempi contrattualmente previsti.

In ogni caso la Direzione sanitaria della Casa Famiglia provvederà al rilascio di una lettera di accompagnamento del Residente per il nuovo medico curante. Per il rilascio di copia della cartella clinica sarà necessario presentare richiesta scritta alla Direzione su apposito modulo (allegato al presente documento) riportante modalità e costi; i tempi ordinari di rilascio sono previsti entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

Oltre che su richiesta della famiglia, la Direzione procederà alle dimissioni degli Residenti nel caso in cui non fosse più possibile prestare le cure dovute, oppure si rendesse necessario l'allontanamento per salvaguardare la salute dei Residenti, quella del personale o il buon andamento della Casa Famiglia.

In caso di decesso, l'individuazione dell'impresa di onoranze funebri e tutte le spese relative sono a carico della famiglia. La salma sarà accolta nella camera mortuaria della struttura fino all'autorizzazione al trasferimento da parte del medico. I parenti potranno renderle omaggio nel rispetto delle norme in atto e delle indicazioni fornite dal personale della Casa Famiglia.

VISITE AI RESIDENTI

Project Life intende improntare la vita della Casa Famiglia in base al progetto "Casa Aperta", finalizzato all'attivo inserimento della struttura nel vivo del tessuto sociale, pur nel rispetto delle esigenze e dei tempi dei Residenti.

Il rapporto con i familiari/caregivers viene promosso e attivamente incentivato quale elemento fondamentale per la qualità della vita del Residente.

Salvo diverse disposizioni dettate dall'evoluzione epidemiologica che potrà comportare la regolamentazione delle visite, l'accesso ai familiari è consentito dalle ore 08.00 alle ore 20.00 tutti i giorni dell'anno previa sottoscrizione del patto di corresponsabilità, come previsto dalla normativa attualmente in vigore.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA E RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutela della riservatezza

A tutti gli operatori sono state impartite opportune disposizioni affinché mantengano la massima riservatezza in relazione alle condizioni di salute del Residente, secondo quanto prevede la normativa di legge vigente.

Al momento della presentazione della domanda di ingresso viene richiesto al Residente il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Casa Famiglia.

Riconoscimento degli operatori

All'interno della RSA ogni operatore indossa un'apposita divisa – di colore differente per ogni categoria professionale – al fine di agevolare il riconoscimento della mansione di ciascuno.

L'identificazione personale di ciascun operatore può avvenire attraverso l'apposito cartellino appuntato alla divisa o all'abito dell'operatore stesso; il cartellino viene sempre esposto durante il periodo di servizio.

CODICE ETICO

Project Life s.r.l. adotta un modello organizzativo aderente ai principi definiti dal D. Lgs. n. 231/2001. Ha predisposto ed approvato il Codice Etico, che fissa le regole di comportamento nel rispetto dei valori e dei principi etici presenti nella propria Mission e nelle leggi e regolamenti della Repubblica Italiana, cui ogni partecipante alla organizzazione deve attenersi.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Casa Famiglia è dotata di un apposito Ufficio Relazioni con il Pubblico, di cui è responsabile il Coordinatore della struttura. L'ufficio è ubicato presso la segreteria. Qualora intervenissero modifiche ai servizi offerti (orari, modalità, modulistica, etc..), ne sarà data comunicazione tramite la bacheca degli avvisi posta in segreteria o apposita nota informativa, con la quale si inviteranno le famiglie al ritiro, in segreteria, di copia aggiornata della Carta dei Servizi.

CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

Project Life è in possesso della certificazione del sistema di qualità "UNI EN ISO 9001: 2015".

Tale certificazione è molto importante, in quanto rappresenta una garanzia assoluta per il Residente sul livello dei servizi offerti. La certificazione attesta infatti la corretta organizzazione delle attività di assistenza, infermieristiche, riabilitative, di animazione, alberghiere e di supporto. Inoltre garantisce che la formazione del personale viene svolta secondo precise procedure, che garantiscono professionalità e capacità operativa. Il sistema qualità prevede inoltre periodiche revisioni, garantendo un'estensione nel tempo della qualità dei servizi e della sicurezza e adeguatezza delle strutture, nell'ottica di un miglioramento continuo.

I familiari dei Residenti sono coinvolti in maniera attiva nella valutazione del servizio, attraverso la periodica distribuzione di questionari. La valutazione dei contenuti viene effettuata annualmente, durante la riunione del riesame del Sistema Qualità, che rappresenta un'occasione essenziale per discutere e migliorare tale sistema.

EMERGENZE E NORME ANTINCENDIO

La struttura è dotata di tutti i presidi di emergenza richiesti dalla vigente normativa: estintori e idranti, posizionati come dalle piantine affisse nei locali della Casa Famiglia, e un numero adeguato di uscite di emergenza. È predisposto un piano di emergenza con procedure specifiche e in grado di essere attuate secondo modalità preordinate. Il personale è stato formato per intervenire in caso d'incendio e per tutelare la sicurezza dei Residenti. In caso di emergenza tutti i visitatori dovranno rispettare le indicazioni fornite dal personale opportunamente addestrato. Per ogni evenienza la struttura è dotata di gruppo elettrogeno di continuità, funzionante a gasolio, in grado di alimentare la totalità delle utenze essenziali in caso di necessità

MODULO RETTE / RIEPILOGO



Casa Famiglia di Olgiate Molgora
Via Aldo Moro 10/B – 23887 Olgiate Molgora (LC)
Tel. 039.9910417

RETTE DI OSPITALITÀ DA SETTEMBRE 2025

<i>Ospite Non Autosufficiente</i>	Retta giornaliera	Retta mensile
Camera doppia	€ 86,01 ⁽¹⁾	€ 2.616,00
<i>Ospite Non Autosufficiente</i>	Retta giornaliera	Retta mensile
Camera singola	€ 96,20 ⁽¹⁾	€ 2.926,00
<i>Servizi aggiuntivi / Supplemento mensile</i>		
Servizio lavanderia dei capi personali dei residenti (con l'esclusione del lavaggio a secco e capi spalla)		€ 60,00
<i>Deposito cauzionale</i>		
Deposito cauzionale ⁽²⁾		€ 2.616,00

Note:

Tutte le tariffe esposte sono comprensive di IVA

(1) La retta giornaliera è data dal valore ottenuto in base alla seguente formula: retta mensile moltiplicata per 12 mesi e divisa per 365 giorni anno, arrotondata.

Nell'anno bisestile la retta mensile di febbraio sarà maggiorata di una retta giornaliera.

(2) Il deposito cauzionale è pari ad una retta mensile, sarà versato al momento dell'ingresso e verrà restituito al momento della dimissione, una volta espletate verifiche contabili e procedure amministrative.

Nella retta sono inclusi:

- assistenza medica e farmaceutica di base
- assistenza infermieristico - riabilitativa e socio-assistenziale;
- fornitura dei presidi per l'incontinenza
- attività animative e occupazionali;
- servizi alberghieri;
- servizio lavanderia per la biancheria da letto, la biancheria piana nonché la biancheria intima dell'ospite;
- bevande: acqua minerale, vino, caffè, tè, camomilla, tisane.

Dalla retta sono esclusi:

- Spese a titolo personale e di ospedalizzazione;
- Servizio di lavanderia dei capi personali dei residenti (vedi sopra "Servizi aggiuntivi");
- Spese per cure specialistiche, protesi e ausili;
- Spese per servizi di trasporto del residente della Residenza Sanitaria Assistenziale per qualsiasi sua necessità di uscita dalla struttura e per trasferimento.
- Spese per decesso (servizio funebre e pratiche amministrative);
- Servizio di parrucchiere e cura estetica

Richiesta Servizio di Lavanderia SI ☐ NO ☐

Firma _____

Per accettazione, Olgiate Molgora li _____

Ospite _____

Tutore ☐, Curatore ☐, Amministratore di sostegno ☐ _____

Parente Responsabile _____

Parente Responsabile _____

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione

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

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di sempre maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

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

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

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

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

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

- Il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

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

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

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
<i>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà</i>	<i>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.</i>

<i>Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</i>	<i>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.</i>
<i>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</i>	<i>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</i>
<i>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	<i>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.</i>
<i>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</i>	<i>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.</i>
<i>Di vivere con chi desidera</i>	<i>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</i>
<i>Di avere una vita di relazione</i>	<i>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</i>
<i>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</i>	<i>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.</i>
<i>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	<i>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</i>
<i>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</i>	<i>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.</i>

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono in punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO - RECLAMI

Il questionario di valutazione sul servizio (inviato annualmente tramite Google moduli) ed il modulo reclami / apprezzamenti cliente sono disponibili presso la reception della Casa Famiglia,. A eventuali reclami si darà riscontro entro il termine massimo di 30 giorni.

	QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI RESIDENTI	Casa Famiglia di Olgiate Molgora
---	--	-------------------------------------

Età del residente: _____

Genere:

☐ maschio; ☐ femmina;

Vive nella residenza da:

1■ *meno di 3 mesi* 2■ *da 3 a 12 mesi* 3■ *da 1 a 5 anni* 4■ *più di 5 anni*

Indicare la persona che compila il questionario:

☐ residente; ☐ familiare/amministratore;

se alla domanda precedente ha risposto familiare/amministratore, indicare se:

1■ *conuge* 2■ *figlio/figlia* 3■ *nipote* 4■ *amministratore*

1) È soddisfatta/o dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?

1■ *molto soddisfatta/o* 2■ *abbastanza soddisfatta/o* 3■ *poco soddisfatta/o* 4■ *per nulla soddisfatta/o*

2) È soddisfatta/o della carta dei servizi? (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)

1■ *molto soddisfatta/o* 2■ *abbastanza soddisfatta/o* 3■ *poco soddisfatta/o* 4■ *per nulla soddisfatta/o*

3) È soddisfatta/o degli orari di apertura al pubblico degli uffici di segreteria e accessibilità alle informazioni?

1■ *molto soddisfatta/o* 2■ *abbastanza soddisfatta/o* 3■ *poco soddisfatta/o* 4■ *per nulla soddisfatta/o*

4) È soddisfatta/o degli ambienti comuni? (aspetto, comodità, temperatura, pulizia, luminosità)

1■ *molto soddisfatta/o* 2■ *abbastanza soddisfatta/o* 3■ *poco soddisfatta/o* 4■ *per nulla soddisfatta/o*

5) È soddisfatta/o del servizio ristorazione e varietà del menù?

1■ *molto soddisfatta/o* 2■ *abbastanza soddisfatta/o* 3■ *poco soddisfatta/o* 4■ *per nulla soddisfatta/o*

6) È soddisfatta/o del servizio di lavanderia?

1■ *molto soddisfatta/o* 2■ *abbastanza soddisfatta/o* 3■ *poco soddisfatta/o* 4■ *per nulla soddisfatta/o*

7) È soddisfatta/o dell'organizzazione degli orari in residenza?

1■ *molto soddisfatta/o* 2■ *abbastanza soddisfatta/o* 3■ *poco soddisfatta/o* 4■ *per nulla soddisfatta/o*

8) È soddisfatta/o della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale?

1■ *molto soddisfatta/o* 2■ *abbastanza soddisfatta/o* 3■ *poco soddisfatta/o* 4■ *per nulla soddisfatta/o*

9) Si sente coinvolta/o nel programma di assistenza individuale (PAI)?

1■ *molto* 2■ *abbastanza* 3■ *poco* 4■ *per nulla*

10) È soddisfatta/o dell'attività di animazione?

1■ *molto soddisfatta/o* 2■ *abbastanza soddisfatta/o* 3■ *poco soddisfatta/o* 4■ *per nulla soddisfatta/o*

10) È soddisfatta/o dell'attività di fisioterapia?

1■ *molto soddisfatta/o* 2■ *abbastanza soddisfatta/o* 3■ *poco soddisfatta/o* 4■ *per nulla soddisfatta/o*

10) Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?

1■ *molto* 2■ *abbastanza* 3■ *poco* 4■ *per nulla*

Osservazioni/suggerimenti:

Reclami/Apprezzamenti CLIENTE

Casa Famiglia Olgiate Molgora _____

Da: _____

Firma: _____

Data: _____

MODULO RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA



RSA Casa Famiglia di Olgiate Molgora
Via Aldo Moro n. 10
23887 Olgiate Molgora (LC)
Tel. 039-9910471
Email: olgiatemolgora@plife.it

MODULO RICHIESTA COPIA FASAS / DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Io sottoscritto/a nato/a a
Il residente a
via n. telefono
C.F. : documento n.
in qualità di: ☐ Parente Responsabile
☐ Tutore ☐ Curatore ☐ Amministratore di Sostegno
del Sig./Sig.ra (allegare procura)

CHIEDE

Il rilascio di copia conforme della seguente documentazione sanitaria:

- | | |
|---|-----------------|
| ☐ COPIA COMPLETA DEL FASAS | n. copie: _____ |
| ☐ DIARIO UNICO SANITARIO | n. copie: _____ |
| ☐ ALTRO: _____ | n. copie: _____ |

- ☐ in formato cartaceo
☐ in formato elettronico (supporto USB)

e che la predetta documentazione mi venga rilasciata con:

- ☐ procedura ordinaria (30 giorni lavorativi dalla richiesta)
☐ urgenza, (10 giorni lavorativi dalla richiesta) con addebito di costo maggiorato *

Arconate, li _____

Firma del Richiedente

La richiesta può essere:

- -presentata presso la segreteria della Casa Famiglia, aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 17,30;
- -inviata tramite e-mail, unitamente a copia di valido documento di identità del richiedente, alla segreteria della Casa Famiglia, al seguente indirizzo e-mail: olgiatemolgora@plife.it o PEC: srl.progettovita@legalmail.it
- -inviata a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, unitamente a copia di valido documento di identità del richiedente, alla segreteria della Casa Famiglia, al seguente indirizzo:
Project Life Srl presso
RSA - Casa Famiglia di Olgiate Molgora – Via Aldo Moro n. 10 23887 Olgiate Molgora (LC)

Su espressa richiesta, la documentazione può essere ritirata dal richiedente o da un terzo munito di delega scritta e copia di un documento di identità del delegante, presso la segreteria della Casa Famiglia.

Non è prevista la spedizione al domicilio del richiedente, né tramite posta elettronica.

I tempi ordinari di rilascio sono previsti entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta da parte della Casa Famiglia.

I tempi di rilascio con procedura urgente sono previsti in 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta da parte della Casa Famiglia con addebito di costo maggiorato *.

Le tariffe per il rilascio di copia della documentazione sono le seguenti:

1) per copia di documentazione richiesta con **procedura ordinaria**:

- € 50,00 (cinquanta/00) per contributo spese;
- € 1,00 (uno/00) ogni 15 fogli;
- € 15,00 (quindici/00) supporto elettronico usb con la documentazione.

* 2) per copia di documentazione richiesta con **procedura urgente**:

- € 80,00 (ottanta/00) per contributo spese;
- € 1,00 (uno/00) ogni 15 fogli;
- € 15,00 (quindici/00) supporto elettronico usb con la documentazione.

Il pagamento del contributo dovrà essere effettuato all'atto della presentazione della richiesta, il pagamento per i fogli o per il supporto USB dovrà essere effettuato all'atto del ritiro in contanti o assegno.

Nei casi di richiesta inoltrata tramite posta raccomandata, PEC e posta elettronica, il pagamento del contributo spese dovrà essere effettuato mediante bonifico bancario a favore di:

PROJECT LIFE S.R.L. via Carducci n. 12 20123 Milano IBAN:

IT55W0306901798100000006051

Causale: Richiesta copia documentazione sanitaria del/la Sig./Sig.ra _____

prima del ritiro delle stesse presso la segreteria della Casa Famiglia.

Contestualmente al pagamento verrà emessa regolare ricevuta e successiva fattura a nome del richiedente. Project Life Srl, in caso di mancato ritiro delle copie richieste, si riserva la facoltà di recuperare il dovuto nelle sedi competenti.

Per accettazione, Olgiate Molgora, li _____ Firma _____

Si allega fotocopia del documento d'identità in corso di validità del sottoscritto richiedente.

Nota sul rispetto della privacy: si rimanda all'informativa allegata al contratto di accoglienza

PROJECT LIFE srl

RSA “CASA FAMIGLIA PER ANZIANI DI OLGiate MOLGORA”

Via Aldo Moro n. 10/B
23887 Olgiate Molgora (LC)
Tel. 039-9910471
Mail: olgiatemolgora@plife.it

