



---

# CARTA DEI SERVIZI

---

**Fondazione Pontirolo  
Intercomunale**

**R.S.A. - RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**



# CARTA DEI SERVIZI

*Gentilissimi,  
lo staff della R.S.A. Pontirolo è lieto di rivolgerLe il benvenuto.*

*Attraverso questa "Carta dei Servizi", intendiamo offrirLe tutte le informazioni utili al Suo soggiorno. La filosofia che ispira l'impegno della nostra organizzazione è che questo luogo sia un ambito in cui i nostri ospiti possano sentirsi accolti in un clima familiare e rassicurante e nel quale l'impegno del personale sia professionale e sostenuto da un alto livello di sensibilità.*

*Il nostro impegno è diretto a porre in essere interventi volti a coloro che si trovano in particolare situazione di fragilità.*

*La nostra attenzione è rivolta, dunque, ad un benessere inteso in senso ampio, nel quale le parole ascolto, accoglienza e solidarietà siano naturali principi ispiratori della nostra attività quotidiana.*

*Riteniamo che l'assistenza sia una relazione umana significativa, caratterizzata dall'intreccio tra la fiducia e la soddisfazione dei bisogni, in una logica di promozione della qualità dei servizi e della vita delle persone.*

*Nostro principale interesse è infatti offrire i mezzi e le risorse affinché si possano superare le difficoltà e veicolare il nostro impegno per la costruzione quotidiana di sempre migliori performances per il raggiungimento dei nostri comuni obiettivi.*

*Proprio in tale ottica, per dare valore e senso a questi principi, desideriamo porgerLe una presentazione della Carta dei Servizi utile a farLe conoscere le caratteristiche della nostra organizzazione.*

*Pensiamo che essa possa essere utile anche per fornirLe informazioni di Suo interesse con riguardo alla Sua permanenza presso la nostra residenza.*

*Desideriamo che essa sia anche un punto di partenza aperto ai Suoi eventuali suggerimenti, per individuare eventuali modalità di erogazione del servizio che siano in grado di rispondere maggiormente ai Suoi bisogni e, nei limiti del possibile, anche ai Suoi desideri.*

*Ancora quindi il nostro affettuoso benvenuto, cogliendo l'occasione per porgerLe anche i nostri migliori saluti.*

**Fondazione Pontirolo Intercomunale**

**Il Presidente**

Alessandro Quarta

# INDICE

|                                                              |                                            |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>PREMESSA</b>                                              | Pag. 5                                     |
| <b>LA NOSTRA STORIA</b>                                      | Pag. 6                                     |
| <b>ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE PONTIROLO</b>               | Pag. 7                                     |
| <b>FINALITA' ED OBIETTIVI DELLA RESIDENZA</b>                | Pag. 7                                     |
| Principi orientatori dell'attività della struttura           | Pag. 7                                     |
| Modello Organizzativo                                        | Pag. 8                                     |
| <b>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA</b>                         | Pag. 9                                     |
| Ubicazione                                                   | Pag. 9                                     |
| Struttura e ricettività                                      | Pag. 10                                    |
| Gestione                                                     | Pag. 11                                    |
| La Direzione ed il Coordinamento                             | Pag. 11                                    |
| Personale                                                    | Pag. 11                                    |
| <b>I SERVIZI OFFERTI</b>                                     | Pag. 12                                    |
| La giornata tipo in R.S.A.                                   | Pag. 12                                    |
| Servizi sanitari                                             | Pag. 12                                    |
| Servizi assistenziali                                        | Pag. 14                                    |
| Servizi di animazione                                        | Pag. 14                                    |
| <b>PRESTAZIONI ALBERGHIERE E SERVIZI COMPLEMENTARI</b>       | Pag. 15                                    |
| Ristorazione                                                 | Pag. 15                                    |
| Servizio di igiene ambientale                                | Pag. 15                                    |
| Lavanderia e guardaroba                                      | Pag. 15                                    |
| Parrucchiere                                                 | Pag. 15                                    |
| Servizio estetico (Podologo, pedicure e manicure)            | Pag. 15                                    |
| Servizio religioso                                           | Pag. 16                                    |
| Servizio Amministrativo e visite alla struttura              | Pag. 16                                    |
| <b>PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI</b>              | Pag. 16                                    |
| Orari di accesso alla struttura                              | Pag. 16                                    |
| Modalità di richiesta di ospitalità                          | Pag. 16                                    |
| Gestione delle liste di attesa                               | Pag. 16                                    |
| Chiamata posto disponibile e colloquio con i familiari       | Pag. 17                                    |
| Informazione ai parenti e preparazione scheda amministrativa | Pag. 17                                    |
| Accoglienza                                                  | Pag. 17                                    |
| Assegnazione camere e posti letto                            | Pag. 18                                    |
| Modalità di dimissione                                       | Pag. 18                                    |
| Il Consenso Informato                                        | Pag. 19                                    |
| I Presidi Sanitari e gli Ausili                              | Pag. 19                                    |
| Rette per l'ospitalità nella Residenza                       | Pag. 19                                    |
| Tutela della Privacy e Diritto di Accesso                    | Pag. 20                                    |
| Normativa di Sicurezza                                       | Pag. 21                                    |
| <b>STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>                 | Pag. 21                                    |
| Procedure di reclamo                                         | Pag. 21                                    |
| La soddisfazione degli utenti e operatori                    | Pag. 21                                    |
| Il Volontariato                                              | Pag. 21                                    |
| <b>ALLEGATI</b>                                              |                                            |
| <b>Allegato A</b>                                            | MENU' TIPO (estivo-invernale)              |
| <b>Allegato B</b>                                            | MODULO SEGNALEZIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI |
| <b>Allegato C</b>                                            | CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA    |
| <b>Allegato D</b>                                            | QUESTIONARIO DI GRADIMENTO                 |
| <b>Allegato E</b>                                            | RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA OSPITE  |

## PREMESSA

*La legge - quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L.8 Novembre 2000, n. 328) all'art. 13 prevede che al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti ... ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti.*

*Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.*

*L'adozione della Carta dei Servizi Sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.*

Come si può evincere dal tenore della legge, l'Istituto della Carta dei Servizi nasce dall'esigenza – già inaugurata nella seconda metà degli anni '90 attraverso un profondo processo di riforme legislative che ha innovato l'intero sistema di protezione sociale - di dare l'avvio ad una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi ed Utenti, fornendo a questi ultimi informazioni precise e puntuali in merito ai servizi offerti ed una chiara visione dei propri diritti, e consentendo loro di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento continuo.

La Carta, quindi, è in primo luogo uno strumento di informazione e di tutela degli Utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l'attribuzione di uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato.

La Carta, perciò, risulta essere un documento dinamico, per sua natura costantemente soggetto a momenti di verifica, approfondimento ed integrazione, ed è nelle nostre intenzioni mantenere, nel tempo, l'impegno di una Carta sempre aggiornata ed esauriente.



## LA NOSTRA STORIA

La Cascina Pontirolo: tipica cascina lombarda.

Il territorio di Assago, fino a pochi decenni fa, era caratterizzato dalla presenza di numerosi insediamenti di carattere rurale, fra i quali il cascinale Pontirolo.

La Cascina Pontirolo era caratterizzata dalla presenza di un edificio signorile di due piani fuori terra, di forma rettangolare con un avancorpo loggiato in corrispondenza dell'ingresso principale.

Questo edificio padronale risaliva agli inizi del XIX secolo, sebbene l'omonimo insediamento rurale fosse molto più antico: se ne parla infatti in un atto del 1282 trascritto dal notaio Vimercati il 19 febbraio 1555, nel quale si dispone l'erogazione di un sussidio a favore dei poveri e degli indigenti che vi risiedono.

Nel cinquecento l'insediamento rurale contava 68 persone. L'edificio padronale della cascina Pontirolo, a causa delle pessime condizioni e dell'avanzato stato di degrado in cui si trovava, pur richiamandone alcuni tratti nel progetto della Residenza per Anziani realizzata nell'area in cui era ubicata la medesima, è stato abbattuto dopo essere stato per lungo tempo inutilizzato.

La R.S.A. è stata progettata nel lontano 1992 e la sua costruzione su un terreno di proprietà del Comune di Assago è stata ultimata nel corso del 2002. Il Comune di Assago, avvalendosi di un Comitato tecnico intercomunale, si è fatto carico di seguire con i suoi uffici la procedura progettuale e dei lavori edili, impiantistici, degli arredi ecc. ovviamente con ripartizione della spesa tra i cinque Comuni associati e che hanno nel Dicembre 2001 costituito la Fondazione Pontirolo alla quale hanno affidato le funzioni di garantire e vigilare sull'ottimale funzionamento della R.S.A.

La Fondazione Pontirolo costituita, come si diceva sopra, dai Sindaci dei Comuni di Assago, Buccinasco, Cesano Boscone, Corsico e Trezzano sul Naviglio ha chiesto e ottenuto nel corso del 2002 il riconoscimento giuridico della Regione Lombardia: DPGR n° 2378 del 21/02/03 ed è stata iscritta nel Registro delle persone giuridiche private al n° 1553 in data 25/02/03.

I Sindaci hanno nominato i componenti del Consiglio di Amministrazione, organo che è deputato alla gestione del patrimonio e al controllo della R.S.A.

La Fondazione ha inoltre provveduto a completare i lavori richiesti dalle autorità competenti (ASL e VV. FF) al fine di ottenere l'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento da parte della Regione Lombardia. L'avvio dell'attività ha avuto inizio il 25/03/2003.

Per una più approfondita conoscenza delle finalità e scopi istituzionali della Fondazione Pontirolo si ritiene opportuno trascrivere l'art. 3 dello Statuto allegato all'atto costitutivo:

*“La Fondazione opera nei settori della beneficenza, dell'assistenza sociale e sanitaria. La Fondazione ha per scopo di provvedere, con le rendite del proprio patrimonio destinate all'atto della costituzione e con quelle che potessero comunque pervenirle, all'offerta di servizi assistenziali e socio-sanitari direttamente o indirettamente a favore delle persone anziane che si trovino in stato di bisogno e siano residenti in Lombardia.*

*La Fondazione, nell'attuare il proprio scopo statutario garantisce prioritariamente le persone svantaggiate residenti nei Comuni fondatori. La Fondazione nell'ottemperare al proprio scopo, ha esclusivo fine di solidarietà sociale.*

*La Fondazione non potrà svolgere attività diverse da quelle proprie dello scopo istituzionale ad eccezione di quelle ad essa direttamente connesse.*

*Le modalità di funzionamento, la disciplina del personale, l'erogazione dei servizi, la gestione e l'accesso alla struttura dell'Ente sono disciplinati da regolamenti esecutivi, trasmessi all'Autorità di Vigilanza, dopo l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione”.*

La Fondazione, quale ente accreditato dalla Regione Lombardia tramite l'ATS di riferimento (– Legnano) ha affidato la gestione dei servizi socio-sanitari ed alberghieri ad una Cooperativa Sociale esterna (v. pag. 8 in relazione all'articolo relativo alla gestione).

## ORGANIGRAMMA

**IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE È FORMATO DA 5 COMPONENTI  
NOMINATI DAI COMUNI FONDATORI DI:**

Assago | Buccinasco | Cesano Boscone | Corsico | Trezzano sul Naviglio

**NELLO SPECIFICO È COMPOSTO DA:**

PRESIDENTE  
VICEPRESIDENTE  
CONSIGLIERI

**ADDETTE ALLA SEGRETERIA**

SARA LOSAVIO  
SARA CANCELLARO  
ROMINA CALLEGARI

**DIRETTORE GENERALE**

## FINALITÀ ED OBIETTIVI DELLA RESIDENZA

La filosofia assistenziale della R.S.A. "Pontirolo" è fondata sulla lettura dei bisogni individuali della persona.

Il metodo individuato è quello della valutazione multidimensionale tramite apposite schede, delle caratteristiche e dei bisogni dell'ospite (scheda regionale SOSIA).

Lo scopo della valutazione multidimensionale della persona è l'attivazione di forme di intervento personalizzate, mirate a garantire non solo la mera assistenza, ma la salute, il benessere e la qualità della vita della persona, individuando nella stessa le concrete possibilità di incrementare l'autonomia psico-fisica o di mantenere il più a lungo possibile le abilità residue.

Quindi i servizi sanitari e socio-assistenziali vengono attivati al fine di:

- promuovere la migliore qualità di vita possibile;
- mantenere e sviluppare l'autonomia fisica, psichica e sociale;
- garantire la libertà di scelta e le volontà individuali dell'ospite, coinvolgendolo nei percorsi riabilitativi e di socializzazione;
- garantire la razionalizzazione della spesa mediante l'ottimizzazione delle risorse e delle attività poste in essere.

### **Principi orientatori dell'attività della struttura**

I principi guida a cui si ispirano gli atti di programmazione e di gestione dei servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 e D.P.C.M. del 19/05/1995, e successive integrazioni e modifiche. Altro principio ispiratore è la Carta dei Diritti dell'anziano (All. C).

**Principio dell'uguaglianza:**

I servizi sono erogati secondo regole e considerazioni uguali per tutti, senza distinzioni di età, sesso, lingua, religione, status giuridico e sociale, opinioni politiche, forme di handicap, residenza, garantendo interventi personalizzati in base alle condizioni e le necessità dell'assistito.

**Principio dell'imparzialità:**

Il personale che opera e presta servizio all'interno della R.S.A. PONTIROLO deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro della persona.

**Principio della continuità:**

I servizi sono resi con continuità secondo i progetti assistenziali personalizzati programmati dall'equipe multidisciplinare interna.

Tali progetti sono verificati periodicamente, ed in seguito alla verifica stessa possono essere:

- modificati, per pensare ad un intervento più adeguato;
- perseguiti e/o mantenuti, se l'intervento assistenziale, pur dimostrandosi efficace, non ha ancora raggiunto l'obiettivo.

Ogni variazione, sospensione e continuazione del progetto deve essere certificata e comunicata all'assistito e/o ai familiari dello stesso.

**Diritto di scelta:**

Il cittadino ha il diritto di conoscere i soggetti erogatori dei servizi e scegliere il più consono alle proprie esigenze.

**Partecipazione:**

La Residenza R.S.A. PONTIROLO ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della "qualità certificata" e della "qualità percepita". La prima viene realizzata attraverso una verifica periodica della organizzazione aziendale e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti, degli operatori e dei cittadini in ordine ai servizi offerti dalla Residenza.

**Principio d'efficienza ed efficacia:**

Tale principio è volto ad ottenere un tempestivo ed ottimale impiego delle risorse disponibili rispetto all'obiettivo generale della struttura, individuato nella promozione del benessere psico-fisico e della qualità della vita degli ospiti.

**Modello Organizzativo – Dgr. 2569 del 31/10/2014**

Il modello organizzativo dei servizi adottato dalla Fondazione Pontirolo si realizza per progetti attraverso un susseguirsi di fasi come disposto dalla Dgr. 2569/2014:

- analisi dei bisogni e valutazione multidimensionale;
- definizione e condivisione degli obiettivi;
- piano del lavoro con gestione delle risorse umane;
- attuazione del progetto;
- valutazione e miglioramento della qualità, regolamenti interni;
- gestione delle risorse tecnologiche.

Si precisa, inoltre, che il gestore dei servizi Global Service della RSA ha adottato il proprio modello organizzativo per i servizi forniti alla Struttura. Tutte le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei servizi partecipano alle fasi del lavoro per progetti, che ha luogo per mezzo dei rappresentanti delle stesse in sede di Equipe multidisciplinare Interna.

# PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

## Ubicazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale Pontirolo ha un'unica sede sita in via Alessandro Volta n. 4 – 20057 Assago (MI).

È facilmente raggiungibile con:

- MM2 fermata Assago;
- Autobus n. 321 fermata Via Verdi;
- Tangenziale Ovest, uscita Assago, seguire le indicazioni direzionali R.S.A. Pontirolo dal Forum di Assago.

Il numero di telefono del centralino della struttura è 02/45.71.37.00 ed il numero di fax è 02/48.82.282.



## Struttura e ricettività

Tutta la realizzazione della struttura è caratterizzata dalla ricerca del massimo confort e dalla sicurezza, con spazi dedicati alla socializzazione ed ambienti preposti all'assistenza sanitaria e riabilitativa. Ogni camera è dotata di finestra e di bagni attrezzati per la non autosufficienza.

Tutte sono attrezzate con impianti per la sicurezza ed arredate con materiale classico antiurto e di facile pulizia, nel rispetto delle norme europee.

La Residenza dispone di 60 posti letto accreditati a contratto.

### Al piano terreno si trovano:

- portineria
- cappella
- soggiorno con area di ristoro
- cucina
- bagni attrezzati assistiti
- 2 nuclei per non autosufficienti da 16 camere ciascuno (14 doppie e 2 singole)

### Al primo piano si trovano:

- palestra
- lavanderia
- ambulatorio medico
- farmacia centrale
- locale di cura della persona: parrucchiere/estetista e podologo
- uffici della direzione della Cooperativa di gestione
- spogliatoi personale

### Al secondo piano si trovano:

- uffici Presidenza e Direzione Generale della Fondazione Pontirolo
- uffici amministrativi della Fondazione Pontirolo



## **Gestione**

La residenza "Pontirollo" è gestita da una società esterna.

## **La Direzione ed il Coordinamento**

La Direzione della struttura è affidata al Presidente della Fondazione e al Direttore Generale nominato dal Consiglio di Amministrazione, sentito Il Consiglio di Indirizzo dei Sindaci

I servizi socio sanitari assistenziali e alberghieri sono affidati a una Cooperativa di servizi vincitrice di regolare bando di gara. La Cooperativa si avvale dalla collaborazione di un referente di area ed una figura professionale denominata Coordinatore di struttura.

I servizi socio sanitari assistenziali sono coordinati dal Direttore Sanitario nominato dalla Direzione della Fondazione Pontirollo Intercomunale.

## **Il Personale**

Il personale è formato da figure professionali qualificate e costantemente aggiornate, in grado di rispondere ai bisogni degli anziani della Residenza con la massima professionalità.

È rappresentato da: Coordinatore della Struttura, Responsabile Sanitario, Coordinatore socio sanitario, medici generici e specialisti in diverse discipline, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, educatori professionali, operatori socio-sanitari, ausiliari socio assistenziali, personale addetto all'amministrazione e ai servizi generali.

Le competenze specifiche e le responsabilità legate a ciascuna figura professionale sono illustrate e dettagliate nel Regolamento Interno di funzionamento.

L'assistenza socio-sanitaria è garantita nelle 24 ore con standard quantitativi e qualitativi tali da garantire un servizio di notevole qualità.

Le modalità di assistenza possono essere adeguate, infatti, in base alle specifiche esigenze assistenziali dell'ospite, sempre garantendo uno standard minimo complessivo superiore a quanto previsto dalla regolamentazione regionale vigente. I servizi garantiti sono erogati nella proporzione dovuta all'effettiva presenza di ospiti.

Tutto il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento agevolmente percepibile e visibile all'Ospite e ai suoi familiari, riportante la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica professionale. Gli operatori della Residenza sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale.

## I SERVIZI OFFERTI

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è un ricovero continuativo dell'ospite non autosufficiente e/o non più assistibile al domicilio per cause di tipo sanitario e socio-ambientale.

La R.S.A. fa parte della rete dei servizi territoriali di primo livello e garantisce l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, farmaceutica ed alla persona, secondo quanto stabilito dalla Regione Lombardia.

La retta è a carico della famiglia e/o del Comune di residenza.

Obiettivo prioritario è il recupero e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita dell'Ospite, in relazione alle autonomie residue, in un ambiente residenziale protetto.

### La giornata tipo in R.S.A.

| ORA                      | ATTIVITÀ                                                               |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Ore <b>7.00</b>          | <b>Operazioni di igiene dell'Ospite</b>                                |
| Ore <b>08.00 - 08.30</b> | <b>Colazione</b>                                                       |
| Ore <b>09.00 - 12.00</b> | <b>Attività di riabilitazione, informazione e animazione</b>           |
| Ore <b>11.30 - 12.00</b> | <b>Pranzo primo turno</b>                                              |
| Ore <b>12.00</b>         | <b>Pranzo secondo turno</b>                                            |
| Ore <b>13.00 - 14.30</b> | <b>Riposo pomeridiano e socializzazione</b>                            |
| Ore <b>14.30 - 17.30</b> | <b>Bagni assistiti, animazione, eventuali escursioni, fisioterapia</b> |
| Ore <b>18.00 - 18.30</b> | <b>Cena primo turno</b>                                                |
| Ore <b>19.00 - 19.30</b> | <b>Cena secondo turno</b>                                              |
| Ore <b>19.30 - 21.00</b> | <b>Socializzazione, terapie, preparazione al riposo</b>                |

Gli orari sono indicativi: l'organizzazione di ciascuna giornata, infatti, è soggetta a flessibilità per quanto riguarda gli orari e le attività, tale da consentire a ciascun Ospite di conservare, per quanto possibile, le abitudini acquisite e il rispetto delle diverse esigenze, in un ambito organizzativo efficiente e strutturato.



### Servizi sanitari

L'équipe medica, coordinata dal Responsabile Sanitario della Residenza, assicura quotidianamente l'assistenza medica a tutti gli Ospiti ed assicura la reperibilità notturna mediante un servizio di guardia medica affidata a Medici professionisti.

In caso di decesso dell'Ospite (improvviso e/o atteso sulla base dello scadimento delle condizioni cliniche), l'accesso del personale sanitario in struttura è regolamentato da apposito protocollo interno. Resta comunque obbligatoria, secondo le disposizioni ASL ed in ottemperanza alla normativa vigente, la constatazione del decesso da parte del Medico e l'espletamento delle pratiche burocratiche, entro le 24 ore dalla morte. Resta inteso che è garantita 24 ore su 24 la presenza del personale infermieristico che provvede all'adeguata ricomposizione della salma e ad avvisare tempestivamente i familiari. L'Ospite ed i familiari accettano tali disposizioni, secondo l'insindacabile parere medico.

I servizi sanitari erogati sono i seguenti:

- assistenza medica generica continua;
- assistenza geriatrica e specialistica su chiamata;
- assistenza infermieristica 24 ore su 24;
- assistenza farmacologica;
- assistenza riabilitativa.

Le prestazioni sanitarie sono finalizzate a curare le malattie croniche, a prevenire il loro acutizzarsi, a mantenere e migliorare le competenze funzionali.

I familiari, espressamente autorizzati dall'interessato, possono richiedere informazioni sulla salute dell'Ospite esclusivamente al personale medico previo appuntamento; i medici della Residenza e il Coordinatore socio-sanitario sono disponibili durante la settimana secondo il calendario esposto in bacheca nei due nuclei. Per eventi clinici che richiedano indagini o interventi sanitari non effettuabili nella struttura, l'ospite viene inviato agli ospedali limitrofi, con tempestiva informazione alla famiglia. Il servizio ambulanze viene effettuato dal 118 per l'emergenza, dagli altri centri ambulanze operativi sul territorio per i bisogni ordinari. Entrambi i servizi sono compresi nella retta.

L'attività fisioterapica e riabilitativa, svolta da terapisti della riabilitazione professionalmente preparati, ha luogo nella palestra appositamente attrezzata e, per gli Ospiti impossibilitati a muoversi, presso ciascuno dei nuclei abitativi.

Scopo del servizio è il mantenimento delle capacità residue dell'anziano, il raggiungimento di una sempre maggiore autosufficienza fisica e, laddove non vi siano ulteriori possibilità di recupero, il mantenimento del residuo grado di autonomia.

Nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

- elabora, in équipe multidisciplinare, la definizione del programma riabilitativo volto all'individuazione ed al superamento dei bisogni di salute dell'Ospite;
- pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;
- verifica la rispondenza della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale. Si specifica che tutta la documentazione sanitaria relativa all'ospite potrà essere richiesta dal parente tramite la compilazione di apposito modulo di richiesta (**Ail. E**) reperibile presso la reception della struttura.

Il modulo compilato dovrà essere consegnato al Responsabile Sanitario il quale provvederà a smistare la richiesta al medico di Nucleo che si occuperà di produrre la documentazione richiesta e consegnarla al richiedente entro e non oltre 15 giorni.

La produzione della documentazione sanitaria avviene a titolo gratuito ad eccezione delle certificazioni da elaborare on-line attraverso il portale INPS, ovvero:

- Certificato medico introduttivo per istanza di invalidità previdenziale € 50,00 + IVA;
- Certificato medico per il riconoscimento dell'invalidità civile e affini € 50,00 + IVA;
- Modello S03 € 50,00 + IVA.

Per i suddetti certificati il medico di nucleo emetterà regolare fattura.

## Servizi assistenziali

La R.S.A. "Pontirollo" assicura, 24 ore su 24, lo svolgimento di tutte le prestazioni di assistenza rivolte direttamente alla persona, da parte di personale qualificato ASA/OSS, (Ausiliario Socio Assistenziale/ Operatore Socio Sanitario), ed in particolare:

- aiuto e sostegno alla persona nella pratica delle funzioni basilari della vita quotidiana (alimentazione, igiene personale, abbigliamento, corretta deambulazione, supporto nell'utilizzo di ausili e protesi, mobilitazione);
- riordino dei letti, degli armadi e dei comodini;
- aiuto e sostegno alla persona nello svolgimento di attività più complesse;
- interventi di protezione e sorveglianza della persona;
- interventi diretti a mantenere il benessere psicofisico della persona, collaborando con le altre professionalità dell'equipe sanitaria;
- assistenza all'Ospite per la corretta esecuzione delle prestazioni farmacologiche prescritte dal medico.

## Servizi di animazione

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali al fine di mantenere nell'anziano una socialità viva e positiva. L'attività di animazione, coordinata da 2 educatori part-time che si alternano tra il mattino ed il pomeriggio, è organizzata in numerose attività, quali laboratori artigianali, momenti ricreativi (feste, attività ludiche, organizzazione feste di compleanno, proiezione di film, ecc.) partecipazione a spettacoli, passeggiate esterne, gite turistiche.

Tali attività consentono l'apertura della Residenza alla comunità.

La Residenza acquista tutti i giorni quotidiani e riviste a disposizione degli ospiti.

L'attività di animazione è indirizzata al conseguimento di molteplici finalità:

- valorizzazione dell'identità personale dell'individuo;
- conservazione e recupero delle abilità personali;
- sostegno alla vita relazionale, combattendo la solitudine e promuovendo la socializzazione tramite momenti di aggregazione;
- costituzione di "gruppi di interesse" dove avvenga lo scambio di esperienze e la valorizzazione del patrimonio individuale di ciascuno.



## PRESTAZIONI ALBERGHIERE E SERVIZI COMPLEMENTARI

### Ristorazione

I pasti sono preparati in loco presso la cucina della Residenza che viene gestita direttamente dalla Cooperativa.

L'Area Sicurezza della Cooperativa ha approntato uno specifico Manuale H.A.C.C.P. di autocontrollo, che disciplina ogni aspetto legato all' applicazione della normativa nella fase di preparazione e somministrazione del pasto.

Il menù, variato giornalmente e su base stagionale, è esposto quotidianamente all'interno dei nuclei: esso offre alternative ad ogni portata per meglio incontrare le preferenze degli Ospiti.

Sono inoltre previste diete personalizzate, elaborate per rispondere ad esigenze particolari (es. dieta per diabetici, dieta frullata per disfagici, ecc.).

Sono inoltre previsti menù particolari per i giorni di Festa, nonché menù tematici in cui vengono proposti piatti tipici regionali.

Un menù indicativo è allegato alla Carta dei Servizi **(All. A)**.

### Servizio di igiene ambientale

Il servizio è effettuato direttamente da personale interno, con prestazioni articolate su turni distribuiti durante tutto l'arco della giornata.

Sono previsti sia interventi ordinari nelle camere e negli spazi comuni, sia interventi straordinari a rotazione.

È appaltato esclusivamente il servizio di derattizzazione, rilevazione blatte e disinfestazione.

Il progetto specifico, con la descrizione delle operazioni principali, delle modalità operative, dei materiali e degli strumenti utilizzati è contenuto nell' apposito protocollo operativo.

### Lavanderia e guardaroba

Con il pagamento della retta all'ospite viene garantito il servizio di lavanderia per la biancheria da letto, da tavola e da bagno e per la biancheria intima.

Per biancheria intima si intendono: mutande (anche a rete), calze/calzini, maglietta, reggiseno, canottiera, pigiama.

Gli indumenti personali dell'ospite dovranno essere lavati, stirati e riconsegnati a cura dei familiari o referenti dell'ospite; diversamente questi potranno scegliere di usufruire del servizio a pagamento offerto dalla Residenza, secondo il tariffario contenuto nel Regolamento, con la sola esclusione dei capi delicati (per i quali siano previsti trattamenti particolari, per esempio a mano o a secco).

La biancheria personale sarà comunque soggetta ad etichettatura per evitare scambio di vestiario tra gli ospiti o lo smarrimento di capi.

### Parrucchiere

Tale servizio, a pagamento e le cui tariffe sono in allegato al Regolamento, viene garantito agli ospiti da personale specializzato incaricato di prestare la propria collaborazione professionale anche nei nuclei, nel caso di ospiti allettati. E' proibito introdurre in struttura personale esterno senza il consenso della Presidenza/Direzione Generale.

### Servizio Estetico

I servizi di manicure e pedicure, garantiti da personale specializzato, sono a pagamento secondo le tariffe stabilite in allegato al Regolamento. E' proibito introdurre in struttura personale esterno senza il consenso della Presidenza/Direzione Generale.

## **Servizio religioso**

Il servizio religioso, per il culto cattolico, è garantito dalla Residenza con la celebrazione settimanale e nelle festività liturgiche della S. Messa.

È previsto anche un rosario settimanale nella giornata del mercoledì alle ore 16.00.

Gli ospiti che professano una diversa religione sono liberi di ricevere l'assistenza spirituale propria della personale confessione.

## **Servizio Amministrativo e visite alla struttura**

Il personale dell'ufficio Amministrativo è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari nei seguenti orari:

- Dal Lunedì al Giovedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;
- Il Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 14.00.

Per richieste particolari è opportuno fissare un appuntamento con un referente della Fondazione.

Tutti gli interessati potranno richiedere, previo appuntamento, un colloquio per informazioni in presenza del referente amministrativo della Fondazione nella seguente fascia oraria: dalle ore 10.00 alle ore 11.00 e dalle ore 15.45 alle ore 16.45 dal lunedì al giovedì. Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

# **PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI**

## **Orari di accesso alla struttura**

La R.S.A. è aperta al pubblico dal Lunedì alla Domenica dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Le visite oltre le ore 20.00 dovranno essere preventivamente concordate con la Presidenza/Direzione Generale della Fondazione.

## **Modalità di richiesta di ospitalità**

La Carta dei Servizi, il Regolamento e la modulistica relativa alla domanda di ricovero sono disponibili presso la reception della struttura.

La modulistica relativa alla domanda di ammissione e la domanda stessa, devono essere debitamente compilate dal familiare per la parte anagrafica e dal Medico Curante per la parte sanitaria con i relativi esami richiesti.

Tale domanda sarà poi consegnata al personale degli uffici della Fondazione che, verificata la completezza dei documenti, apporrà il timbro con la data di ricezione che farà fede per la lista d'attesa.

## **Gestione delle liste di attesa**

Il Direttore della Fondazione o un suo delegato è tenuto ad informare la Commissione di Vigilanza (ATS Città Metropolitana) circa gli Ospiti in lista di attesa: la priorità verrà assegnata alle domande dei residenti dei cinque comuni della Fondazione, come da criterio definito nella convenzione in essere fra Fondazione e Comuni.

Tutte le altre domande saranno prese in esame in ordine cronologico di presentazione solo ad esaurimento dell'ordine di priorità.

## **Chiamata posto disponibile e colloquio con i familiari**

Quando il posto è disponibile, il personale della Fondazione contatta i familiari e accerta con loro l'accettazione.

In caso affermativo, il Direttore Sanitario provvede a verificare la validità della scheda sanitaria.

Approvata la Scheda Sanitaria, il personale della Fondazione:

- comunica ai familiari la data d'ingresso;
- provvede a far firmare per accettazione il Regolamento, la Carta dei Servizi, ed è a disposizione per ogni eventuale altra informazione.

All'apertura della lista, la chiamata non è procrastinabile e non è possibile temporeggiare, in quanto ciò consente la correttezza e la trasparenza di accesso a tutti gli utenti posti in elenco.

Qualora vi fosse necessità da parte dell'ospite di posticipare la data di ingresso proposta da Fondazione Pontirolo Intercomunale, è facoltà chiedere il mantenimento del posto previo pagamento della retta giornaliera per un massimo di 5 giorni.

Qualora il familiare intendesse sospendere momentaneamente l'ingresso del proprio caro in struttura, dovrà effettuarlo previa comunicazione scritta agli uffici della Fondazione.

La data alla quale si fa riferimento rimane, entro i sei mesi, quella della consegna della domanda, opportunamente vidimata presso gli uffici amministrativi della Fondazione Pontirolo.

Superati i mesi di cui sopra, la domanda sarà posta in coda alla lista (data di riattivazione) e i familiari dovranno ripresentare una relazione sanitaria aggiornata.

È utile precisare che, qualora il parente non fosse più interessato all'ingresso dovrà far pervenire agli uffici della Fondazione una lettera di rinuncia per l'archiviazione definitiva della domanda.

Si precisa altresì che qualora fossero trascorsi 18 mesi dalla presentazione della domanda, il personale della Fondazione previa comunicazione al parente, provvede ad archivarla.

Qualora i familiari fossero interessati all'ingresso ripresenteranno l'intera documentazione.

Il pagamento della retta decorre dal giorno dell'ingresso da parte dell'ospite.

## **Informazione ai parenti e preparazione scheda amministrativa**

Il personale della Fondazione provvede subito ad informare i parenti delle procedure da espletare, della dotazione dei capi d'abbigliamento e dei documenti da procurare (vedi Regolamento e allegati). Successivamente i parenti si ripresentano presso gli Uffici Amministrativi per la consegna dei documenti (giorno ingresso).

## **Accoglienza**

Il giorno del ricovero, l'anziano e i suoi familiari saranno accolti dal Medico, dalla caposala e dall'educatore e accompagnati nel nucleo di residenza quindi presentati agli operatori in servizio ed agli altri anziani, in particolare al futuro compagno di camera che sarà stato avvisato precedentemente dalla caposala.

L'anziano e i suoi familiari si recheranno in camera, insieme all'equipe, per la sistemazione degli effetti personali e per un primo momento di conoscenza dell'ambiente.

La caposala verificherà la corretta dotazione di biancheria ed effetti personali e avrà cura anche di compilare i documenti necessari all'ingresso.

Al termine di tali operazioni lo stesso Operatore, se possibile, accompagnerà l'ospite in una breve visita della Residenza.

Gli anziani disorientati o confusi potranno essere esentati da tali visite, che saranno posticipate e

diluite nel tempo e comunque effettuate, solo se necessario e non controproducente per l'equilibrio ed il buon inserimento nella vita comunitaria.

Un familiare compilerà con il Coordinatore socio-sanitario una scheda di prima accoglienza, che riveste carattere di provvisorietà e che verrà illustrata agli operatori in servizio e allegata alla "Consegna ASA/OSS", al fine della sua conoscenza agli Operatori dei turni successivi.

In seguito verrà inserita nel fascicolo personale dell'ospite.

Si consiglia ai familiari di trascorrere parte della giornata con l'ospite.

Nell'arco della giornata, il nuovo ospite incontrerà e sarà visitato dal Medico interno, al fine anche di una corretta impostazione della terapia farmacologica, delle pratiche infermieristiche, ecc.

Tutti gli operatori inizieranno un periodo di osservazione del nuovo ospite, al fine di fornire un'assistenza il più possibile personalizzata, e di giungere alla stesura del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) con il maggior numero di informazioni entro 30 giorni (sarà possibile la sua compilazione anche in forma "Provvisoria").

Tale documento persegue gli obiettivi di:

- Evidenziare i bisogni della persona anziana;
- Evidenziare obiettivi e strategie per soddisfarli;
- Integrare gli apporti che ciascuna figura presente nell'équipe multidisciplinare può offrire nell'affrontare tali problematiche, favorendo lo scambio di notizie ed informazioni;
- Evidenziare le capacità residue dell'anziano e la possibilità del loro mantenimento e potenziamento;
- Essere uno strumento di valutazione del lavoro degli Operatori;
- Rendere più funzionale all'Ospite l'organizzazione della Residenza;
- Rappresentare uno stimolo alla formazione e all'aggiornamento continuo degli Operatori.

## **Assegnazione camere e posti letto**

La caposala, di concerto con l'équipe socio-sanitaria e riabilitativa, si riserva la facoltà di effettuare eventuali cambi di camera, sia essa singola o doppia, agli Ospiti degenti.

Tale decisione verrà presa, ove possibile, in accordo con i familiari.

Esclusivamente nel caso in cui non sia possibile ottenere un'intesa con i parenti, il Responsabile Sanitario si riserva la possibilità di procedere in modo unilaterale, nell'interesse di tutti gli Ospiti residenti.

Resta inteso che il fine ultimo della Direzione della Residenza risulta essere il perseguimento del benessere fisico, psichico e sociale di ogni Ospite come indicato anche dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità).

Pertanto l'eventuale disposizione di effettuare il cambio di camera di un Ospite è da interpretarsi nell'esclusiva ottica di garantire l'omogeneità di ricoveri affini per patologia.

## **Modalità di dimissione**

Come ampiamente dettagliato, il ricovero presso la R.S.A. "Pontirolo" assume carattere di esclusiva volontarietà da parte dell'Ospite o, laddove non sia possibile una scelta autonoma in seguito a problematiche di deterioramento cognitivo di vario grado, da parte del parente richiedente.

È opportuno precisare che il ricovero a tempo indeterminato verte su presupposti di insindacabile fiducia reciproca.

Ne risulta che, in caso di palesi e problematiche divergenze relative alla tipologia di intervento sanitario impostato, nonché alla gestione e/o assistenza dell'Ospite, il Responsabile Sanitario della Residenza si troverà nella necessità di procedere, previa notifica ai parenti, alla dimissione diretta dell'Ospite.

Tale provvedimento scaturisce dalla necessità di stretta collaborazione con le figure familiari e, come facilmente comprensibile, tale affinità viene persa nel caso di mancanza dei predetti presupposti di fiducia.

Un'eventuale ipotesi di conflitto e di fraintendimento con i parenti configura poi un diretto ed evidente danno all'immagine della Residenza con conseguente dequalificazione dell'opera professionale di tutto il personale ivi operante.

Nell'ottica della più completa liberalità risulta inoltre preservata, in qualsiasi momento, la possibilità di richiedere la dimissione volontaria del proprio congiunto.

In tal caso le dimissioni verranno concordate preventivamente, con un preavviso di almeno 20 giorni, con la Direzione Sanitaria e con la Direzione Generale.

L'orientamento della Residenza mira a garantire la massima disponibilità nei confronti dell'Ospite volontariamente dimissionario.

Tuttavia, al fine di preservare il diritto di accesso degli altri utenti registrati in lista di attesa, la Direzione della Residenza si riserva la facoltà di stabilire in via unilaterale la data delle dimissioni, per rispondere alle esigenze di accoglienza di altri richiedenti.

Naturalmente quest'ultima ipotesi assume carattere di urgenza laddove non vi fosse disponibilità da parte dei familiari richiedenti la dimissione volontaria a provvedere alla dimissione del proprio congiunto in tempo utile.

Pertanto, sulla base di quanto sopra esposto, si evince che la dimissione dell'Ospite può avvenire:

- per cause naturali;
- per il suo rientro in famiglia o per trasferimento ad altra struttura sanitaria. In tali ipotesi, l'Ospite, o un familiare, dovrà far pervenire all'Ufficio Amministrativo disdetta scritta almeno 20 giorni prima della data prevista per la dimissione;
- per dimissione da parte della struttura, nel caso in cui l'Ospite manifesti comportamenti non compatibili con la vita di comunità;
- per morosità. In caso di dimissione verrà consegnata una relazione clinica e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari.

L'Ufficio Amministrativo si farà carico di comunicare all'ATS competente l'avvenuta dimissione dell'Ospite.

Il giorno della dimissione è da considerarsi incluso nel pagamento della retta.

## **Il Consenso Informato**

Il Responsabile Sanitario della Residenza informa l'Ospite sul percorso diagnostico e terapeutico e su tutti gli esami diagnostico clinici eseguiti presso la Residenza, acquisendo l'eventuale consenso.

## **I Presidi Sanitari e gli Ausili**

La Residenza provvede alla fornitura di tutti i farmaci, i presidi per la prevenzione delle lesioni da decubito, i presidi per la deambulazione e gli spostamenti, gli ausili per l'incontinenza.

Vengono adottate all'interno di ogni nucleo linee guida specifiche e protocolli di intervento per la gestione di problematiche quali: le lesioni da decubito, le cadute, l'igiene del paziente allettato, la gestione dell'incontinenza, la privacy, la nutrizione enterale, i problemi del comportamento, etc.

## **Rette per l'ospitalità nella Residenza**

Al momento dell'ingresso in struttura è previsto il versamento di un deposito cauzionale pari all'importo della retta giornaliera per 30 giorni (€81, 17x30gg=€ 2.435,10).

Tale importo viene trattenuto per tutta la durata del soggiorno dell'ospite presso la R.S.A., è infruttifero e verrà restituito al momento delle dimissioni.

Per la permanenza nella struttura l'ospite, o chi per esso, corrisponde una retta giornaliera pari a €81,17 esente IVA, volta a coprire i servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e complementari illustrati nella presente Carta dei Servizi.

Nello specifico la retta comprende:

- assistenza alla persona;
- assistenza medica di base;
- assistenza farmaceutica di base e fornitura di ausili e presidi;
- assistenza infermieristica notturna e diurna;
- assistenza riabilitativa;
- trasporti in ambulanza per visite programmate presso strutture ospedaliere (ad esclusione di quelli non prescritti dal medico della Residenza);
- produzione certificati medici e documentazione sanitaria;
- attività ricreative, culturali, occupazionali e di animazione sociale;
- servizio alberghiero in camera;
- servizi di comfort;
- lavanderia piana;
- lavanderia dei capi intimi dell'ospite;
- servizio estetico di base.

Dalla retta sono escluse le spese facoltative relative ai i seguenti servizi:

- telefono;
- servizi estetici (estetica professionale, parrucchiere, pedicure e manicure);
- lavanderia privata (capi vestiario quotidiano);
- certificato medico introduttivo per istanza di invalidità previdenziale (Mod. SS3 – Online Inps.it);
- certificato medico per il riconoscimento dell'invalidità civile (Online Inps.it);
- trasporti in ambulanza per recarsi a visite ed accertamento invalidità/accompagnamento;
- trasporti in ambulanza per rientri in R.S.A. da ricoveri ospedalieri o da pronto soccorso (decorrenza dal 1 giugno 2016);
- fotocopia cartella clinica;
- pranzi extra struttura;
- pranzi per il parente dell'ospite in occasione delle festività.

I costi dei suddetti servizi sono specificati nel tariffario (All. 4) del Regolamento.

Si precisa che l'ospite - o chi per esso - ha facoltà di affidare al personale della reception della struttura l'esatto corrispettivo dell'eventuale servizio a pagamento da lui richiesto.

## **Tutela della Privacy e Diritto di Accesso**

Tutti i dati personali dell'ospite raccolti in sede di accoglimento e durante la permanenza nella "R.S.A. Pontirolo", sono utilizzati dalla Fondazione Pontirolo, come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (Codice della Privacy) e successive modificazioni ed integrazioni.

In particolare la procedura di ammissione ai servizi residenziali prevede la compilazione di un apposito modulo, composto anche dall'informativa prevista dall'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 e dal relativo consenso al trattamento dei dati personali, in forma scritta.

L'ospite o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ha diritto di accesso alla documentazione amministrativa, secondo le disposizioni della legge 241/90, successive modificazioni ed integrazioni.

## Normativa di Sicurezza

La R.S.A. Pontirolo è stata progettata e prevista di dotazioni tecnologiche ed impiantistiche nel rispetto delle precisioni del D.P.R. 14/01/1997, successive modificazioni ed integrazioni, che assicurano la massima sicurezza dell'ospite e degli operatori.

È attivo al suo interno il servizio per le emergenze e trovano corretta applicazione i servizi previsti dalla Legge 81/2008, sicurezza negli ambienti di lavoro con la presenza di professionisti del settore e del medico del lavoro, garantiti dall' Area Sicurezza e prevenzione della Cooperativa e della Fondazione.

## STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### Procedure di reclamo

L'ospite o il familiare che lamenta situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione oppure che vuole esprimere apprezzamento per i servizi erogati, è invitato a darne comunicazione alla Direzione della R.S.A.

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamentele o reclami la Presidenza/Direzione Generale risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

I reclami o eventuali osservazioni scritte possono essere redatte sull'apposito registro posto all'ingresso (All. B) o inviando una email all'indirizzo [info@fondazionepontirolo.it](mailto:info@fondazionepontirolo.it). Le Segnalazioni una volta raccolte, verranno protocollate e gestite dalle figure professionali interessate per la risoluzione del problema. È presente altresì una cassetta reclami presso la reception della struttura.

### La soddisfazione degli utenti e operatori

L'esperienza di gestione dei servizi della R.S.A. ha permesso di sviluppare sempre più una capacità di miglioramento nella qualità del servizio.

La Fondazione si impegna a controllare il rispetto di standard di qualità nell'ambito delle seguenti aree specifiche attinenti l'erogazione del servizio, (pag. 10 - Carta dei Servizi):

- Qualità professionale
- Qualità degli ambienti
- Qualità alberghiera
- Qualità della partecipazione delle famiglie

Consapevoli che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, la Fondazione Pontirolo effettua rilevazioni di gradimento per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene fatta una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli ospiti e/o ai loro familiari **(All. D)**.

Stessa verifica viene effettuata al personale, da parte della Cooperativa, con cadenza biennale.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati da esperti nel settore e vengono utilizzati per formulare le proposte di intervento, nonché diffusi ai tutti gli stakeholders e pubblicati, in sintesi aggregate, nell'apposita bacheca della struttura.

### Il Volontariato

La Residenza Sanitaria Pontirolo si avvale della preziosa collaborazione dei Volontari appartenenti alla Cooperativa, attraverso l'ammissione a socio volontario a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all'interno della Struttura, nonché, per l'accompagnamento degli Ospiti in occasione di uscite organizzate.

**RSA PONTIROLO:**  
UNA RESIDENZA  
NUOVA ED ACCOGLIENTE  
PER I NOSTRI ANNI DI RIPOSO





**N° 02/2026**

Aggiornata al 24/03/2026.



**FONDAZIONE PONTIROLO**  
**INTERCOMUNALE**  
**R.S.A. – RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

Via Alessandro Volta n. 4 – 20057 Assago (MI)

Tel. 02 84 94 48 23 - Fax 02 84 93 31 47

[info@fondazionepontirolo.it](mailto:info@fondazionepontirolo.it) - [fondazionepontirolo@pec.it](mailto:fondazionepontirolo@pec.it)

**[www.fondazionepontirolo.it](http://www.fondazionepontirolo.it)**